

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
1. บริบทของโรงแรมจันทร์กระพริบ.....	6
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม.....	7
2.1 ความหมายของโรงแรม.....	7
2.2 ประเภทของที่พักและที่พักแรม.....	7
2.3 การตั้งอัตราค่าห้องพัก (Room rates).....	9
2.4 หลักเกณฑ์การจัดตั้งโรงแรม.....	9
3. การบริการ.....	12
3.1 ความหมายของการบริการ.....	12
3.2 ความสำคัญของการบริการ.....	12
3.3 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ.....	13

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การบริการอย่างมีคุณภาพ (Total quality service).....	13
3.5 เทคนิคการต้อนรับลูกค้า.....	13
3.6 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี.....	14
3.7 วิธีการให้บริการ.....	14
3.8 ลักษณะของการบริการ.....	15
3.9 กฎเกณฑ์สำหรับการให้บริการ.....	15
3.10 การบริการที่ประทับใจ.....	16
3.11 สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ.....	16
3.12 คุณภาพบริการ.....	18
3.13 ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ.....	22
3.14 สูตรความสำเร็จในการให้บริการ.....	22
3.15 หลักสูตร 5 ข เพื่อการบริการที่ดี.....	23
3.16 ทีมงานบริการ.....	25
4. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion : F.G.D.).....	26
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
5.1 งานวิจัยในประเทศ.....	30
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	34
6. กรอบความคิดในการวิจัย.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ขั้นตอนการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
	ช่วงที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของ	
	โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร.....	48
	ช่วงที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของ	
	โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร.....	53
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
	สรุปผลการวิจัย.....	58
	อภิปรายผลการวิจัย.....	60
	ข้อเสนอแนะ.....	65
	บรรณานุกรม.....	67
	ภาคผนวก.....	71
	ภาคผนวก ก.....	72
	แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริการของโรงแรม	
	จันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร.....	73
	ภาคผนวก ข.....	78
	ประวัติผู้วิจัย.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรม.....	46
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่	47
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการ.....	48
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการด้านราคา..	50
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการด้านสัญลักษณ์.....	51
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ.....	52
4.9 แสดงรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี และวิธีการแก้ไขปัญหา.....	53
4.10 แสดงรูปแบบการบริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรตามผลสรุปการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ.....	56

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตจัดตั้งโรงแรม.....	10
2.2 แสดงขั้นตอนการขออนุญาตเปิดโรงแรม.....	11
2.3 แสดงขั้นตอนการขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งโรงแรม.....	11
2.4 แสดงความหมายของคุณภาพบริการ.....	18
2.5 แสดงกรอบความคิดในวิจัย.....	36