

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
ผู้วิจัย	นางสาวธิดิมา ธรรมมา
คณะกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ธาณี เกสทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อวยชัย วัชรสุวรรณ
ปีการศึกษา	2550

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร และสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ โดยกำหนดการวิจัยเป็น 2 ช่วง คือช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ ประชากรได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมจันทร์กระพริบ จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 8-13 มกราคม 2550 ซึ่งคัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ ประชากรได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นปัญหาการให้บริการของโรงแรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ และวิธีสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ปัญหาการให้บริการของโรงแรม มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาทั้งสามด้าน คือ ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย สำหรับรูปแบบการบริการ มีดังนี้ คือ 1) จัดทำแผ่นพับโฆษณาแสดงสถานที่ตั้งและความสวยงาม 2) จัดทำคู่มือการให้บริการของโรงแรม 3) จัดระบบโทรศัพท์ โทรทัศน์ ให้ใช้การได้ รวมถึงความเข้มงวดในการตรวจสอบรสชาติอาหาร ความสะอาดในห้องอาหารอย่างสม่ำเสมอ 4) จัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายและมาตรฐานในการกำหนดราคาห้องพัก ราคาอาหารที่ชัดเจน 5) จัดทำและตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรมอยู่เสมอ เพื่อความมีชื่อเสียงที่ดี และ 6) จัดทำระบบการให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

Abstract

Thesis Title	A Service Model of Jankrapib Hotel, Taphanhin District, Pichit Province
Researcher	Miss Thitima Thamma
Advisory Committee	Associate Professor Dr. Thanee Gehthong Assistant Professor Aoychai Waisuwan
Program	Development Strategy
Academic Year	2007

The purposes of this research were to study problems in the service of Jankrapib Hotel, Taphanhin District, Pichit Province and to construct the service model for Jankrapib Hotel. Therefore, this research was divided into two parts: firstly, study satisfaction level in services of Jankrapib Hotel of 100 customers staying in Jankrapib Hotel by collecting the data from the 8-13 January 2007 which selected by accident sampling random. Secondly, construct the service form for Jankrapib Hotel. The population comprised 7 experts. The statistics used were percentage, arithmetic mean and standard deviation. Data collecting was done through a general questionnaire concerning problems in hotel services with 4 standard level scales and followed by a process of group discussion.

The results of the research concluded that problems in hotel services were regarded at the low level. For each aspect, the problem of service approach, room rates and accommodation were at the low level. However, a service model was as follows: 1) provide beautifully practical brochure, 2) provide hotel services information, 3) always check telephone & TV system, food taste and room cleanliness, 4) arrange promotion of standard on room rates and food clearly, 5) always check standardization of hotel for sustainable reputation, and 6) arrange service system clearly for fast services to customers.