

## บทคัดย่อ

**รหัสโครงการ :** TRI/UTLGB52003

**ชื่อโครงการ :** การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก: กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (A Study of Service Quality of Hotels in Phitsanulok Province: A Case Study of Foreign Tourists)

**ชื่อนักวิจัย :** อธิธิพงษ์ ทองศรีเกตุ, กริษณะ ศรีดอนทราย, ตรีนภา แป้นน้อย, สิริรินทร์ญา ไช้เขียว, จารินี ทานนท์, อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นิสาพร วัฒนศัพท์, หน่วยงาน สำนักงานการท่องเที่ยวภาคเหนือเขต 3

**E-mail Address:** [Ittipong\\_456@hotmail.com](mailto:Ittipong_456@hotmail.com), [ae\\_bk@hotmail.com](mailto:ae_bk@hotmail.com), [white\\_black31@hotmail.com](mailto:white_black31@hotmail.com), [Aki\\_ko\\_new@hotmail.com](mailto:Aki_ko_new@hotmail.com), [sind\\_love\\_love@hotmail.com](mailto:sind_love_love@hotmail.com), [nisapornw@nu.ac.th](mailto:nisapornw@nu.ac.th), [tatphlok@hotmail.com](mailto:tatphlok@hotmail.com)

**ระยะเวลาโครงการ:** 1 สิงหาคม 2552 ถึง 31 มีนาคม 2552

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่าง ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก (2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่าง ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ตามคุณลักษณะด้านประชากรและเศรษฐกิจ-สังคมของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ารับบริการภายในโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาจากพาราซูนา มาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 รายการเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่าง ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการศึกษาพบว่า

ด้านรูปลักษณ์ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมาก การรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ก่อให้เกิดช่องว่างของการบริการอยู่ในระดับปานกลางหรือพึงพอใจ ด้านความไว้วางใจนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ช่องว่างของการบริการอยู่ในระดับปานกลางหรือพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ช่องว่างของการบริการอยู่ในระดับปานกลางหรือพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ช่องว่างของการบริการอยู่ในระดับปานกลางหรือพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ช่องว่างของการบริการอยู่ในระดับปานกลางหรือพึงพอใจ

การเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ตามคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการเข้ารับการบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านรูปลักษณ์ที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ทวีปที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจใจแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการตอบสนองลูกค้าที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้ความมั่นใจที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ และอาชีพที่ต่างกันจะมีความคาดหวังในการดูแลเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาของการเข้ารับการบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในด้านรูปลักษณ์ที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจใจแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ในการตอบสนองลูกค้าที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ในการให้ความมั่นใจที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ในการดูแลเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้เกิดช่องว่างของการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และการดูแลเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกันจะทำให้เกิดช่องว่างของการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจใจ การดูแลเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีระยะเวลาของการเข้ารับการบริการที่แตกต่างกันทำให้เกิดช่องว่างของการบริการด้านรูปลักษณ์ การตอบสนองลูกค้าที่แตกต่างกัน

## ABSTRACT

**Project Code** : TRI/UTLGB52003

**Project Title** : A Study of Service Quality of Accommodation in Phitsanulok Province:  
A Case Study of Foreign Tourists

**Investigators** :Mr.Ittipong Thongsrikate,Mr.Kritchana Sridonsai, Miss Treenapa Pannoi ,  
Miss Sirinya Kaikeaw, Maiss Jarinee Tanon ,Mrs Jirapa Wasuwat

**E-mail Address:** Ittipong\_456@hotmail.com, ae\_bk@hotmail.com, white\_black31@hotmail.com,  
Aki\_ko\_new@hotmail.com, sind\_love\_love@hotmail.com. goyni\_w@hotmail.com  
,tatphlok@hotmail.com

**Project Duration:** 1 August 2003 -31 March 2004

**Keywords:**

The objective of this study were (1) to investigate the foreign tourists' expectations, perceptions and gap of service quality in hotel businesses in Phitsanulok Province and (2) to compare the expectations, perceptions and gap of service quality in hotel businesses in Phitsanulok Province according to the foreign tourists' demographic and socio-economic characteristics. The samples were the foreign tourists who experienced staying in the hotels in Phitsanulok were a sampling technique. The sample size was 400 cases. Questionnaire developed by Parasuraman Comprised of 22 items was a research tool. Frequency, percentage, mean, standard deviation as descriptive statistics were used to analyze the characteristics of sample and the level of expectations, perceptions and gap of service quality while independent sample t-test and analysis of variance (ANOVA) including the post –hoc comparisons were used to analyze the comparisons in the expectations, perceptions and gap of service quality based on the foreigner's characteristics.

Level of expectation and perception gaps of foreign tourists on the quality of hotel services in Phitsanulok divided into five dimensions, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Tangibles level expectations in high-level. Perception in relatively high service gaps in services at medium. Reliability level expectations are high. Perception in high-level causes of service gaps at a medium level. Responsiveness level expectations in high-level. Perception in

relatively high service gaps in services at a medium level. Assurance level expectations are high. Perception in relatively high service gaps in services at a medium. Empathy level expectations are high. Perception in relatively high service gaps in services at a medium.

Comparing expectations and perceptions of service quality gaps in hotels in Phitsanulok the characteristics of foreign tourists were.

Foreign tourists aged education and duration of services to the different expectations in tangibles. Foreign tourists aged monthly income education career and housing continent have different expectations in terms of reliability. Foreign tourists aged monthly income education professionals have different expectations in response to different responsiveness.

Foreign tourists are education professionals have different expectations in terms of confidence different. Foreign tourists aged professionals will have different expectations in terms of assurance care. Foreign tourists aged education occupation and length of service to the different perceptions in empathy.

Foreign tourists aged education occupation and length of service to the different perceptions in tangibles. Foreign tourists aged education professionals have different perceptions of trust in the reliability differences. Foreign tourists aged monthly income education has a different perception in response to different responsiveness. Foreign tourist's education professionals will have different perceptions of confidence in different assurance. Foreign tourists aged education has a different empathy of the different care.

Foreign tourists at various educational levels of different causes of service gaps and meet responsiveness assurance and empathy different. Foreign tourists to the occupation will lead to different gaps of service reliability and empathy. Foreign tourists have time to get the services of different causes of service gaps in tangibles and different responsiveness.