

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อผู้จัดทำ	นายกฤษดา ปิติกุลตั้ง นายอลงกต วัชรสินธุ์ นางสาวรัชเนตร พงษ์อรุณ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร บัณฑิตวิทยาลัย
ปีการศึกษา	2552
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายพรमितร กุลกาลยีนยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสัมภาษณ์ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านสถานที่พักแรม ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบุคลากร และด้านการคมนาคมขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2553 ถึง 30 พฤษภาคม 2553 ผู้ให้ข้อมูลคือผู้ประกอบการหรือผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจำนวน 9 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาจำนวน 5 คนเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ได้ตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัย (1) ด้านสถานที่พักแรม ผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนามักพบปัญหาขณะบนชายหาด ปัญหาแมลงวันหรือยุงที่มีจำนวนมาก ปัญหาห้องพักไม่เพียงพอในการรองรับกลุ่มประชุมและสัมมนา ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน และปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ยังไม่ดี (2) ด้านสถานที่สำหรับจัดประชุม โรงแรมและรีสอร์ทมีจำนวนและขนาดห้องประชุมไม่เพียงพอในการให้บริการ บางโรงแรมมีห้องประชุมที่มี

เสาคันกลาง ทำให้ไม่สามารถจัดการประชุมหรือสัมมนาที่มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อทำกิจกรรมกลุ่ม (3) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุมหรือสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ แต่มีบางโรงแรมที่ยังไม่มีความทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ (4) ด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการบริหารต้นทุนอาหาร ปัญหาความหลากหลายของรายการอาหาร ปัญหาความสะอาดของอาหาร และปัญหาสถานที่สำหรับพักรับประทานอาหารว่างที่ยังไม่เป็นสัดส่วน (5) ด้านบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ทส่วนใหญ่มีพนักงานบริการที่ยังขาดทักษะและพนักงานที่ทำหน้าที่ประสานงานด้านการประชุมหรือสัมมนามักมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ผิดพลาด ส่วนอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงนับเป็นปัญหาหลักของธุรกิจเช่นกัน (6) ด้านคมนาคมขนส่ง การเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนาที่ไม่มีรถส่วนตัวมายังอำเภอขอนแก่นค่อนข้างลำบาก เนื่องจากไม่มีระบบการเดินทางสาธารณะ และป้ายบอกทางยังไม่ชัดเจน รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำได้ยากเพราะไม่มีระบบขนส่งภายใน

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราชนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในการจัดการประชุมและสัมมนาในระดับชาติและนานาชาติต่อไป