

โรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนใหญ่นับการแข่งขันด้านราคาเพื่อดึงดูดลูกค้า มากกว่าใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ดังนั้นบริการห้องพักและบริการเสริมที่โรงแรมมีไว้ให้บริการ อาจไม่เพียงพอกับความต้องการของแขก งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการโรงแรม และนำข้อมูลที่ค้นพบนี้มาวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรม พร้อมทั้งเสริมสร้างให้เจ้าของกิจการตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจในขณะเดียวกัน

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,500 คน และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคคลกับผู้บริหารโรงแรมจำนวน 14 แห่ง ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้าน

ผลการศึกษาพบว่าผู้มาเยือนส่วนใหญ่เป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 54.8 ประกอบอาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 27 และมีรายได้กระจายอยู่ในทุกกลุ่มรายได้ ผู้มาเยือนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน เพื่อประกอบธุรกิจ เพื่อการศึกษา และเพื่อเยี่ยมญาติ คิดเป็นร้อยละ 49.8, 23.5, 20.3, 19.8 ตามลำดับ ผู้เข้าพักในโรงแรมใช้ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ราคาที่พัก และบริการของโรงแรมเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกที่พักร้อยละ 43.2, 34.6, 32.2 ตามลำดับ จากการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการต้องการบริการต่างๆเพิ่มเติมตามลำดับจาก มากไปน้อย ดังนี้คือ ห้องออกกำลังกายหรือศูนย์สุขภาพ การบริการนวดแผนโบราณ การบริการทางธุรกิจ การบริการสระว่ายน้ำ การบริการคาเฟ่ และการบริการล็อบบี้บาร์ นอกจากนี้จังหวัดอุบลราชธานีควรมีโรงแรม ในรูปแบบรีสอร์ทให้บริการในบริเวณใกล้สถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้น

ABSTRACT

TE 155735

Most Ubon Rajathanee hotels would rather compete on price than on service quality improvement to attract customers. Therefore, established accommodation and extra services are not adequate to service customers. This research investigates the need of hotel customers; then, applies the finding to improve hotel service quality. The result will reinforce hotel owners to realize service quality that responds to customers' need and creates customers' satisfaction simultaneously.

This research employs both quantitative and qualitative research methods. The quantitative method employs simple random sampling and questionnaire to 1,500 samples. The qualitative method employs in-depth interview to 14 hotel executives to obtain all relevant information.

The research finds that most visitors are single accounting for 54.8 percent. We find that independent contractor is accounted for 27 percent. Visitors earn different income and scatter in every level of income groups. Most visitors travel to Ubon Rajathanee because of tourism and recreation, business, education, and relative visit for 49.8, 23.5, 20.3, and 19.8 percent, respectively. Hotel patronages use location, price, and service to make their choices, accounting for 43.2, 34.6, and 32.2 percent, respectively. This research discovers that hotel patronages need additional services: fitness center, Thai traditional massage, business center, swimming pool, café, and lobby bar, respectively. Finally, Ubon Rajathanee province should increase a number of resort-style hotels near tourist's attractions.