

ศิวาวุธ แสงสวาสดี. (2555). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา

โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ศิริมณี จรรยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ และข้อมูลการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำนวน 245 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 8,000 - 15,000 บาท และมีสถานภาพ โสด ข้อมูลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมาใช้บริการเพื่อประชุม/สัมมนาโดยบริษัทหรือที่ทำงาน เป็นผู้จัดหาให้ สำหรับการจัดเลี้ยงและสัมมนาจะให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา 1 - 3 ครั้งต่อปี โดยมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการของ โรงแรมแห่งนี้ เพราะใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย 2) ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงาน/บุคลากรโดยรวมพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านทำเลที่ตั้ง โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ3) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ แตกต่างกัน และข้อมูลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

Siwawuth Sangsawasdi. (2012). **Customers' Satisfaction with Catering and Conference Services of the Amari Donmuang Bangkok Hotel.** An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Kirimanee Janya.

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study personal factors of customers and information of service usage of catering and conference services, 2) examine satisfaction of customers towards catering and conference services, and 3) compare satisfaction of customers divided by personal factors to information of service usage of catering and conference services of the Amari Donmuang Bangkok Hotel. The population was 245 customers. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The statistic significance was set at .05.

The results indicated that :

1. Most customers were female, aged 31-40 years and single. They got bachelor degrees and worked as civil servants/staff in state enterprises. Their monthly incomes were 8,000 – 15,000 baht. The information of service usage showed that most customers were official sectors/ state enterprises. They held seminars/meetings and the hotel offered all services of catering. The frequency of service usage was 1-3 times a year. The reason why they selected this hotel was that it was located near their offices and residence.
2. The customers were satisfied with staff/personnel, as a whole, at the highest level. The satisfaction with prices, marketing promotion, service procedures, physical environment and location was at a high level.
3. The customers who had different personal factors were satisfied with catering and conference services at the different levels. The customers who had different information of service usage were satisfied with catering and conference services at the different levels.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ ดร.ศิริมณี จรรยา ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ศานติ เล็กมณี ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร M.B.A. ดร.กิติมา ทามาลี, รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์สุจิตรา จันทนา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ทุกขั้นตอนพร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการจัดทำและทำให้ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้มาใช้บริการ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ที่ได้กรุณาเสียสละ เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณ คุณสุพจน์ ประกิจานุรักษ์(ผู้จัดการทั่วไป) คุณวรารุช เปล่งปลั่ง(ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) และคุณรุ่งอรุณ จิตประสาน(เลขานุการ) ที่ได้คำแนะนำและสนับสนุนที่ดีตลอดมาและขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่เป็นกำลังใจในการทำวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณจงกล แสงสวาสดี และคุณกอบกุล แสงสวาสดี ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจทำให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี

ศิวารุช แสงสวาสดี