

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      การจัดการสถานพักแรมราคาประหยัด : กรณีศึกษา  
ศูนย์ฝึกอบรมและปฏิบัติการสาขาอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน      นางสาวพิมพ์พรณ ขอดเฟื้อ

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต      สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์อัญญา	รัตนประเสริฐ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์บุญเลิศ	จิตตั้งวัฒนา	กรรมการ
อาจารย์เบญจวรรณ	บุญใจเพชร	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา ปัญหา อุปสรรคของการจัดการดำเนินงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาสถานพักแรม ศูนย์ฝึกท่องเที่ยวฯ ให้มีการบริการที่มีมาตรฐานมากขึ้น

รูปแบบการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่เป็นผู้บริหารและพนักงานของศูนย์ฝึกท่องเที่ยวฯ จำนวน 8 คน และแขกผู้มาใช้บริการจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกต แบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ความถี่ และหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยที่ได้จากทั้งสองส่วนได้มาขึ้นยันและอธิบายเสริมซึ่งกันและกัน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สถานพักแรมศูนย์ฝึกท่องเที่ยวฯ เป็นที่พักแรมคล้ายกับหอพักนักศึกษาหรือเปรียบเสมือนโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดห้องพักรวมมีจำนวน 40

ห้องไม่เกิน 150 ห้อง ระบบการทำงานในแต่ละแผนกของพนักงานยังไม่เป็นระบบ เนื่องจากมีปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อส่งเสริมการพัฒนา ภายในสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จึงทำให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการจึงยังไม่เป็นที่พึงพอใจมากนัก เช่นในด้านการบริการของบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับการบริการแขก ด้านห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยังไม่พร้อมสำหรับการให้บริการ และยังประสบกับปัญหาที่เป็นปัจจัยภายนอกองค์กร คือ ในด้านการแข่งขันจากโรงแรมขนาดเล็กที่พิกขนาดเล็กที่อยู่ล้อมรอบสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ โดยโรงแรมคู่แข่งมีการคิดราคา และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อดึงดูดค่าเข้ามาใช้บริการในโรงแรมของตนซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถจะจัดการและควบคุมได้

จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของศูนย์ฝึกท่องเที่ยวจำนวน 200 คน ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีอาชีพข้าราชการและอาชีพพนักงานศึกษาเป็นส่วนใหญ่ เหตุผลในการที่มาใช้บริการ คือ ที่พักมีราคาประหยัด คุ่มค่าเงินปลอดภัยพนักงานมีอัธยาศัยดี แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รู้มาส่วนใหญ่มาจากภายในสถาบันที่ผู้มาใช้บริการทำงานหรือศึกษาอยู่ และคำบอกเล่า ปากต่อปาก ปัญหาที่ต้องการปรับปรุงภายในสถานพักแรม คือ ด้านการบริการดังกล่าวที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

ปัญหาอุปสรรค ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการ ด้านการวางแผนการตลาด และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานพักแรม พร้อมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นในด้านต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารพร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น วิธีการจัดการพัฒนาสถานพักแรมศูนย์ฝึกท่องเที่ยวฯ ให้มีมาตรฐานในการบริการต่อไป

<b>Independent Study Title</b>	Economic Accommodation Management :A Case Study of Training Center for Tourism Industry, Rajabhat Institute Chiang Mai	
<b>Author</b>	Ms. Pimphun Kodfeu	
<b>M.A.</b>	Tourism Management	
<b>Examining Committee</b>	Lect. Ananya Ratanaprasert	Chairman
	Assoc.Prof. Boonlert Jittangwattana	Member
	Lect. Benjawan Boonjaipech	Member

### ABSTRACT

This study explores the background, problems, and obstacles of the management of the Training Center for Tourism Industry at Chiang Mai Rajabhat Institute with an aim for development and standardization. Suggestions are included.

Methods The current research integrates both qualitative and quantitative methodologies and uses a sample of 8 informants who are the Center's executives and employees 200 customers. The research tools are questionnaires, interviews, and non – participant observations. The data is

analyzed by the SPSS 10 for frequency and percentage. The results from both qualitative and quantitative analyses are incorporated.

Findings The findings reveal that the center is similar to a student hostel or a small hotel, with 40-150 rooms. Owing to the problems regarding budgeting for development plans of the Training Center each department is running unsystematically. Resulting in low guest satisfaction. For instance, there have been complaints that the number of waiters and waitresses is inadequate compared with the number of customers; and some room facilities are not yet in service. Besides, there are uncontrollable factors outside the organization such as the existing smaller hotels and guesthouses surrounding Rajabhat Institute, Chiang Mai, which use various marketing strategies, including posting room rates which can clearly be seen, to attract the customers' attention.

From open-and closed-ended interviews with 200 customers, who are selected by random sampling, there are more female than male customers, with the age group ranging from 21-30, most of whom are government officers and students. Reasons for selecting the Center are low and reasonable rent rates, safety, and the hospitality of the Center's employees, with the interviewees' organizations and schools or universities being the main sources of information about the Center.

Problems and Obstacles for the problems stated above, the study includes suggestions for management, marketing, and other related areas, including ways to develop and standardize the Center, which have been reported to the employee informants for further critical summaries prior to meetings with the Center's executives.