

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทาง และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักโรงแรมเครือต่างชาติภายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

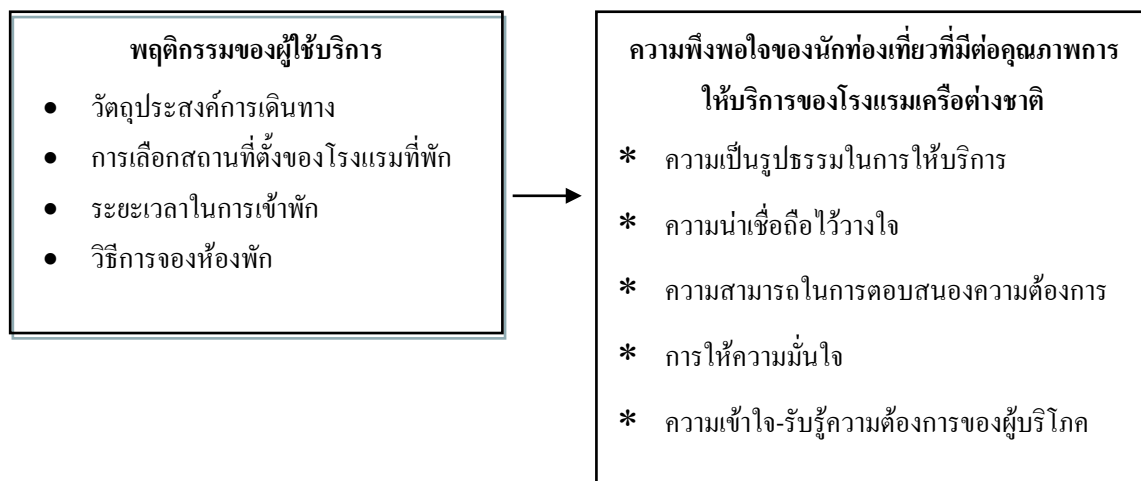
- 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ดังหน้าถัดไปดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมที่พักที่อยู่ในเครือของต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ย่านถนนสุขุมวิท สีลม และรัชดาภิเษก ช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2556 โดยตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และปัจจัยคุณภาพบริการ 10 มิติ (ServQual 10 Dimensions) ที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้ บริการโรงแรมที่พักที่อยู่ในเครือของต่างชาติ ย่านถนนสุขุมวิท สีลม และรัชดาภิเษก ทั้งนี้ประเด็น สำคัญที่ต้องการทราบคือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่างๆ ของ โรงแรม และข้อควรปรับปรุงแก้ไข โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน อาจมาในประเภทนักท่องเที่ยวทั่วไป หรือมาในฐานะนัก ธุรกิจ การเลือกสถานที่ตั้งของโรงแรมที่พักว่าใกล้แหล่งท่องเที่ยวบันเทิงหรือย่านเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการเข้าพัก วิธีการจองห้องพัก อาจจองตรงเองกับทางโรงแรม หรือผ่านตัวแทนด้าน การท่องเที่ยว หรือผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ที่รับรองด้วยราคาราคาพิเศษ เป็นต้น

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ผู้ใช้บริการ จำแนกตามหลักการทฤษฎี 5 มิติของ ServQual ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles)
- 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
- 3) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance)
- 5) ความเข้าใจ-รับรู้ความต้องการของผู้บริโภค (Empathy)

3.2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยจากการเก็บข้อมูลล่าสุดทุก 2 ปีจาก
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาระหว่างปี 2551-2554 มีดังต่อไปนี้

2551 = 14,584,220 คน

2552 = 14,149,841 คน

2553 = 15,936,400 คน

2554 = 19,098,323 คน

จำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 4 ปี เท่ากับมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาปีละ **15,942,196** คน

อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยปีล่าสุดอยู่ที่ร้อยละ 19.84
จำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยระหว่างปี 2551-2554 อยู่ที่ 15,942,196 คน โดยเป็นชาวเอเชีย
ตะวันออกมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.63 เช่น ชาวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ตามลำดับ
รองลงมาคือชาวยุโรปที่ร้อยละ 20.07 เช่น ชาวรัสเซีย ออสเตรีย เดนมาร์ก ตามลำดับ เอเชียใต้ร้อยละ
9.08 เช่น ชาวอินเดีย ปากีสถาน และบังกลาเทศ ตามลำดับ ลำดับต่อมาคือนักท่องเที่ยวที่เดินทาง
มาจากแถบประเทศอเมริกาและโอเชียเนีย เป็นต้น ในจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดเหล่านี้ไม่มีการ
เก็บข้อมูลทางสถิติเป็นที่แน่ชัดว่านักท่องเที่ยวแต่ละรายมีการใช้จ่ายในส่วนของที่พักรับรองเป็นจำนวน
เท่าใด หรือมีการเลือกโรงแรมที่พักอยู่ในระดับใดบ้าง ประกอบกับไม่ได้รับความสะดวกในการ
ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวมากนัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการ
พักผ่อนและใช้เวลาให้เต็มที่กับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเดินทางเพียงระยะเวลาสั้นๆ ผู้วิจัยจึงได้

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนแยกขายประเภทดังรายละเอียดต่อไปนี้

n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Allowable error)

$Z = 2.25$ (ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่า 90%)

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการคำนวณ } n &= \frac{Z^2}{4e^2} \\
 &= \frac{2.25^2}{4(0.10^2)} \\
 &= \frac{5.0625}{0.04} \\
 &= 126.5625 \rightarrow \underline{127} \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เพื่อเป็นการลดความผิดพลาดของข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บตัวอย่างประชากรเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 20 หรือเท่ากับ 25 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งหมดจะมีจำนวน 150 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2556 และใช้บริการโรงแรมที่พักในเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ย่านถนน สุขุมวิท สีลม และรัชดาภิเษก โดยโรงแรมเครือต่างชาติที่เปิดให้บริการในย่านดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การเดินทาง การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม วิธีการจองห้องพัก และระยะเวลาในการเข้าพัก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมโดยยึดปัจจัยคุณภาพบริการ 5 มิติตามหลักทฤษฎี ServQual

5 Dimensions เป็นแบบสอบถามที่มีการวัดและกำหนดน้ำหนักคะแนนประเมินตามแบบลิเคอร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถามดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3
พึงพอใจน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

3.3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ถูกศึกษา ได้แก่

1.1 ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม เช่น พฤติกรรมการเดินทาง และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการโรงแรมเครือต่างชาติ

1.2 แหล่งข้อมูลได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมที่พักที่อยู่ในเครือของต่างชาติในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ย่านถนนสุขุมวิท สีลม และรัชดาภิเษก

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำราวิชาการ บทความ และผลงานวิจัยที่มีผู้รวบรวมไว้ก่อน โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้กำหนดแนวทางการศึกษาได้แก่

2.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร เช่น ข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ข้อมูลของสมาคมโรงแรมไทย ข้อมูลจากสถาบันวิจัยและพัฒนา และข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.2 แหล่งข้อมูลได้แก่ ห้องสมุด สื่อค้นหาออนไลน์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ โรงแรมในเครือต่างชาติที่เปิดให้บริการในกรุงเทพฯ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับการบริการต่างๆ
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและงานวิจัยต่างๆ รวมถึงปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายแขนง
- 3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่รับบริการจากโรงแรมต่างๆ
- 4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจแก้ไขปรับปรุง
- 5) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญไปใช้

3.3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จุดมุ่งหมายในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ เพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยนี้ มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมานั้น สามารถแทนกลุ่มประชากรได้ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงกำหนดการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

- 1) ความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่เรียบเรียงขึ้น ไปเรียนปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ โดยรับฟังและรวบรวมข้อบกพร่องเหล่านั้น นำกลับมาแก้ไขให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้เที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และเหมาะสมทางภาษา (Wording) ก่อนนำไปเก็บข้อมูล
- 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pilot Study) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 20 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งแบบสอบถามได้ค่า Cronbach's Alpha มีระดับความเชื่อมั่นสูงถึง 0.916 ถือว่ามีความสมบูรณ์ในเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติจริงได้

3.3.4 การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

- 1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงในเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- 2) นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแล้ว ไปทดลองสำรวจกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยโดยความสมัครใจ ซึ่งกลุ่มที่ใช้ในการทดลองนี้มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา โดยทำการทดลองสำรวจเบื้องต้น 20 คน เพื่อปรับปรุงแก้ไขในส่วนของความเข้าใจของคำถามแต่ละข้อ

3.4 การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการแจกแบบสอบถามบริเวณใกล้เคียงโรงแรมย่านถนนสุขุมวิท สีลม และรัชดาภิเษกจำนวน 150 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 150 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
- 2) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปด้านพฤติกรรมการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น วัตถุประสงค์การเดินทาง ระยะเวลาเข้าพัก เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติโดยมีปัจจัยคุณภาพบริการ 10 มิติตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = Standard Deviation) โดยแบ่งเป็นระดับคะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงแรมเครือต่างชาติระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงแรมเครือต่างชาติระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงแรมเครือต่างชาติระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงแรมเครือต่างชาติระดับต่ำ
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงแรมเครือต่างชาติระดับต่ำที่สุด

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเครือต่างชาติในครั้งนี้จะยึดตามเกณฑ์ที่เบสท์ (Best, 1970) ได้เสนอแนะไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

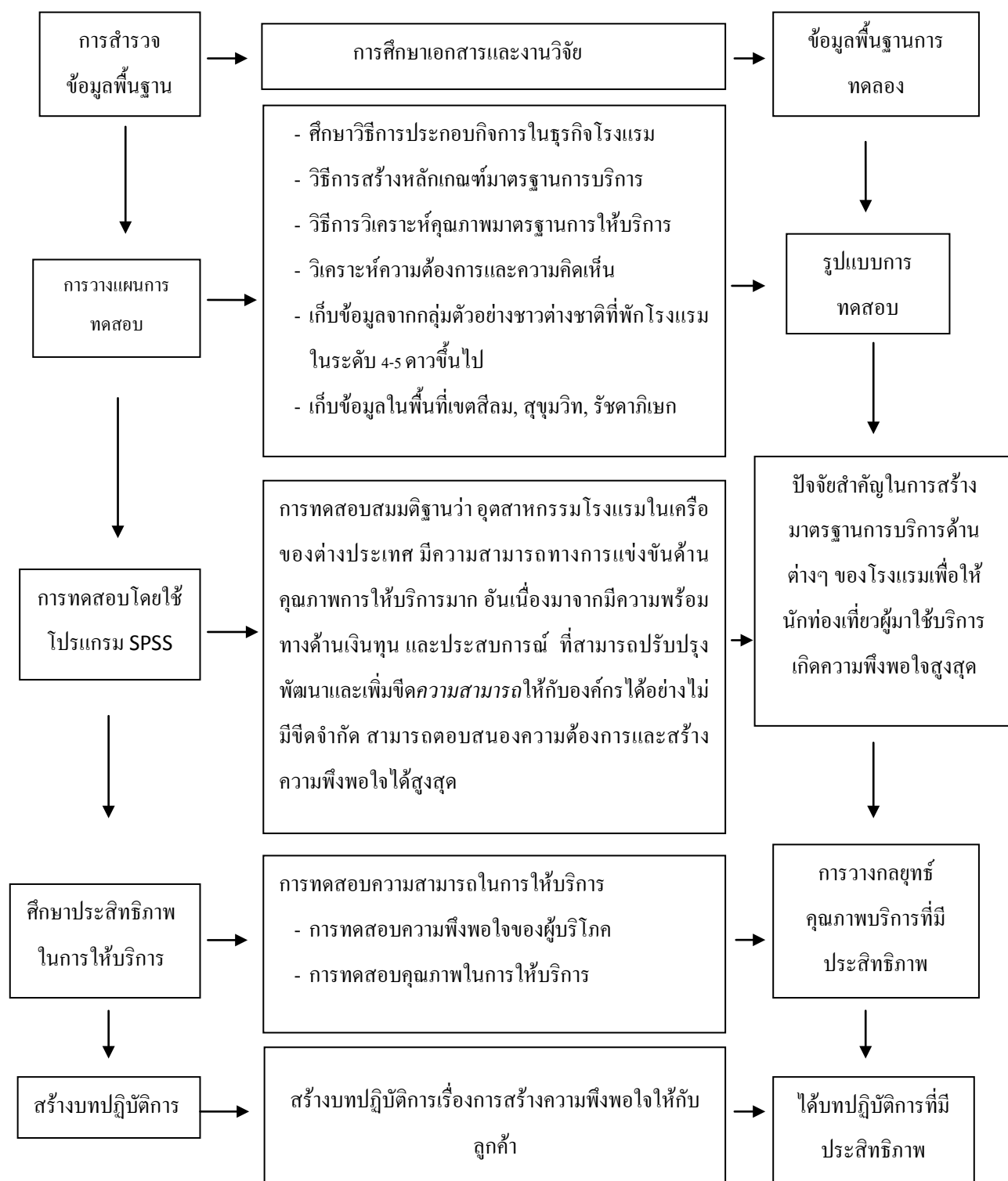
3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด คำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) คือสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเครือต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Chi-Square

3.5.2 การวางแผนการทดสอบ

เป็นการวางแผนการทดสอบโดยเริ่มจากการตั้งข้อสังเกต ตั้งสมมติฐาน แล้วรวบรวมข้อคำถามขึ้นมา จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำวิจัย เช่น แบบสำรวจ ฯลฯ เบื้องต้นได้มีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการนำไปทดลองใช้ (Pilot Study) จำนวน 20 ชุด เมื่อผ่านการปรับปรุงแก้ไขจนสามารถเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติจริง จึงทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่พักโรงแรมเครือต่างชาติในระดับ 4 ดาวขึ้นจำนวน 150 ตัวอย่าง ประกอบกับการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่ผู้บริการโรงแรมถึงหลักเกณฑ์การให้บริการและผลการตอบรับจากลูกค้า การทดสอบ
สมมติฐาน การวางแผนพัฒนากลยุทธ์ และการทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ
แผนภูมิแสดงรายละเอียดขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย แสดงในหน้าถัดไป



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.5.5 การทดสอบโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

เป็นการทดสอบข้อสมมติฐานต่างๆ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS จัดเตรียมตัวอย่างกลุ่มโรงแรมเครือต่างชาติ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด ระยะเวลาในการทำการวิจัย การตรวจสอบองค์ประกอบของโรงแรม การทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเครือโรงแรมต่างชาติ โดยใช้วิธีการทางสถิติ Chi-Square รายละเอียดของการทดสอบในแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

3.5.6 วิธีการทดสอบ

1) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ในการวัดความพินพอใจนั้นยังไม่มีตัวเลขชี้วัดใดที่สามารถกำหนดออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนได้ มีเพียงการหาปัจจัยสนับสนุนมาส่งเสริมให้องค์กรนั้นๆ สามารถเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันขึ้นมาได้ โดยการใช้กลยุทธ์ต่างๆ และการหาข้อได้เปรียบมาเป็นจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตนเอง ทั้งนี้หากจะทำการประเมินแล้วจำเป็นที่จะใช้ องค์ประกอบหลายๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน เช่น คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระดับการรับรู้ความแตกต่างของตราสินค้าไทยและตราสินค้าต่างชาติ สัดส่วนการถือครองตลาด และระดับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น เมื่อทำการศึกษาได้ครบทุกปัจจัยแล้วจะมาทำการเปรียบเทียบหาโรงแรมที่สามารถทำคะแนนได้สูงสุด และมีความเบี่ยงเบนต่ำสุด

2) การประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality)

สามารถแยกออกเป็นรายละเอียดต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของโรงแรม บรรยากาศการตกแต่งสถานที่ อำนาจความสะดวกที่จับต้องได้ เช่น ห้องพักสะอาด, อุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพสมบูรณ์

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติตามสิ่งที่ได้ให้สัญญาไว้อย่างมีความถูกต้องแม่นยำ การบริการตรงตามเวลา คำสั่งหรือความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องตามความต้องการ ไม่ปล่อยให้แขกรอนานและมีความเป็นมืออาชีพ

3. ตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) หมายถึง คือ ความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างรวดเร็วทั้งตัวของบุคลากรและระบบต่างๆ และมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) การรับประกันมาตรฐานคุณภาพบริการ การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร ศักยภาพในการปฏิบัติงานและความอ่อนน้อมของพนักงาน ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และทักษะในการบริการ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และการให้ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นต้น

5. ความเข้าใจ-รับรู้ความต้องการของผู้บริโภค (Empathy) หมายถึง การเข้าถึงการบริการได้สะดวก (Easy access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Customer understanding)