

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัด
พิจิตร สรุปได้ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัด
พิจิตร
2. เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัด
พิจิตร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัด
พิจิตร โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ออกแบบสอบถาม ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปเก็บ
ข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านราคา ด้านสัญลักษณ์ และด้านการเข้าถึงบริการ

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัด
พิจิตร โดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญนำปัญหาที่ค้นพบมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการให้บริการของ
โรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพาน
หิน จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงแรมจันทร์กระจับปรี
อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จำนวน 300 คน ระหว่างวันที่ 8-13 มกราคม 2550

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 8-13 มกราคม 2550 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ประชากร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่มจำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ปัญหาระดับมากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด จำนวน 43 ข้อ โดยมีระดับปัญหาเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับปัญหามากที่สุด ระดับปัญหามาก ระดับปัญหาน้อย และระดับปัญหาน้อยที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม จากการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติร้อยละ
2. มัชฌิมเลขคณิต
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทั้ง 2 ช่วง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดะพานหิน จังหวัดพิจิตร

1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 41.00

1.2 ปัญหาในภาพรวม พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.74$) เมื่อพิจารณารายด้าน ปัญหาด้านที่ 6 ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการเป็นปัญหาอันดับสูงสุดซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.79$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาด้านที่ 4 ปัญหาด้านราคา ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.78$)

1.3 ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.74$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 9 สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ทองเที่ยว เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.86$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 8 มีระบบรักษาป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายโรงแรม ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$)

1.4 ปัญหาด้านการให้บริการ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.76$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 6 พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดีเป็นปัญหาระดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.90$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาข้อที่ 3 พนักงานให้ข้อมูลและพุดจาสื่อสารเกี่ยวกับรายละเอียดห้องพัก เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$)

1.5 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.70$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 3 โทรศัพท์เสีย ใช้การไม่ได้ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.11$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 1 โทรศัพท์ภาพและเสียงไม่คมชัด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.85$)

1.6 ปัญหาด้านราคา พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 4 ราคาอาหารในห้องอาหาร เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.94$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 3 คิรราคาค่าห้องพักช่วงเทศกาลหรือวันหยุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.88$)

1.7 ปัญหาด้านสัญลักษณ์ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 2 โรงแรมเปิดให้บริการมานาน เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$) อันดับต่ำสุด ได้แก่ ปัญหาข้อที่ 1 ชื่อเสียงโรงแรม ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.73$)

1.8 ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.79$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปัญหาข้อที่ 4 ลูกค้านั้เวลารอคอยบริการน้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.06$) อันดับต่ำสุดได้แก่ ปัญหาข้อที่ 2 พนักงานช่วยยกกระเป๋า สัมภาระ เวลาเข้า-ออก ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.76$)

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

2.1 รูปแบบการแก้ปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) จัดทำโบรชัวร์แสดงสถานที่ตั้งโดยตกแต่งโรงแรมให้สวยงาม รูปแบบของห้องพักที่เป็นเอกลักษณ์พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัย ฯลฯ
- 2) จัดทำคู่มือการให้บริการของโรงแรมซึ่งความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ วิธีการพูดจา สื่อสารกับลูกค้า การสร้างเสริมบุคลิกภาพ รวมถึงรายละเอียดของโรงแรม ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ฯลฯ ในการอบรมพนักงานใหม่ โดยกระตุ้นให้เกิด Service mind มีใจรักการบริการ
- 3) จัดการเปลี่ยนแปลงและตรวจสอบระบบโทรศัพท์ โทรทัศน์ ให้ใช้งานได้ รวมถึงความเข้มงวดในการตรวจสอบรสชาติอาหาร ความสะอาดในห้องอาหารอย่างสม่ำเสมอ
- 4) จัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายและมาตรฐานในการกำหนดราคาห้องพัก ราคาอาหารที่ชัดเจน
- 5) จัดทำและตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรมอยู่เสมอเพื่อคงชื่อเสียงที่ดี ทั้งภายในและภายนอก มีการตรวจเช็คป้ายไฟ ระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ลูกค้าสามารถมองเห็นโรงแรมได้ชัดเจน
- 6) จัดทำระบบการให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี และมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่

อภิปรายผลการวิจัย

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.00 มีระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.00 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 41.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎีกา กัญจนกิตติ (2541) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ชาวไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก เป็นประการสำคัญ ในการเลือกใช้บริการจากโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง ในขณะที่ชาวต่างประเทศกลับมองว่า อัตราค่าห้องพักมิได้เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการตัดสินใจ แต่ให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักมากกว่าปัจจัยด้านอื่น และเมื่อจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามอายุ พบว่า ชาวไทยไม่ว่าจะอยู่ใน

วัยใดก็ตาม ต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพักเป็นตัวตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม ส่วนชาวต่างประเทศที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มองว่าค่าห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ตรงข้ามกับกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 25-55 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป เห็นว่า สภาพห้องพักเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกใช้โรงแรมเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัยนี้ เป็นวัยที่มีรายได้มากเพียงพอแล้ว จึงต้องการแสวงหาความสะดวกสบายในการพักผ่อน ประกอบกับจากความเมื่อยล้าในเดินทาง ทำให้คำนึงถึงห้องพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และยินดีที่จะจ่ายค่าห้องพักเพื่อแลกกับความสะดวกสบายเหล่านี้

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา โทณแก้ว (2542) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของคนไทย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวกับตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาพำนักรเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 900 ตัวอย่าง ที่ได้จากแหล่งท่องเที่ยวที่มีรายได้จากค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวสูงสุด 6 อันดับแรกของประเทศไทย จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวดังกล่าว พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มี 5 ตัว ดังนี้ คือ เพศของนักท่องเที่ยวจะมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย อายุของนักท่องเที่ยว จากค่าสถิติพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว หมายความว่า เมื่อนักท่องเที่ยวอายุมากขึ้น จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากขึ้น การศึกษานักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ อาชีพของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน อาชีพข้าราชการรัฐวิสาหกิจ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพแม่บ้าน/ทำงานในครอบครัว จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ และรายได้ของนักท่องเที่ยวพบว่า เมื่อนักท่องเที่ยวมีรายได้เพิ่มขึ้น เขาจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากขึ้นด้วย

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

1. ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.74$) ปัญหาอันดับสูงสุด คือ สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้แหล่งธุรกิจ ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.86$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วุฒิเทพ อินทปัญญา และคณะ (2532) ได้วิจัยเรื่องการกระจายและ

การไหลออกของรายได้จากการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมเยือนจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 55.7 เป็นการเดินทางที่จัดการด้วยตนเอง ร้อยละ 30.5 เป็นการซื้อโปรแกรมเดินทางของบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศ มีเพียงร้อยละ 13.4 เท่านั้นที่เป็นบริษัทนำเที่ยวในประเทศและในจังหวัด ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวร้อยละ 50 เป็นค่าใช้จ่ายในหมวดยานพาหนะ ทั้งนี้เพราะเป็นการเดินทางโดยเครื่องบิน ส่วนร้อยละ 22.6 เป็นค่าใช้จ่ายด้านที่พัก และร้อยละ 70.7 จะพักในโรงแรม มีเพียงร้อยละ 28.6 เท่านั้นที่พักตามเกสต์เฮาส์ และมีระยะเวลาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เฉลี่ย 4.4 วัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2533) ได้วิจัยเรื่องสถานะการลงทุนของธุรกิจท่องเที่ยว โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์สถานะการลงทุนของธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ผลการศึกษา สรุปเฉพาะในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญในภาคเหนือ คือ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยถ้าเข้ามาเที่ยวในตัวเมือง จะเข้าพักในโรงแรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.9 แต่ถ้าเที่ยวในตัวอำเภอส่วนใหญ่จะพักเกสต์เฮาส์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงแรมหายาก และมีราคาสูง ประกอบกับการจำกัดบุคคลเข้าพัก ทำให้นักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะต้องเสียค่าใช้จ่ายรายหัวสูง ยิ่งหากมากับครอบครัวที่มีจำนวนบุตรมาก ก็จะต้องเพิ่มจำนวนห้องพักมากขึ้นโดยไม่จำเป็น ดังนั้น เกสต์เฮาส์จึงเป็นทางเลือกที่ประหยัดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย

2. ปัญหาด้านการให้บริการ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.76$) ปัญหาอันดับสูงสุดคือ พนักงานมีบุคลิกภาพ และแต่งกายดี ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.90$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรุณี ปัญญามูลงษา (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีความสุภาพ มีความเป็นกันเองมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือสามารถไว้วางใจได้ เข้าใจลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า บริการลูกค้าได้ทันใจ และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษา ตามลำดับ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มียามรักษาการณ์ในเวลากลางคืนเป็นอันดับหนึ่ง และที่สำคัญรองลงมา คือ เครื่องดับเพลิงกระจายอยู่ทั่วไปในบริเวณที่พักตากอากาศ มีเครื่องตรวจจับควันในห้องพัก และมีโทรทัศน์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการโฆษณา โดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือท่องเที่ยวมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมา คือ การแนะนำจากบุคคลซึ่งเป็นคนรู้จัก และแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อเดิน

ทางไกลบ้าน แม้อยู่ในประเทศไทย แต่จากอากาศทางภาคเหนือ รวมกับระยะทางที่เดินทางมา ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการปัจจัยในการใช้บริการที่พักตากอากาศที่เหมาะสม มีการบริการที่เป็นกันเอง สามารถนอนหลับได้อย่างสนิทใจเหมือนอยู่ที่บ้าน โดยส่วนใหญ่แล้ว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในภาคเหนือ จะต้องมีการจองสถานที่พักก่อนที่จะเดินทางมา เนื่องจากในช่วงเทศกาล ที่พักส่วนใหญ่เต็ม ดังนั้น การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือท่องเที่ยว รวมทั้งการแนะนำจากบุคคลที่รู้จัก ต่างก็เป็นทางเลือกที่นักท่องเที่ยวใช้ตัดสินใจก่อนการเดินทางทั้งสิ้น

3. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.70$) ปัญหาอันดับสูงสุด คือ โทรศัพท์เสีย ใช้งานไม่ได้ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.11$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โสภพรณ กาสมสัน (2538) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ของจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้เดินทางมาใช้บริการของโรงแรมเป็นคนที่ภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด เคยเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 3 ครั้ง เป็นการเดินทางมาเพื่องานราชการ และมีระยะเวลาพำนัก 2-4 คืน ส่วนในเรื่องของการเดินทาง ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดเชียงใหม่โดยรถยนต์ส่วนตัว มักใช้บริการของห้องอาหาร โทรศัพท์ และห้องจัดประชุมสัมมนา ด้านการรับข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ได้จากคนรู้จัก โรงแรมที่ไปใช้บริการบ่อยที่สุด คือ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และโรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการ คือ เดินทางไปมาสะดวก และมีห้องพักที่สะอาด ส่วนปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการ คือ การบริการที่ไม่ได้มาตรฐานของโรงแรม การตั้งราคาที่ไม่แน่นอน และมีสถานที่จอดรถไม่สะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเชียงใหม่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของคนไทย ประกอบกับเทศกาลต่างๆ ของทางเชียงใหม่ที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ทำให้มีผู้คนหลั่งไหลไปเที่ยวกันมากมาย ผู้ประกอบการ โรงแรมจึงถือโอกาสขึ้นราคาค่าที่พัก และจากการที่ประเทศไทยมีเทศกาลท่องเที่ยวและวันหยุดมากมาย ทำให้ราคาที่พักมีการปรับขึ้น-ลง ไม่แน่นอน ส่งผลให้ไม่เกิดความชัดเจนในการกำหนดราคาที่พัก นักท่องเที่ยวจึงเบื่อบ่อยในการใช้บริการของโรงแรมดังกล่าว

4. ปัญหาด้านราคา พบว่าเป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.78$) ปัญหาอันดับสูงสุด คือ ราคาอาหารในห้องอาหาร เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.94$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เชิดชัย นำวิวัฒน์ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการตลาด กรณีศึกษาโรงแรมในเครืออิมพีเรียล” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีผลต่อการขยายบริการของโรงแรมอิมพีเรียล โดยทำการศึกษาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง และห้องอาหาร โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการห้องพัก ด้านความสะอาดนั้นอยู่ในระดับดี รองลงมา

ตอบว่าดีมาก ในด้านการบริการของพนักงานก็ได้รับคำยกย่องชมเชยว่าอยู่ในระดับดี รองลงมาตอบว่าดีมาก แต่ในด้านราคา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่บอกว่าราคาแพงมาก ด้านการจัดเลี้ยงและห้องอาหาร ผู้ใช้บริการส่วนมากเห็นว่าห้องจัดประชุมสัมมนาอยู่ในระดับดี แต่ต้องการให้ปรับปรุงด้านการตกแต่งภายใน เปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ทันสมัย ด้านสถานที่จอดรถ ส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่สะดวก เมื่อมีผู้มาใช้บริการมากๆ เช่น มีงานเลี้ยง ดังนั้นควรปรับปรุงขยายที่จอดรถให้กว้างกว่าเดิม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่จอดรถเป็นปัญหาสำคัญของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่นิยมขับรถมา และรถเป็นปัจจัยที่ 5 ที่มีราคาแพง ในปัจจุบัน แต่การปรับปรุงสถานที่จอดรถของทางโรงแรมก็เป็นเรื่องใหญ่ เพราะต้องใช้เนื้อที่และงบประมาณมาก ประกอบกับการขยายเนื้อที่ที่ไม่สามารถทำได้แล้ว ดังนั้น วิธีการแก้ไข คือ จัดการจราจรภายในให้รถเข้า-ออกโดยสะดวก และคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาจอดรถ-รับรถ ให้ไม่รู้สึกอึดอัด

5. ปัญหาด้านสัญลักษณ์ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.72$) ปัญหาอันดับสูงสุด คือ โรงแรมเปิดให้บริการมานาน เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.84$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอีฟาน (Ifan : 1997) ได้วิจัยเรื่อง ความพอเพียงในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายอย่าง ประกอบด้วย เวลาที่ต้องใช้บริการ ความสะดวกของผู้บริโภค ความง่ายในการติดต่อ การตอบสนองที่น่าพอใจ อุปกรณ์ในการให้ความสะดวก ความชำนาญในการให้บริการ ตลอดจนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลของผู้บริโภค ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และการตัดสินใจของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการที่ดีของโรงแรม ประกอบกับความชำนาญด้านโรงแรมที่มีมานาน ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ จึงได้มีการกลับมาใช้บริการ รวมถึงการแนะนำบอกต่อ จนทำให้โรงแรมมีชื่อเสียง และต้องมีการรักษามาตรฐานให้คงที่ เพื่อการสร้างชื่อเสียงต่อไปในระยะยาว

6. ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า เป็นปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 1.79$) ปัญหาอันดับสูงสุด คือ ลูกค้าใช้เวลารอคอยบริการน้อย เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.06$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เคิเวนีย์ (Keaveney : 1995) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าในการเปลี่ยนสถานที่ที่ตนใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าในองค์การบริการ 500 คน พบพฤติกรรมวิกฤติ 800 พฤติกรรมที่เป็นสาเหตุให้ลูกค้าหันไปใช้บริการที่อื่น ดังตัวอย่างเช่น ไม่ได้ความสะดวก เช่น สถานที่ตั้ง ระยะเวลาที่รอคอยในการรับบริการ ปฏิสัมพันธ์ที่บกพร่อง เช่น พนักงานไม่ใส่ใจลูกค้า ไม่สุภาพ ไม่กระตือรือร้น การตอบสนองของพนักงานในการบริการไม่เต็มใจที่จะบริการหรือตอบสนองในทางลบ ปัญหาทางจรรยาบรรณ เช่น ความไม่ซื่อสัตย์ ความไม่ปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยต้องเริ่มจากการพัฒนา

นโยบายการบริการในองค์กร เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในด้านการพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะสามารถให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การสร้างวัฒนธรรมองค์การบริการซึ่งหมายถึงค่านิยมและจรรยาบรรณในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปลูกจิตใต้สำนึกให้พนักงานเกิดใจรักในบริการ มีการสร้างบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า นั้น เป็นฐานรากสู่ความสำเร็จในงานบริการอันนำมาซึ่งชื่อเสียงที่ดีของโรงแรม

จากปัญหาในการบริการดังกล่าว สามารถสร้างรูปแบบการแก้ปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ได้ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่ มีการจัดทำโบรชัวร์แสดงสถานที่ตั้งโดยตกแต่งโรงแรมให้สวยงาม รูปแบบของห้องพักที่เป็นเอกลักษณ์พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัย ฯลฯ
- 2) ด้านการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการของโรงแรมซึ่งความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ วิธีการพูดจาสื่อสารกับลูกค้า การสร้างเสริมบุคลิกภาพ รวมถึงรายละเอียดของโรงแรมห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ฯลฯ ในการอบรมพนักงานใหม่ โดยกระตุ้นให้เกิด Service mind มีใจรักการบริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดการเปลี่ยนแปลงและตรวจสอบระบบโทรศัพท์ โทรศัพท์ ให้ใช้การได้ รวมถึงความเข้มงวดในการตรวจสอบรสชาติอาหาร ความสะอาดในห้องอาหารอย่างสม่ำเสมอ
- 4) ด้านราคา มีการจัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายและมาตรฐานในการกำหนดราคาห้องพัก ราคาอาหารที่ชัดเจน
- 5) ด้านสัญลักษณ์ มีการจัดทำและตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรมอยู่เสมอ เพื่อคงชื่อเสียงที่ดี ทั้งภายในและภายนอก มีการตรวจเช็คป้ายไฟ ระบบไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ลูกค้าสามารถมองเห็นโรงแรมได้ชัดเจน
- 6) ด้านการเข้าถึงบริการ มีการจัดทำระบบการให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อที่จะให้ บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดี และมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญของการประกอบธุรกิจโรงแรม ถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินงาน งานบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการ และพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น

การวิจัยครั้งนี้ ปัญหาที่สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสถานประกอบกิจการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านงานบริการได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานจนเกิดแนวคิดและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
2. ควรมีการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานแก่ลูกจ้างหรือพนักงานใหม่อย่างจริงจัง และทบทวนทักษะการปฏิบัติงานแก่พนักงานทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสะดวก และทำป้ายให้เห็นเด่นชัด เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย และประทับใจเมื่อกลับมาเยือน
4. ควรมีการสร้างมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น มีการระดมความคิดในการออกแบบงานบริการของโรงแรม เพื่อให้เขามีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
5. ควรมีการส่งเสริมและพัฒนางานบริหารงานบุคคล เช่น จัดระบบการให้บริการแก่ลูกจ้างที่มีลักษณะตรงกับหน้าที่ ดังคำว่า “put the right man on the right job” โดยให้พนักงานทำงานตามหน้าที่ที่ตนถนัด และมีใจรัก ซึ่งงานที่เขาได้รับก็จะมีคุณค่าและจะเป็นการทำด้วยความเต็มใจ
6. ควรมีการสร้างมาตรการเพื่อการบริการที่เป็นมาตรฐาน เช่น การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้รางวัลใจแก่ผู้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ หรือมีการลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับตามควรแก่กรณี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการของโรงแรมแนวลึกในสถานประกอบกิจการประเภทเดียวกัน เนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการที่คล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน จะทำให้สามารถค้นหาประเด็นปัญหา สาเหตุการให้บริการ และแนวทางแก้ไขการให้บริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรมีการนำรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจากการวิจัยครั้งนี้ไปทดลองใช้ และปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
3. ควรมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการของโรงแรมทุกระดับในประเทศสู่มาตรฐานเดียวกัน