

คูราพร บุณสิทธิ์. 2549. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโรงแรม ในสถาบันการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ISBN 975-626-958-5]

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รศ. ดร. ไพฑูรย์ สุขศิริงาม,
อาจารย์รณศ ศรีสถิตย์,
อาจารย์สิวลรา พิพัฒน์ไชยศิริ

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโรงแรมในสถาบันการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการโรงแรมที่พักในสถาบันการศึกษา (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการโรงแรมในสถาบันการศึกษา (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมในสถาบันการศึกษาของผู้ใช้บริการ ที่มีความแตกต่างกันด้าน อายุ เพศ รายได้ (4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมในสถาบันการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันด้าน อายุ เพศ รายได้ (5) เพื่อศึกษาปัญหา และวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในการบริหารจัดการโรงแรมที่พักในสถาบันการศึกษาและ (6) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโรงแรมในสถาบันการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหาร โรงแรม 4 คนและผู้ให้บริการโรงแรมจำนวน 410 คนในสถาบันการศึกษาในส่วนห้องพัก ห้องประชุมสัมมนาและห้องอาหารในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา มหาสารคาม สกลนคร ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบตามสะดวก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test และ F - test (One - way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1) โรงแรมในสถาบันการศึกษาส่วนมากมีรูปแบบการบริหารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย การบริหารงานบุคคลและงบประมาณต้องผ่านความเห็นชอบของมหาวิทยาลัย มีบางแห่งบริหารแบบนอกระบบราชการ มีความคล่องตัวในการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ

2) ผู้ใช้บริการห้องประชุม ส่วนใหญ่มักเดินทางเป็นหมู่คณะ มีประสบการณ์ในใช้บริการเป็นครั้งแรก โดยได้รับข้อมูลจากเพื่อน/ญาติ/คน รู้จัก ซึ่งมีระยะเวลาในการร่วมประชุม 1 วัน ด้านค่าใช้จ่ายมีหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ และผู้ให้บริการมีความประทับใจในเรื่องของห้องนำที่มีไว้สำหรับบริการ

3) ผู้ใช้บริการห้องพักส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา มักเดินทางเข้าพัก 2-3 คน โดยการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเองผ่านการจองทางโทรศัพท์ และ เข้าพัก 2 คืน/ครั้ง ใช้วิธีการชำระค่าห้องด้วยเงินสด ซึ่งไม่มีความประทับใจในด้านใดเลย

4) ผู้ใช้บริการห้องอาหารส่วนใหญ่มักเดินทางมาใช้บริการเป็นหมู่คณะ ได้รับข้อมูลจากเพื่อน /ญาติ/คนรู้จัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อสังสรรค์มีจำนวนผู้มาร่วมรับประทานอาหารมากกว่า 5 คน/ครั้ง โดยช่วงเวลาที่ชอบใช้บริการคือ 19.00 เป็นต้นไป ใช้วิธีการชำระด้วยเงินสด ซึ่งมีความประทับใจในการให้บริการเกี่ยวกับรสชาติของอาหาร

5) ผู้ใช้บริการห้องพัก ห้องประชุมและห้องอาหารให้ความสำคัญต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้านที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการจัดการ โดยผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุและรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6) ผู้ใช้บริการห้องพัก ห้องประชุม และห้องอาหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมในสถาบันการศึกษาทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุและรายได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมในสถาบันการศึกษาไม่แตกต่างกัน

7) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโรงแรมในสถาบันการศึกษาที่ควรพัฒนาในด้านการให้บริการ โดยต้องมีการกำหนดมาตรฐานการบริการ ภาระหน้าที่และระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจน การปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน ในรูปแบบโรงแรมรวมไปถึงการตกแต่งภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการส่งเสริมการตลาดเพื่อเป็นกระตุ้นให้เกิดการมาใช้บริการทั้งผู้ที่เคยมาใช้บริการและผู้ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการ และที่สำคัญที่สุดคือระบบการบริหารจัดการที่เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานและการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งมีสำคัญต่อการเลือกใช้บริการและส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

และระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจน การปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในรูปแบบโรงแรมรวมไปถึงการตกแต่งภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การส่งเสริมการตลาดเพื่อเป็นกระตุ้นให้เกิดการมาใช้บริการทั้งผู้ที่เคยมาใช้บริการและผู้ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการ และที่สำคัญที่สุดคือระบบการบริหารจัดการที่เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานและการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งมีสำคัญต่อการเลือกใช้บริการและส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

Urapom Moonsin. 2006. **Development Approaches for Hotel Management and Administration in Educational Institutes in the Northeast.** Master of Business Administration Thesis in Tourism Management, Graduate School, Khon Kaen University. [ISBN 975-626-958-5]

Thesis Advisors : Assoc.Prof.Dr. Paitool Suksringarm ,
Mr.Tanes Srisatit ,
Miss Sivadra Pipatchaisiri

ABSTRACT

The purposes of the study of hotel administration improvement proposals in North-eastern educational Institutes were: 1) to explore models of hotel administration in educational institutes in 4 provinces Khon Kaen, Nakorn Ratchasima, Mahasarakham, and Sakon Nakorn, 2) to investigate the behaviors of customers in educational institute hotels, 3) to compare factors important to selection of educational institute hotels, 4) to compare satisfaction with hotel services of customers with different sexes, ages, and salaries, 5) to study problems and analyze strengths and weaknesses of educational institute hotel administration, and 6) to study proposals for development of hotel administration in North-eastern educational institute hotels.

The sample consisted of 4 hotel managers and 410 customers who were selected by the use of a convenience sampling technique from those mentioned provinces. These customers received rooms, conference room, and restaurant services. The data were collected by means of a questionnaire and an interview. The obtained data were analyzed by the uses of mean, percentage, standard deviation; and for testing hypothesis, the t-test and F- test (one – way ANOVA) were also employed.

The results revealed the following:

1) Most educational institute hotels were under the regulation of the universities in terms of personnel management and budgeting management. Only one hotel was a private-run enterprise and its personnel and budgeting management was autonomous.

2) The majority of conference customers were in group, were first customers, were recommended by their friends and relatives, had a approximately a one – day stay, were sponsored by their of organization and, were satisfied with hotels' toilet facilities.

3) The majority of room customers aimed to attend conferences training or seminar, made room reservation by telephone, had a two – night stay, paid in cash, and were not satisfied with any hotel services.

4) The majority of hotel restaurants' customers were in group, were recommended by their relatives and friends, had an objective of informal meeting, had more than 5 people to eat together, had meal served at 19.00 pm, paid their service in cash, and were impressed and satisfied with the tastes of foods.

5) Customers indicated that the marketing promotion factors in general and in 7 aspects: products and services, prices, promotions, place, service staff, physical evidence , and management process were affecting their decision of selecting services at a moderate level. In addition the customer with different ages, sexes and salaries did not show opinions about those factors affecting their selection of services differently.

6) Customers indicated their satisfaction with hotel's services in general and in each item at a moderate level. The customers with different ages, sexes and salaries did not show satisfaction with services differently.

7) In order to develop the hotel service performance, several effective proposals have been established. Firstly, service provisions should be improved by means of determining the clarified standard of services, job descriptions, and hotel regulations. Secondly, the hotel structures as well as decorations should be modified in order to facilitate hotel operations and satisfying guests. Thirdly, publication activities should be utilized in order to increase both return and first visiting customers. Furthermore, the hotel services should be provided efficiently which considerably influences customer motivation as well as satisfaction. Finally, and most importantly, the hotel operational management should be taken into account due to it is the initial state of hotel operations.