

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

(แบบสอบถาม)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51-60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() ประถมศึกษา

() อนุปริญญา/ ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 5,000-10,000 บาท

() 10,000-15,000 บาท

() 15,001-20,000 บาท

() 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือตามระดับมากน้อยของปัญหาให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพียงระดับเดียว ซึ่งตัวเลขหมายถึงระดับปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ ในเรื่องต่อไปนี้ คำตอบในทุกข้อคำถามจะเป็นแบบประเมินค่า 4 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีปัญหามาก

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีปัญหาน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับปัญหา			
		มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด
		4	3	2	1
ด้านสถานที่					
1	ความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและ ห้องพัก				
2	การตกแต่งบริเวณ โรงแรมและห้องพัก				
3	บรรยากาศภายในห้องพัก				
4	ขนาดของห้องพัก				
5	ขนาดของเตียงนอน				
6	ขนาดของห้องน้ำ				
7	มีพนักงานบริการตลอด 24 ชม.				
8	มีระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย ตามกฎหมายโรงแรม				
9	สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท่องเที่ยว				
10	สถานที่จอดรถกว้างขวาง				

ข้อ	รายการ	ระดับปัญหา			
		มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด
		4	3	2	1
ด้านการให้บริการ					
1	ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน				
2	ความพร้อมในการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ				
3	พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับ รายละเอียดห้องพัก				
4	พนักงานตอบคำถามกับลูกค้าด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง				
5	พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ				
6	พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี				
7	พนักงานแสดงมารยาทที่ดีกับลูกค้า				
8	บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย				
9	การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม				
10	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้				
11	พนักงานบริการลูกค้าทุกอย่างอย่างเท่าเทียมกัน				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	โทรทัศน์ภาพและเสียงไม่คมชัด				
2	เคเบิลทีวี				
3	โทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้				
4	พัดลม				
5	เครื่องปรับอากาศ				
6	เครื่องทำน้ำอุ่น				
7	บริการซักอบรีด				
8	ห้องอาหาร/ คอฟฟี่ช็อป				
9	สิ่งอำนวยความสะดวก/ สิ่งของเครื่องใช้				

ข้อ	รายการ	ระดับปัญหา			
		มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด
		4	3	2	1
ด้านราคา					
1	แสดงราคาห้องพักที่ชัดเจน				
2	คิดราคาห้องพักตรงตามความเป็นจริง				
3	คิดราคาค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด				
3	ราคาอาหารในห้องอาหาร				
4	ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการซักอบรีด ค่าโทรศัพท์				
5	ไม่รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต				
ด้านสัญลักษณ์					
1	ชื่อเสียงโรงแรม				
2	โรงแรมเปิดให้บริการมานาน				
3	ป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน				
4	สถานที่และป้ายต่างๆ มีแสงสว่างเด่นชัด				
ด้านการเข้าถึงบริการ					
1	สถานที่ตั้งสะดวก ใช้เวลาหาไม่นานนัก				
2	พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก				
3	การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) ใช้เวลาไม่นาน				
4	ลูกค้าใช้เวลาารอคอยบริการน้อย				

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.

1. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย
2. หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย
3. แบบประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
4. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม
5. หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญร่วมประชุมประชาคมแบบมีส่วนร่วม (สนทนากลุ่ม)
6. สรุปผลการสนทนากลุ่ม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. ดร.สมภพ เจริญนาค | อาจารย์คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 2. อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์ | อาจารย์คณะครุศาสตร์ |
| 3. ผศ.ธวัช วันชูชาติ | อาจารย์คณะครุศาสตร์ |



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว 003

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

5 มกราคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วิยสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้าน ☐ ระเบียบวิธีวิจัย ☐ การใช้ภาษา ☐ เนื้อหางานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รู่แผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว 003

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

5 มกราคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร. สมภพ เจริญนาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวติมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชรธรรม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย พิจารณา แล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้าน ☐ ระเบียบวิธีวิจัย ☐ การใช้ภาษา ☐ เนื้อหางานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้ มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รุ่งแผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว 003

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

5 มกราคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ธวัช วันชูชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 โดยมีการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชรธรรม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้าน ☐ ระเบียบวิธีวิจัย ☐ การใช้ภาษา ☐ เนื้อหางานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รุ่งแผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร. 0-5622 1554

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบสอบถามรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน

ข้อที่	ผลคะแนนของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	ข้อที่	ผลคะแนนของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	ข้อที่	ผลคะแนนของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	+3	1.00	21	+1	+1	+1	+3	1.00	41	+1	+1	+1	+3	1.00
2	+1	+1	+1	+3	1.00	22	+1	+1	+1	+3	1.00	42	+1	+1	+1	+3	1.00
3	+1	+1	+1	+3	1.00	23	+1	+1	+1	+3	1.00	43	+1	+1	+1	+3	1.00
4	+1	+1	+1	+3	1.00	24	+1	+1	+1	+3	1.00	44	+1	+1	+1	+3	1.00
5	+1	+1	+1	+3	1.00	25	+1	+1	+1	+3	1.00	45	+1	0	+1	+2	0.67
6	+1	+1	+1	+3	1.00	26	+1	+1	+1	+3	1.00	46	+1	+1	+1	+3	1.00
7	0	+1	+1	+2	0.67	27	+1	+1	+1	+3	1.00	47	+1	+1	+1	+3	1.00
8	+1	+1	+1	+3	1.00	28	+1	+1	+1	+3	1.00						
9	+1	+1	+1	+3	1.00	29	+1	+1	+1	+3	1.00						
10	+1	+1	+1	+3	1.00	30	+1	+1	+1	+3	1.00						
11	+1	+1	+1	+3	1.00	31	+1	+1	+1	+3	1.00						
12	+1	+1	+1	+3	1.00	32	+1	+1	+1	+3	1.00						
13	+1	+1	0	+2	0.67	33	+1	+1	+1	+3	1.00						
14	+1	+1	+1	+3	1.00	34	0	+1	+1	+2	0.67						
15	+1	+1	+1	+3	1.00	35	+1	+1	+1	+3	1.00						
16	+1	+1	+1	+3	1.00	36	+1	+1	+1	+3	1.00						
17	+1	+1	+1	+3	1.00	37	+1	+1	+1	+3	1.00						
18	+1	+1	+1	+3	1.00	38	+1	+1	+1	+3	1.00						
19	+1	+1	+1	+3	1.00	39	+1	+1	+1	+3	1.00						
20	+1	+1	+1	+3	1.00	40	+1	+1	+1	+3	1.00						

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม

- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| 1. นางนงเล็ก ธรรมมา | ผู้จัดการโรงแรมจันทร์กระจับ |
| 2. นายอนันต์ วีระพจนานันท์ | ผู้จัดการโรงแรมโรสอินทร์ |
| 3. นายธเนศ วิมลจริยาบูลย์ | ผู้จัดการโรงแรมเปรมชัย |
| 4. นายฉลอง เลิศดิลก | ผู้จัดการโรงแรมเลิศดิลก |
| 5. นางวิมล ประดิษฐ์สุวรรณ | ผู้จัดการโรงแรมนิวห้วยหิน |
| 6. นางสาวสุพรรณิกา สี่พุด | ประชาสัมพันธ์โรงแรมพิจิตรปลาซ่า |
| 7. นางจันจิรา สว่างเมฆ | เสมียนโรงแรมโอชะนคร |



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณนงเล็ก ธรรมมา

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขกโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รู้แผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณอนันต์ วีระพจนานันท์

ด้วย นางสาวธิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ.ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชรสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขกโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ ฐึ่แผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณชนนศ วิมลจริยาบุลย์

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------|------------------------------------|
| 1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ. อวยชัย วัชรธรรม | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม) |

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขกโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รู่แผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณฉลอง เลิศคิลก

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงตะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชรธรรม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงตะพานหิน จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขกโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รุ่งแผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณวิมล ประดิษฐ์สุวรรณ

ด้วย นางสาวธิดา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน โดยมีการเรียนที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังต่อไปนี้

1. รศ.ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วิยสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขกโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ ฐ์แผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณสุพรรณิกา สี่พุด

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมานักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชรธรรม กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขก โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รุ่งแผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.05.01/ ว359

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 60000

20 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (FGD)

เรียน คุณจันจิรา สว่างเมฆ

ด้วย นางสาวธิดิมา ธรรมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. รศ. ดร. ธาณี เกสทอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
2. ผศ. อวยชัย วัชรสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (ร่วม)

มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อเสนอแนะแนวคิดเรื่องรูปแบบการบริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรฯ ในวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ ห้องรับแขกโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการเข้าร่วมประชุมกระบวนการสนทนากลุ่มครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พรเทพ รุ่งแผน)

หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1178, 1175, 1173

โทรสาร. 0-5622 1554

สรุปผลการสนทนากลุ่ม

วันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 – 11.30 น.

ณ โรงแรมจันทร์กระพริบ

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. นายอนันต์ วีระพจนานันท์ | ผู้จัดการ โรงแรมโรสอินทร์ |
| 2. นายธนศ วิมลจริยาบุลย์ | ผู้จัดการ โรงแรมเปรมชัย |
| 3. นายฉลอง เลิศดิลก | ผู้จัดการ โรงแรมเลิศดิลก |
| 4. นางวิมล ประดิษฐ์สุวรรณ | ผู้จัดการ โรงแรมนิวห้วยหิน |
| 5. นางสาวสุพรรณิกา สิริพัฒน์ | ประชาสัมพันธ์โรงแรมพิจิตรพลาย |
| 6. นางจันจิรา สว่างเมฆ | เสมียนโรงแรมโอชะนคร |
| 7. นางนงเล็ก ธรรมมา | ผู้จัดการ โรงแรมจันทร์กระพริบ |
| 8. นางสาวธิดิมา ธรรมมา | ผู้วิจัย |

เริ่มประชุมเวลา 09.00 น.

โดยนายอนันต์ วีระพจนานันท์ เป็นประธานสนทนากลุ่ม

ประธาน

กล่าวเปิดสนทนากลุ่ม แนะนำสมาชิกที่เข้าร่วมสนทนา และมอบให้ผู้วิจัยรายงานความเป็นมา วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัย

รายงานความเป็นมาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องรูปแบบการให้บริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ดังนี้

1. สาเหตุที่สนใจทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว
2. จุดมุ่งหมายของการวิจัย
3. ขั้นตอนการวิจัย
4. ผลการวิจัยช่วงที่ 1 จากการสำรวจปัญหาการให้บริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร โดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการของ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ด้านปัญหาในภาพรวม ปัญหายู่อันดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 โดย ปัญหาด้านการ

เข้าถึงบริการเป็นปัญหาอันดับสูงสุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านราคา ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 และปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 ด้านสถานที่ ปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยสถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท่อเที้ยว เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 รองลงมาได้แก่ มีระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 และการตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพัก ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 ด้านการให้บริการ ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 โดยพนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 รองลงมาได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดห้องพัก ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 และการต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความเหมาะสม ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 โดยโทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ภาพและเสียงไม่คมชัด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 และห้องอาหาร/คอฟฟี่ช็อป ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 ปัญหาด้านราคา ปัญหาในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 โดยราคาอาหารในห้องอาหาร เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 รองลงมาได้แก่ คิตราค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 และแสดงราคาห้องพักที่ชัดเจน ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 ด้านสัญลักษณ์ ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 โดยโรงแรมเปิดให้บริการมานาน เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 รองลงมาได้แก่ ชื่อเสียงโรงแรม ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 และสถานที่และป้ายต่างๆ มีแสงสว่างเด่นชัด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 ด้านการเข้าถึงบริการ ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 โดยลูกค้าใช้เวลารอคอยบริการน้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 รองลงมาได้แก่

พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 และสถานที่ตั้งสะดวก ใช้เวลาหาไม่นานนัก ปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64

5. ผลการวิจัยช่วงที่ 2 รูปแบบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ซึ่งผู้วิจัยได้ร่างรูปแบบ โดยใช้ปัญหาที่ได้จากช่วงที่ 1 มาเป็นข้อมูลในการสร้างรูปแบบการให้บริการ

ประธาน

ให้อภิปรายสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ และวิธีการแก้ไข

ปัญหาด้านสถานที่

1. สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท้องเที่ยว
2. มีระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม

วิธีการแก้ไข

1. จัดทำแผนที่/โบรชัวร์แสดงแหล่งท่องเที่ยว และการเดินทางเข้าพักที่สะดวก
2. จัดระบบเวรยามป้องกันความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจ

ปัญหาด้านการให้บริการ

1. พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี
2. พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดห้องพัก

วิธีการแก้ไข

1. มีการฝึกอบรมบุคลิกภาพให้แก่พนักงาน
2. จัดทำคู่มือการให้บริการของโรงแรมซึ่งรวบรวมวิธีการพุดจาสื่อสารกับลูกค้า รายละเอียดห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ฯลฯ ในการอบรมพนักงานใหม่

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. โทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้
4. โทรทัศน์ภาพและเสียงไม่คมชัด

ปัญหาด้านราคา

1. ราคาอาหารในห้องอาหาร
2. คิรราค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด

วิธีการแก้ไข

1. จัดทำรายการราคาอาหารให้เป็นมาตรฐาน เหมาะสมกับชนิดของอาหาร
2. จัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค

ปัญหาด้านสัญลักษณ์

1. โรงแรมเปิดให้บริการมานาน
2. ชื่อเสียงโรงแรม

วิธีการแก้ไข

1. ใช้ความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการโรงแรมเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า
2. จัดทำและตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรมอยู่เสมอ เพื่อคงชื่อเสียงที่ดี

ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ

1. ลูกค้าใช้เวลารอคอยบริการน้อย
2. พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก

วิธีการแก้ไข

1. จัดทำระบบการให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
2. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี และมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

มติที่ประชุม รับทราบ/ เห็นชอบ

ประธาน ขอให้ทุกท่านนำแนวทางแก้ปัญหา วิเคราะห์ สรุปเป็นรูปแบบการให้บริการของ โรงแรม

มติที่ประชุม รับทราบ/ เห็นชอบ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่านที่มีส่วนร่วมให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จ
ลุล่วงได้ด้วยดี

ผลการสนทนากลุ่มสรุปเป็นรูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย

1. รูปแบบการให้บริการของโรงแรม
2. ดำเนินการตามแนวทางแก้ไข
3. เลือกปฏิบัติตามรูปแบบและพัฒนารูปแบบปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
4. ติดตามประเมินผล
5. รายงานเผยแพร่

ปิดประชุมเวลา 11.30 น.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวธิดิมา ธรรมมา
วัน เดือน ปีเกิด	26 กันยายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	31/1 หมู่ 5 ตำบลหนองพะยอม อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร 66110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
พ.ศ. 2549	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์