

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวชมพูนุท ตั้งตระกูลกันธา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2552
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. วรนุช วุฒิอุตตม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในมุมมองของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ โดยศึกษาจากความคาดหวังก่อนใช้บริการจริงและการรับรู้คุณภาพบริการหลังได้รับบริการ (2) ศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการของโรงแรมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์จากความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการมาใช้บริการของโรงแรม โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยประชากรโรงแรมที่ใช้ในการวิจัย คือโรงแรมระดับกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการสุ่มเลือกโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยทำการจับฉลากจากรายชื่อโรงแรมประชากรทั้งหมด เลือกโรงแรมมาจำนวน 8 แห่ง หรือประมาณ 1 ใน 3 ของจำนวนประชากร เพื่อใช้เป็นโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ ในส่วนประชากรนักท่องเที่ยวที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรมระดับกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้เท่ากับ 345 คน นอกจากข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการศึกษานี้ยังรวมถึงข้อมูลของโรงแรมแต่ละแห่งที่ศึกษา อันประกอบไปด้วย อายุของโรงแรม และลักษณะการบริหารจัดการ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยจะทำการสอบถามโดยตรงจากผู้ประกอบการหรือผู้ที่รับผิดชอบในเรื่องนี้

ผลการวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีอายุของโรงแรมแตกต่างกัน, ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีลักษณะการบริหารจัดการของโรงแรมแตกต่างกัน และลูกค้าที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรมที่แตกต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า 10ปี จะมีความเห็นในเชิงบวกสูงกว่าโรงแรมที่มีอายุ 10ปีขึ้นไป ในส่วนลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีเจ้าของเป็นผู้บริหารจัดการ จะมีความเห็นในเชิงบวกสูงกว่าโรงแรมที่จำผู้อื่นมาบริหาร

ข้อเสนอแนะจากการทำการศึกษาในคั้งนี้ คือต้องมีการปรับปรุงคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ถึงแม้ว่าจากการศึกษาจะพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในคุณภาพบริการทุกด้านสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการในทุกด้าน แต่ส่วนต่างที่มากกว่านั้นมีเพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าถึงลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพบริการสูง แต่ในขณะเดียวกันก็คาดหวังอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ดังนั้นจึงควรนำผลที่ได้จากการศึกษาในคั้งนี้มาพิจารณาในรายละเอียดเพื่อประกอบการพัฒนาปรับปรุงบริการต่อไป เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ข้าพเจ้าต้องอาศัยความพยายาม ความทุ่มเท อดทนอย่างต่อเนื่อง และด้วยความมุ่งมั่นบากบั่น พากเพียรและมุ่งมั่นในเรื่องการศึกษา รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จึงบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ ความสมบูรณ์เรียบร้อยของรายงานการค้นคว้าอิสระนี้ ข้าพเจ้าได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดีจากหลาย ๆ ฝ่าย ดังจะขอกล่าวคำขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่จิรารัตน์ ตั้งตระกูลกันธา ที่ให้ความรักและความเมตตาแก่ข้าพเจ้า รวมทั้งให้การสนับสนุนทางการศึกษาอย่างดี จึงจบจนข้าพเจ้าสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทจากสองสถาบันพร้อม ๆ กัน และขอขอบพระคุณพี่น้องทุกท่าน ที่ช่วยเหลือในเรื่องการเก็บแบบสอบถามเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของ ดร. วรนุช วุฒิอุตตม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ให้คำปรึกษา ให้แนวคิดอย่างดียิ่ง และช่วยตรวจแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบป้องกันการค้นคว้าแบบอิสระทุกท่าน ที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความดูแล และอำนวยความสะดวกตลอดการศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ผู้บริหารโรงแรม รวมถึงพนักงานโรงแรมทุกแห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทุกคน ทั้งที่วิทยาลัยดุสิตธานี และที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันมาโดยตลอด

ขอขอบคุณพิสิฐ์พล เหมะประเสริฐสุข และคุณอาริษา ปาน้อยนนท์ ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องการประมวลผลข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

พร้อมทั้งขอขอบคุณคุณเอกพงศ์ จงเกษกรณ์ ที่คอยอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนในหลาย ๆ เรื่อง รวมถึงคอยเป็นแรงใจที่ดียิ่งมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะยังประโยชน์ และก่อให้เกิดคุณค่าทางการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

ชมพูนุท ตั้งตระกูลกันธา