

กฤษฎาพร พึ่งโพธิ์ 2554: การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้
ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์สวัสด์ วรรณรัตน์, Ph.D. 230 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ
2) ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ 3) เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึง
พอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถามผู้ให้บริการ
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด จากโรงแรม 30 แห่ง เพื่อทำการ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ
ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติ
วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการทดสอบตัวแปร 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกัน (Paired T-Test)
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance: ANOVA) และการวิเคราะห์องค์
ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังระดับสูงมากในทุกมิติของคุณภาพบริการ
และมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับสูงมากในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้
ความมั่นใจของบริการ นอกจากนั้นด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่าง
รวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ระดับสูง และ
เมื่อทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5
ดาว พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในทุกด้านของคุณภาพบริการ เนื่องจาก
ผู้ให้บริการมีความคาดหวังก่อนการมาใช้บริการระดับสูงมาก และเมื่อมาใช้บริการมีการรับรู้ใน
ระดับสูงแต่น้อยกว่าความคาดหวังที่มี ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ดังนั้น
ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่าง
รวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเพราะเป็นมิติที่มีความแตกต่างระหว่าง
ความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด