

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวกรกมล ไตรประเสริฐ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2553
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนยง

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของการมาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนาที่ใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2554 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One Way ANOVA

ผลการวิจัย (1) ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท (2) ข้อมูลพฤติกรรมของการมาใช้บริการ พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมและสัมมนามีวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ คือ มาเพื่อประชุม เคยมาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว (3) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ในขณะที่ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจต่ำที่สุด (4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ความถี่ของการมาใช้บริการ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย รูปแบบของการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ แตกต่างกันในขณะที่อายุ รายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ ควรปรับเปลี่ยนในด้านความสะดวกของลิฟท์โดยสาร โดยเฉพาะเวลาที่มีการจัดงาน ควรมีการแยกการให้บริการของลิฟท์โดยสารตามงานที่จัดขึ้น ในกรณีที่มีการจัดงานหลายงานพร้อมๆ กัน เพื่อให้การบริการเพียงพอกับปริมาณของผู้ที่มาใช้บริการ รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของลิฟท์โดยสาร ควรอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมเหมาะกับการมาใช้บริการห้องประชุมและห้องสัมมนา

ด้านบุคลากร ควรพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ โดยการพัฒนาฝึกฝนบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีความชำนาญในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงเรื่องจำนวนของบุคลากรที่ให้บริการควรมีความพอเพียงกับจำนวนของผู้มาใช้บริการ

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากระยะเวลาในการพักรับประทานอาหารมีเวลาจำกัด ถ้ามีการบริการอาหารที่ช้าจะทำให้เวลาในการรับประทานอาหารน้อยลงไปด้วย ก่อนที่จะเริ่มงานควรมีการประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ ให้มีความพร้อมถึงรูปแบบในการจัดงานและจำนวนของผู้ที่มาใช้บริการในแต่ละงาน เพื่อที่จะลดความผิดพลาดที่จะเกิดให้น้อยที่สุด

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ควรดูแลในส่วนของคุณภาพของแสง สี เสียง มีการตรวจสอบซ่อมบำรุง และดูแลถึงสภาพการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และในด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย ควรมีการให้บริการเพิ่มมากขึ้นให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ควรปรับปรุงในเรื่องของความสะดวกของที่จอดรถ ควรคำนึงถึงพื้นที่ในการให้บริการว่ามีความเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการหรือไม่ ควรมีการเพิ่มพื้นที่รองรับในวันที่มีผู้มาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก และควรมีการจัดที่นั่งพักผ่อนให้มีความเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถใช้นั่งพักผ่อนระหว่างมาใช้บริการได้