

- ชื่อเรื่อง :** การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)
- HOTEL SERVICES : A COMPARATIVE STUDY OF THE HOTEL IN NONGKAI, THAILAND, AND THOSE IN VIENTIANE, THE PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF LAOS.
- ผู้วิจัย :** เพ็ญศรี เจริญวานิช
สมจิตร จีงสงวนพรสุข
- ที่ทำงาน :** คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- แหล่งเงินทุน :** งบประมาณแผ่นดิน ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2540
-

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการโรงแรมของผู้ให้บริการ มุ่งสนใจในการใช้บริการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม ตลอดจนเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการ ระหว่างโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตชายแดนไทย คือจังหวัดหนองคาย และโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือนครเวียงจันทน์ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมดังกล่าว ได้ผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม

พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการของโรงแรมที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่คือ บริการห้องพัก บริการห้องอาหาร และสถาน

บันเทิง และมาใช้บริการโรงแรมในช่วงของปี และช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมมาใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์

2. มูลเหตุจูงใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม

พบว่ามูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย บรรยากาศดี ราคาเหมาะสม และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมคล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน คือ ให้ความสำคัญมากในปัจจัยของบรรยากาศภายในโรงแรม การบริการดี พนักงานกริยาวจาสุภาพ และระบบความปลอดภัย แต่การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ จะให้ความสำคัญเรื่องระบบความปลอดภัยมากกว่าที่หนองคาย

3. เปรียบเทียบการใช้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม

พบว่ามีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน มีการใช้บริการของโรงแรมที่คล้ายคลึงกัน คือ ห้องพัก ห้องอาหาร และสถานบันเทิง กลุ่มผู้ใช้บริการมีอาชีพคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และนักธุรกิจ แต่มีกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมแตกต่างกันกล่าวคือ โรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นชาวไทย แต่โรงแรมที่เวียงจันทน์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศที่มีใช้คนลาว เมื่อเปรียบเทียบระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมจากผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมทั้งสองแห่งแล้ว พบว่าจะมีระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายมากกว่าเวียงจันทน์ โดยจะมีระดับความพอใจมากในเรื่อง บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง และความปลอดภัย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม

มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่เหมือนกันในบางส่วน กล่าวคือ ปัญหาด้านบุคลากรไม่มีคุณภาพ ขาดความรู้ความสามารถด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและด้านการบริการ ทำเลที่ตั้งและสถานที่ไม่เหมาะสม และการมีบริการไม่หลากหลาย ไม่ครบวงจร รวมทั้งค่าบริการที่สูงเกินไป ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน คือ ความทันสมัย คุณภาพมาตรฐานของโรงแรม รวมทั้งระเบียบข้อบังคับต่างๆ ซึ่งโรงแรมที่หนองคายจะได้มาตรฐานมากกว่าและมีกฎระเบียบที่ไม่เข้มงวดเท่าโรงแรมที่เวียงจันทน์

5. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการของโรงแรมที่หนองคาย ประกอบด้วย

5.1 ปรับปรุงโรงแรมและระบบการบริการภายในโรงแรม

เพื่อให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพอใจมากที่สุด ที่สำคัญมากที่สุด คือ ระบบความปลอดภัย การเพิ่มบริการให้หลากหลายและครบวงจร ตกแต่งสถานที่ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปรับปรุงเรื่องความสะดวกและมีสถานที่จอดรถที่สะดวกกว้างขวาง

5.2 พัฒนาคุณภาพและอบรมพนักงานที่ให้บริการและบุคลากรในโรงแรม

เพื่อให้มีความรู้ความสามารถด้านารบริการ การปฏิบัติงาน และความสามารถด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร

5.3 ปรับลดราคาและค่าบริการให้เหมาะสม

ควรมีการปรับลดค่าบริการบางอย่าง เพื่อดึงดูดผู้ให้บริการให้มาใช้บริการได้บ่อยมากขึ้น

5.4 ศึกษาวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

เพื่อจะได้สามารถปรับปรุงบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการ

5.5 ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และระบบการให้ข้อมูลข่าวสารโรงแรม

เพื่อสื่อสารข่าวสารของโรงแรมให้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และเพื่อกระจายข่าวสารให้กว้างขวางมากขึ้น

5.6 เพิ่มเติมบริการอื่นๆ

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการโรงแรม เช่น สถานบันเทิงครบวงจร สถานที่ออกกำลังกายหรือศูนย์สุขภาพที่ทันสมัย บริการนำเที่ยว บริการเช่ารถรับส่ง และการให้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัด เป็นต้น

Research Title : HOTEL SERVICES : A COMPARATIVE STUDY OF THE HOTEL IN NONGKAI, THAILAND, AND THOSE IN VIENTIANE, THE PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF LAOS.

Resercher : Mrs.Pensri Jaroenwanit
Mrs.Somjit Juengsangaunpornasuk

Office : Faculty of Management Sciences
Khon Kaen University

Financial Support : Khon Kaen University Research Budget
Fiscal Year of 1997

Abstract

The purpose of this research was to study and analyze the reactions of hotel guests on using hotel services, the motivation and factors influencing their choices and to compare the delivery service systems and the range of satisfaction in services provided between hotels in Nongkai, Thailand, and those in Vientiane, The People's Democratic Republic of Laos. Problems and obstacles in providing services were also studied.

The results of the research are as follows.

1. Guests reactions on hotel services

The research results indicated that the types of service required from hotels in the study are similar. There are rooms, restaurants and entertainment places. It was also found that hotels are fully booked for weekends, but there is no fixed period required for services in any particular month or any particular time of the year.

2. Motivation and factors influencing the choices

It was found that the motives to visit and stay in any hotels, both in Nongkai and Vientiane, are similar. Hotels that are situated in convenient and safe locations, with cheerful and inviting surroundings, warm atmosphere and reasonable prices are of the first priority. Moreover, factors influencing the decision making of customers in using hotel services are alike; warm atmosphere, good food, friendly and polite staff and a security system. In Vientiane, a reliable security system was taken as a more important factor when choosing a hotel than in Nongkai.

3. Comparison in delivery service systems and the range of satisfaction in the services provided

The average frequency in using services was not different. Demands are for rooms, restaurants and entertainment places. Most guests were government officers, enterprise officers, employees and business people. However, there were some differences. A large number of guests in hotels in Nongkai are Thais, but clients of hotels in Vientiane are foreigners rather than Laotians. From the point of view of those who experienced staying in hotels both in Nongkai and Vientiane, there was a greater range of satisfaction in services provided in Nongkai, particularly with the atmosphere, hotel location, and security.

4. Problems and obstacles in providing services

Problems and obstacles with providing services in both cities were found to be similar. Unqualified staff, inability in using international languages, lack of communication skills, unsuitable location, limitation of services and expensive service charges are included. However, differences can be seen in modernization and high standards of the hotels, and also rules and regulations. Hotels in Nongkai proved to be better in the former three aspects, while those in Vientiane had more strict rules and regulations.

5. Suggestions

Six points of suggestion made to the hotel business in Nongkai in an effort to establish and develop their services are as follows:

- 5.1 Improvement of hotel and their service systems: In order to respond to the customers needs, the most important part is the security system. Other aspects are more varieties services, neat and clean environment and available parking areas.
- 5.2 Effective staff training programs: Staff will have knowledge and the ability to do the job properly give satisfactory service and communicate effectively.
- 5.3 Adjustment of price and service charge: Prices should be decreased to encourage customers' regular visits.
- 5.4 Marketing research and analysis on customers' needs: Hotels will know where to improve to provide better service.
- 5.5 Improvement of public relations and information system: Hotel's image will be introduced to the public and information of hotels will be publicized.
- 5.6 Other services: Other services can be added for customers such as entertainment complex, sports center, health center and tourist information.