

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	สภาพปัญหาการให้บริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน
ผู้จัดทำ	นางสาวทัศนีย์ พานิชวงษ์ นายรัฐพงษ์ คำแข่ง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2553
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นवलพรรณ สุรวณิชกิจ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน และศึกษาความต้องการด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างเป็นแนวทางให้บริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน โดยได้ทำการศึกษาการให้บริการอย่างมีคุณภาพตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithami และ Berry โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" ประกอบด้วย การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม ความไว้วางใจได้ในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 8 ราย และผู้มาใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน จำนวน 35 ราย โดยใช้แนวคำถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้มาใช้บริการพบ คือ ปัญหาเรื่องระบบไฟฟ้าและระบบน้ำ ปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก และปัญหาเรื่องความสะดวก โดยต้องการให้ทางผู้ประกอบการเร่งแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ และอาจส่งผลกระทบต่อในระยะยาว หากไม่รีบแก้ไขให้ดีขึ้น

ในตอนท้ายของงานวิจัย ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าการให้บริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการเพิ่มทักษะและความรู้ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะได้ผลดียิ่งขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยนำประเด็นที่ผู้วิจัยได้อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะไปประยุกต์ใช้และมีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในด้านการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น