

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การออกแบบการให้บริการสำหรับลูกค้ากลุ่มสัมมนา ด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ
ผู้เขียน	นายชาญวิทย์ แสนสิทธิ์
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ ดร.วราภรณ์ เสรีรัฐ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มสัมมนาของโรงแรม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและรักษามาตรฐานลูกค้าให้ดีที่สุด วิธีการวิจัยเริ่มจากการสัมภาษณ์ลูกค้าปัจจุบันจำนวน 3 ราย เพื่อหาความต้องการและรายชื่อโรงแรมคู่แข่งที่เคยใช้บริการ แล้วจัดกลุ่มและหาความสัมพันธ์ของความต้องการมารวมทั้งคัดกรองโรงแรมคู่แข่งให้เหลือ 2 ราย จากนั้นจึงให้ลูกค้าปัจจุบันอีก 3 รายประเมินคะแนนของโรงแรมทั้งสามเพื่อนำไปหาสิ่งที่ควรปรับปรุง ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำข้อมูลที่ได้ไปออกแบบการให้บริการโดยใช้การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD) เฟสที่ 1 และ 2

ผลจากการประเมินคะแนนพบว่า ประเด็นที่โรงแรมดังกล่าวได้คะแนนสูงสุดคือรสชาติอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือการตลาดและการขายที่โปร่งใส ในขณะที่ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ ความเพียงพอของที่จอดรถ บรรยากาศของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถใช้บริการได้ฟรี ตามลำดับ ส่วนผลการวิจัยหลังจากการออกแบบด้วย QFD พบว่า สิ่งที่ควรปรับปรุงมี 7 ประเด็น คือ ระบบรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า แผนการตลาดสำหรับลูกค้าเก่า โดยเฉพาะ มาตรฐานส่วนลดและข้อเสนอพิเศษ ที่จอดรถชั่วคราว การมีพนักงานขายดูแลลูกค้า หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะ เว็บไซต์ที่ทันสมัย และ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

Independent Study Title	Services Design for Seminar Group Customer by Quality Function Deployment Technique
Author	Mr. Shanwit Sansit
Degree	Master of Science (Industrial Management)
Independent Study Advisor	Dr. Worapod Sereerat

ABSTRACT

This research aims to design the services for seminar group customer of a hotel in order to get the services that meet their requirements and to maintain them as long as possible. The research methodology began from the interview of 3 existing customers to collect their requirements as well as the list of other hotels they used to use. Then those requirements were categorized and 2 hotels were selected out of the list. Then 3 more existing customers were interviewed in order to rate those 3 hotels and the right characteristic for improvement were selected before design of the services using Quality Function Deployment; QFD phase 1 and 2.

The result that rated by customers showed that the hotel satisfy them best in the good taste of food and beverage as well as the transparency of the marketing and sales program respectively. In the other hand, those customers dissatisfy most in the insufficiency of the car parking as well as the hotel's environment and some facilities which is not for free respectively.

The final result showed after processing by QFDs, totally 7 services characteristics that have high impact to their business were established. Those include customer relationship management, the niche marketing for existing customers, the standard of discount and special offers, the temporary car parking, having of dedicated salesperson for government organizations, the up-to-date website and the e-commerce system respectively.