

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ นับเป็นประตูสู่กรุงเทพฯและประเทศไทย เพราะโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯเป็นเสมือนโรงแรมของสนามบิน เวลาที่มีผู้โดยสารที่มาต่อเครื่องหรือมาหยุดพักเพื่อเดินทางต่อไปที่อื่น ถ้ามีเวลาทรานซิสานาน (การแวะพักเครื่องที่ไม่เกิน 24 ชั่วโมง)ก็จะมาใช้บริการทั้งชั่วคราวและค้างคืน ในช่วงนั้นผลประโยชน์ก่อนข้างดีและบริการที่จัดเตรียมไว้ให้ก็มีความพร้อม และโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯเป็นโรงแรมซึ่งต่างจากที่อื่น ๆ คือผู้มาใช้บริการที่เข้ามาพักจะมาเร็วไปเร็วและส่วนใหญ่จะพักแค่ 1 คืน เท่านั้น ฉะนั้นพนักงานที่ให้บริการต้องมีทักษะพิเศษในการบริการ คือ สามารถเช็คอินเช็คเอาท์ได้เร็วเพราะลูกค้าที่จะเข้ามาพักจะหมุนเวียนเข้ามาตลอดตามจำนวนเที่ยวบินที่เข้ามา ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวทั่วไป หลากหลายชาติ ทั้งอเมริกา ยุโรป และอื่น ๆ

การที่ท่าอากาศยานคอนเมืองได้ย้ายไปใช้ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ทำให้เกิดผลกระทบต่อโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯโดยตรงทำให้ผู้มาใช้บริการที่มาจากท่าอากาศยานคอนเมือง ลดลงส่งผลให้โรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯต้องปรับกลยุทธ์จากที่เคยเป็นส่วนหนึ่งของสนามบินมาเป็นคอนเวนชัน โฮเต็ลโดยให้เน้นหนักด้านการจัดประชุม และสัมมนาแทน ส่วนห้องอาหารต่าง ๆ ที่มีไว้ให้บริการเช่นห้องอาหารไทย ห้องอาหารญี่ปุ่น ห้องอาหารฝรั่งเศส ต้องปิดการให้บริการและปรับรูปแบบมาเป็นห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาและด้วยสถานที่ตั้งอยู่ที่ใกล้กับศูนย์ราชการ ทำให้สามารถดึงดูดลูกค้ากลุ่มประชุม สัมมนาของหน่วยงานราชการทั้งส่วนที่อยู่กรุงเทพฯและปริมณฑล ในขณะที่กลุ่มลูกค้าที่เดินทางมาเป็นกรุ๊ปที่สมัยก่อนเข้ามาพัก เพราะไม่มีห้องรองรับ ก็เป็นอีกตลาดหนึ่งที่โรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯหันไปทำมากขึ้นและผลประโยชน์ อัตราการเข้าพักเฉลี่ยของอมารี คอนเมืองก็ดีขึ้นมากถึง 90% ตลอดมาหลังจากที่สนามบินย้ายไปใช้ที่สุวรรณภูมิ และก็ดีขึ้นเรื่อย ๆ กระทั่งปัจจุบันมีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลายในเอเชียและประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ เช่น อินเดียและจีน

ปัจจุบันการจัดงานประชุมสัมมนาและงานเลี้ยงต่างๆตามห้องจัดเลี้ยงของโรงแรมได้รับความนิยมน่ายิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุมที่สำคัญๆ การฝึกอบรมพนักงาน ตลอดจนการจัดงานพิเศษต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด หรืองานเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่าง ๆ โดยเห็นได้จากการมาใช้บริการของหน่วยงานราชการเอกชนรัฐวิสาหกิจและการเปลี่ยนแปลงไปคือจากที่เคยจัด

ประชุมแต่ภายในสถานที่ที่เริ่มจะมองเห็นถึงความสำคัญของการจัดประชุมนอกสถานที่มากขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสะดวกสบายและประโยชน์อื่น ๆ อาทิ การได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน รวมถึงการได้รับการเผยแพร่ข่าวสารไปสู่สายตาของสาธารณชน นอกจากนี้จากการแข่งขันทางธุรกิจที่ทำให้ต้องมีการจัดประชุมสัมมนาบ่อยครั้งขึ้นทำให้การประชุม/สัมมนา/จัดเลี้ยง ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีระบบและตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจของในงานสัมมนา/งานเลี้ยง ทำให้โรงแรมอมารี คอนมือง กรุงเทพฯ ต้องสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และดึงดูดให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการของโรงแรม ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยซึ่งอยู่ในแผนกทรัพยากรบุคคลได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของ โรงแรมอมารี คอนมือง กรุงเทพฯ ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงาน เนื่องจากมีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูงกับโรงแรมบริเวณใกล้เคียง ตลอดจนการบริหารจัดการหรือปรับปรุงธุรกิจ โรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

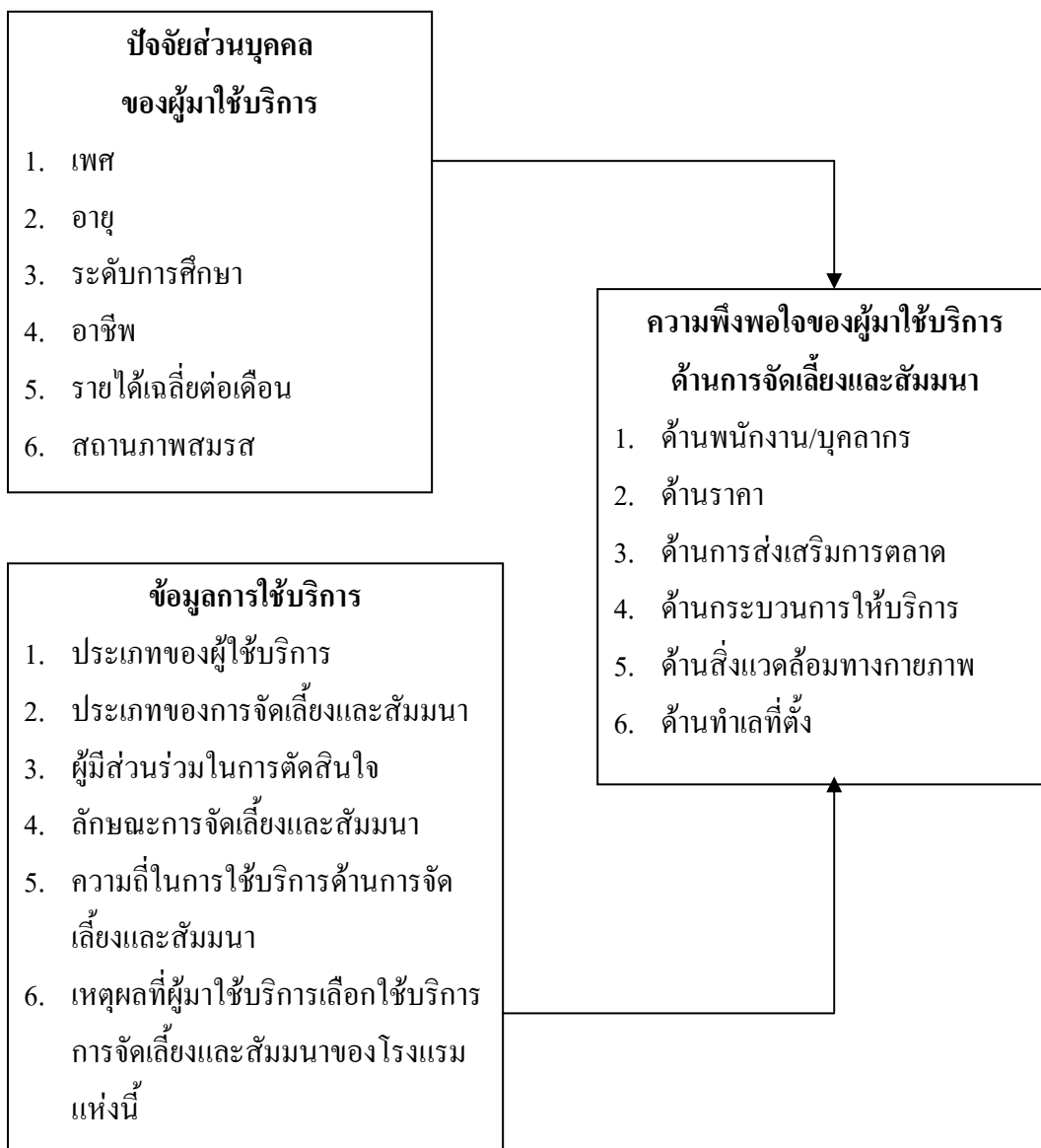
1. เพื่อศึกษาปัจจัยและข้อมูลบุคคลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี คอนมือง กรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี คอนมือง กรุงเทพฯ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี คอนมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี คอนมือง กรุงเทพฯ

กรอบแนวความคิด

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวความคิดการจัดเลี้ยงและสัมมนาและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การบริการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาแตกต่างกัน

2. ผู้มาใช้บริการที่มีข้อมูลการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

2. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

2.1.2 ข้อมูลการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา ความถี่ในการใช้

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ได้แก่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านทำเลที่ตั้ง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ข้อมูลการใช้บริการ หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ประกอบด้วย

ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา ความถี่ในการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาและเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้

ประเภทของผู้ใช้บริการ หมายถึง องค์กร/หน่วยงานหรือบุคคลที่มาใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา เช่น หน่วยงานเอกชน บุคคลทั่วไป หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ สมาคม/ชมรม/มูลนิธิ

ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา หมายถึง ลักษณะของงานเช่น การประชุม/สัมมนา งานแต่งงาน งานเลี้ยงฉลอง โอกาสพิเศษอื่นๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด ฯลฯ

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำให้เลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา หมายถึง ผู้ที่ดำเนินการและเตรียมการจัดเลี้ยงและสัมมนา เช่น ให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด จ้างบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้ ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด

ความถี่ในการใช้บริการทางด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา หมายถึง จำนวนครั้งต่อปีที่ผู้มาใช้บริการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา เช่น 1 – 3 ครั้งต่อปี, 4 – 6 ครั้งต่อปี, 7 – 9 ครั้งต่อปี, มากกว่า 9 ครั้งต่อปี

เหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้ หมายถึง สาเหตุที่ทำให้ผู้มาใช้บริการเลือกมาใช้บริการ เช่น โรงแรมมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย สถานที่กว้างขวาง จุกคนได้เพียงพอ ราคาคุ้มค่ากับการบริการ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง

ด้านพนักงาน/บุคลากร หมายถึง บุคลิก ลักษณะของพนักงานที่ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน การยิ้มแย้ม การเป็นมิตร การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านราคา หมายถึง อัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายอื่นๆเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ได้แก่ ความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ

ราคาเป็นไปตามที่ตกลงไว้ การให้ส่วนลดพิเศษในบริการด้านอื่นๆ รวมถึงเงื่อนไขและระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการโดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ส่วนลดพิเศษการจัดแพ็คเกจในวาระพิเศษ รวมถึงการให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ ด้วยความพร้อมและรวดเร็วในการให้บริการ ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการเข้าห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาอย่างเป็นระบบและมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ประกอบด้วย ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาที่มีการตกแต่งที่สวยงาม มีหลายขนาด หลายแบบ มีความจุที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รวมถึงมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ครบครัน มีความทันสมัยและห้องน้ำมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านทำเลที่ตั้ง หมายถึง พื้นที่ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์กลาง อยู่ติดถนนสายหลัก รวมถึงการมีสถานที่จอดรถที่กว้างขวาง โดยมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้สำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมมารี คอนเมืองกรุงเทพฯ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต

4. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจ เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงานหรือปรับปรุงธุรกิจ โรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป