

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ATISFACTION OF USERS OF THE CONFERENCE ROOM OF THE HOTELS
IN BANGKOK.

หทัยรัตน์ พิมพ์อุบล

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Hatairat Pimubon

E-mail: noi.1445hatairat@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เครื่องมือคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลการเปิดตารางของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ SPSS ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุที่ใช้บริการมากที่สุดช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพส่วนใหญ่โสด อาชีพที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่เพื่อจัดฝึกอบรมพนักงานรายได้รายได้เฉลี่ย

15,001–30,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการห้องประชุมสัมมนา 1-2 ครั้งต่อปี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทยประเภทห้องประชุมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงทุกด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านที่ผู้รับบริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรม ด้านที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอรองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในระดับความพึงพอใจมากเท่ากันทั้ง 3 ด้าน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ,ห้องประชุมสัมมนา,คุณภาพการบริการ

ABSTRACT

The objective of this research is 1) To study the satisfaction of the users on the quality of the conference room service of the hotels in Bangkok 2) To study the demographic factors that affect the satisfaction of the leaves Conference room service in Bangkok 3) To study the behavior of using the conference room service of the hotels in Bangkok By using questionnaires as a tool for collecting population data used in the research Is the group of users of the hotel conference rooms in Bangkok In which the researcher does not know the exact population Sample size calculation tool How to open the Taro Yamane sample (1973) to determine the sample size in the research. From the 5% error at the 95% confidence level, the result of Taro Yamane's table opening (1973) obtained the sample size of 400 people. The data were analyzed using SPSS software package, percentage, mean and Standard deviation.

The study found that General information of service providers, meeting rooms of hotels in Bangkok From a total of 400 people. Mostly female The age that used the service the most was 21-30 years old, most of the status were single. Most of the professionals use government services / state enterprise employees. The purpose of using the seminar room is mainly for training staff, the average income is 15,001 - 30,000 baht, the frequency of using the seminar room is 1-2 times per year. The results of the study show that users of the conference room service of hotels in Bangkok that meet the standards of the Thailand event venue in the category of meeting room regarding service quality. Overall, at a

relatively high level in all aspects Service recipients are satisfied with the quality of service of the meeting room of the hotel in Bangkok. The aspect of the service of the meeting room of the hotel in Bangkok Which has a very high level of satisfaction with 2 aspects, which are confidence or trust And concrete aspects The areas that the users had the second highest level of satisfaction were Confidence or trust And concrete aspects The areas that the users had the second highest level of satisfaction were Confidence Responsiveness And in understanding the perception of clients' needs at the same level of satisfaction in all 3 areas

Keywords: satisfaction, meeting room, quality of service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศโดยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มขยับตัวในเกณฑ์ดี และความเชื่อมั่นว่าประเทศไทยมีศักยภาพรองรับการประชุมทั้งระดับในประเทศและระดับสากล ทั้งจาก สถานที่การจัดประชุมในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การคมนาคมที่มีความสะดวก การส่งเสริมอย่างเป็นทางการของรัฐ และยังสามารถเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้อีกด้วย ปัจจุบันมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไมซ์โดยมีการเปลี่ยนแปลงประเด็นที่สำคัญหลายประการซึ่งก็มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการเดินทางของกลุ่มไมซ์ ด้านธุรกิจการเทศกาลการประชุมเป็นประเด็นหนึ่งที่สำคัญของกลุ่มนักเดินทางไมซ์ เทศกาลการประชุมเป็นการผสมผสานการจัดประชุมเข้ากับงานเทศกาล อุตสาหกรรมไมซ์ทั่วโลกมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่จัดงานไมซ์ทั่วโลก มีหลักสำคัญ 5 ปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานที่จัดประชุม ได้แก่

1. สถานที่ตั้งจำเพาะเจาะจง เช่น ใกล้สนามบิน ใกล้ศูนย์อบรม หรือใกล้สำนักงานหรือโรงงานของลูกค้า
2. ความสะดวกในการเดินทางของผู้ร่วมงาน
3. ความมั่นคงทางการเมืองและเศรษฐกิจของประเทศที่จัดงาน
4. ความปลอดภัยทั้งภัยธรรมชาติและอาชญากรรม และการก่อการร้าย
5. ลูกค้าเป็นผู้เลือกสถานที่จากประสบการณ์ที่ผ่านมา

ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับภาคธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับกลุ่มไมซ์ จะต้องมีการพัฒนาการบริการของตนเองทั้งในรูปแบบและคุณภาพ มากขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มไมซ์ที่เกี่ยวกับการจัดประชุมขององค์กร จึงต้องมีการพัฒนาการจัดการด้านสถานที่ในการจัดประชุมจัดงานประชุมต่างๆ เพราะประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของกลุ่มไมซ์ จำนวนนักเดินทางกลุ่มไมซ์เดินทางเข้ามายังประเทศ โดยการเดินทางส่วนใหญ่จะนิยมเดินทางเข้ามาที่ภาคกลางของประเทศ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นจุดเด่นและเป็นศูนย์กลางในด้าน

1. ศูนย์กลางธุรกิจของประเทศ เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์บริหารทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม รวมถึงการติดต่อกับนานาชาติ
2. มีสถานที่จัดงานประชุม งานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ได้มาตรฐานสากลถึง 5 แห่ง และยังมีสถานที่ จัดประชุมในโรงแรม และพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์อื่นๆ อีกมาก
3. มีบุคลากรที่มีประสบการณ์และผ่านการจัดงานไมซ์ที่สำคัญ และได้รับ ผลสำเร็จมากมาย
4. มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมและมีชื่อเสียงในหมู่ชาวต่างชาติ
5. มีที่พักและโรงแรมรองรับมากมาย โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 4-5 ดาว
6. การเดินทางภายในเมืองมีความสะดวก มีระบบขนส่งสาธารณะรองรับทั้ง รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน รถเมย์ รถแท็กซี่

7. มีสนามบินรองรับถึง 2 แห่ง คือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งรองรับเที่ยวบินจากทั่วโลกสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ ทีเส็บสรุปผลการดำเนินงานไตรมาสแรกประจำปีงบประมาณ 2562)

ปัจจุบันมีโรงแรมที่มีห้องประชุมและห้องสัมมนาให้บริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 2,597 แห่ง ซึ่งแสดงถึงศักยภาพของประเทศไทยที่มีสถานที่จัดประชุมและสัมมนาเพื่อรองรับต่อการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมการจัดประชุมสัมมนานี้ ธุรกิจนี้มีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่ม ลูกค้าจากธุรกิจการจัดประชุม ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน TMVS รวมทั้งสิ้น 371 แห่ง คิดเป็นจำนวน 949 ห้อง/พื้นที่ ทั่วประเทศ แบ่งเป็น 1) ประเภทห้องประชุม 344 แห่ง รวม 910 ห้อง 2) ประเภทสถานที่จัดงานแสดงสินค้า จำนวน 11 แห่ง 23 ฮอลล์ และ 3) สถานที่จัดกิจกรรมพิเศษ 16 แห่ง รวม 16 พื้นที่ นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานของอาเซียน หรือ AMVS ประเภทห้องประชุมรวมทั้งสิ้น 33 แห่งทั่วประเทศด้วย(สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) 9 มกราคม พ.ศ.2562)

ดังนั้นโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการให้บริการอย่างธุรกิจโรงแรม ประเภทห้องประชุมผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาการบริการของตนเองทั้งในรูปแบบและคุณภาพ มากขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร ประเภทห้องประชุมสัมมนา ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอและทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างตรงเป้าหมาย กับอุตสาหกรรมการจัดประชุมสัมมนาเนื่องจากสถานที่จัดงานเป็นการบริการจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการตลอดจนเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันยอมรับในคุณภาพการบริการ สร้างชื่อเสียงต่อกลุ่มผู้รับบริการทำให้ลูกค้าให้เชื่อมั่น เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งงานบริการนั้นวัดได้จากระดับความพึงพอใจจากลูกค้าแต่ละคน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าว เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ ลักษณะการให้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมนั้น ก็ถือเป็นการให้บริการลูกค้ารายบุคคล ซึ่งเป็นการให้บริการแบบเฉพาะตัว ดังนั้นระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าแต่ละคนได้รับจากการบริการก็อาจมีความแตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าจะได้รับการบริการที่เทียบเท่ากับลูกค้า ลูกค้าบางคนอาจรู้สึกพึงพอใจแล้ว ในขณะที่ลูกค้าบางคนอาจรู้สึกไม่พึงพอใจจากการรับบริการดังกล่าว ทั้ง นี้เนื่องมาจากลูกค้าแต่ละคนนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ธุรกิจโรงแรมจึงต้องเสริมสร้างและ

สนับสนุนการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการห้องประชุมสัมมนา ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด คุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับกลางและระดับล่างและเป็นการเสริมสร้างภาพจน์ของโรงแรมให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เน้นในเรื่องการศึกษาเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของ พาราสุรามาน, ไชเรมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) นำมาใช้วัดคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินการให้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่ได้รับมาตรฐานผ่านการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (Thailand Mice Venue Standard (TMVS) ประเภทห้องประชุมของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครให้เกิดการปรับตัว เพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อที่จะได้แข่งขันในตลาดโลกได้อย่างเท่าเทียมประเทศอื่นๆ และเป็นการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ของไทยให้อยู่ในระดับแถวหน้าของโลก ช่วยสร้างเม็ดเงิน สร้างอาชีพ และสร้างเศรษฐกิจที่มั่นคงให้แก่ประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการห้องประชุมของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

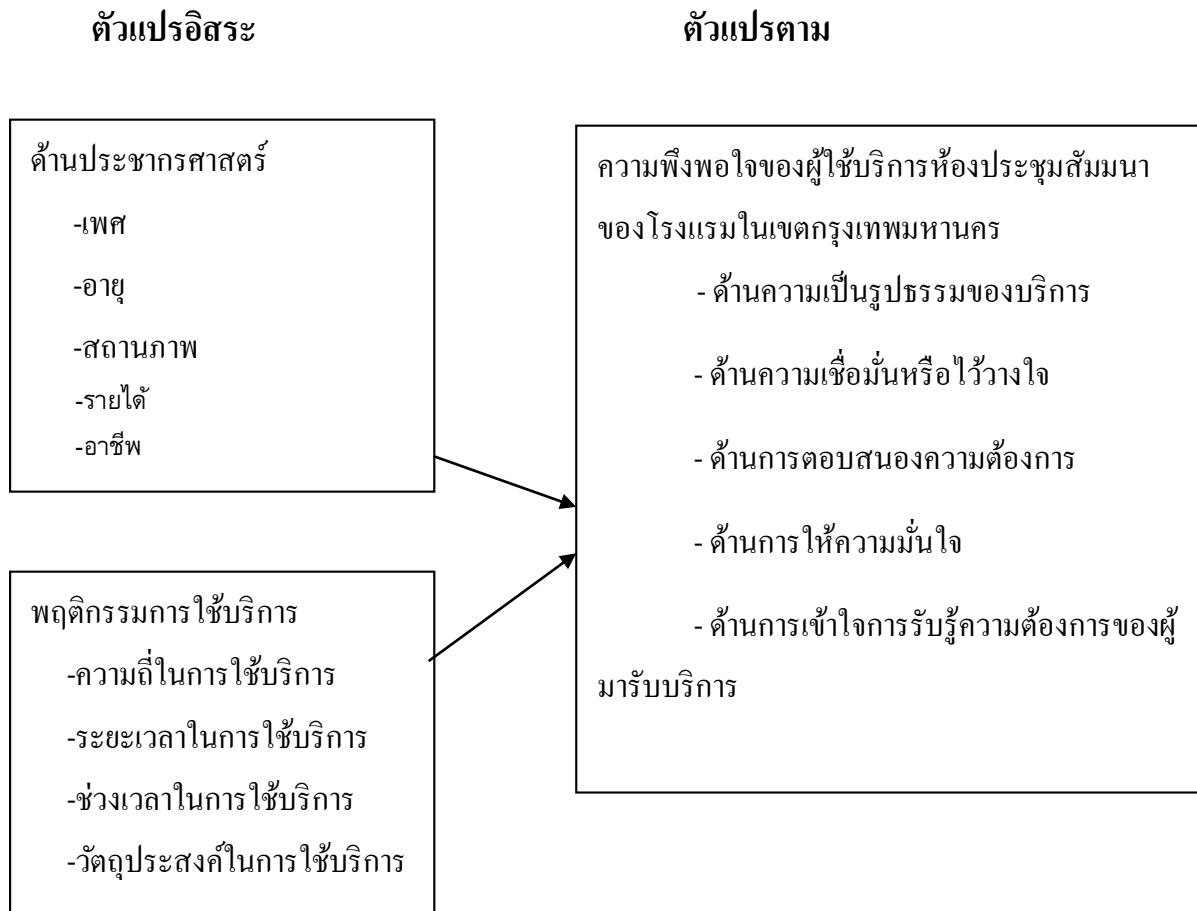
1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่ง ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เครื่องมือคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบที่แน่นอน หรือ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5 % ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งใช้ทฤษฎีของพาราสุรามาน, ไซเซมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 นำมาใช้วัดคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินการให้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้มารับบริการ รวมไปถึงการศึกษา ตัวแปรอิสระดังนี้ ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านพฤติกรรมการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรม ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการบริการช่วงเวลาในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบพฤติกรรมการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมเพื่อที่ผู้ที่สนใจนำไปปรับใช้ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการในครั้งต่อไปได้
2. เพื่อทราบความพึงพอใจในการบริการเพื่อที่จะได้นำไปสร้างความประทับใจในการบริการครั้งต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมที่นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและสามารถทำการแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับมาตรฐานผ่านการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทยประเภทห้องประชุมสัมมนาของโรงแรม กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถรับรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถามด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ข้อให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ซึ่งมีทั้งหมด 15 ข้อ

ผู้วิจัยได้จัดทำการศึกษาแบบสอบถามไปทดลองใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้ หลังจากนั้นเมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และคำนวณผลโดยการใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากร ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ ใช้ค่าร้อยละ (percentage) ในการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการในการวิเคราะห์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่

สรุปผล

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการผลการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.80 ส่วนใหญ่ผู้เข้าใช้บริการ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.40 สถานภาพส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 69.30 อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 62.50 รายได้รายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.50 และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่เพื่อจัดฝึกอบรมพนักงาน ความถี่ในการใช้บริการห้องประชุมสัมมนา 1-2 ครั้งต่อปีไปใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมเป็นระยะเวลา 1-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36.30 เป็นช่วงเช้า ร้อยละ 49.80 ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาเพื่อจัด อบรมพนักงานเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 44.30

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย ด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32,4.29 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้าน การตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20,4.16,3.98 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร โดยโดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ทฤษฎีของ พาราสุรามาน,ไซเซมอล และแบร์รี่ (Parasuraman,Zeithaml,and Berry ,1988) ใช้วัดคุณภาพของการให้บริการของห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้ผ่านมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทยประเภทห้องประชุม สรุปภาพรวมอยู่ใน ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 คือ ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงคือ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้มารับบริการ ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

คุณภาพความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย สวยงาม สถานที่บริการสะอาดสบาย และระดับความพึงพอใจระดับมากคือพนักงานบริการแต่กายที่สะอาดเรียบร้อย สวยงาม เบญชกา แจ็งเวชฉาย (2559: 12 อ้างถึง Zeithaml, Parasuraman & Berry 2013) กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ (tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มี ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน ไม่สอดคล้องกับ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) การศึกษาพบว่ารายด้านรูปธรรมของการบริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดพนักงานมีการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือเรื่องสถานที่ให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ

ได้ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ พนักงานให้บริการ ด้วยความกระตือรือร้นระดับความพึงพอใจมากที่สุด กล่าวถึง วิไลพร เข้มกระโทก (2554: 42) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มี สอดคล้องกับ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการได้ตรงเวลากำหนดที่แจ้ง

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ได้ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากและแต่ละรายข้อ คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว และพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาที่มีระดับมากที่สุดคือ พนักงานบริการด้วยคุณภาพ ไม่สอดคล้องกับ กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ (2554) ศึกษาการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ผลของการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพในการบริการในด้านการตอบสนองในการให้บริการค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่ำ สอดคล้องกับ ศันสนีย์ สีพิมชัด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตาระดับ 4-5 ดาว พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจระดับความต้องการด้านการตอบสนองความต้องการมาก สอดคล้องกับ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยคุณภาพและเป็นมิตรรองลงมาคือพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหา และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้รวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ

ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก และแต่ละรายข้อ คือ พนักงาน การที่พนักงานทำงานได้อย่างเป็นระบบ และที่มีระดับพึงพอใจมากที่สุด 2 ข้อ คือ ผู้ใช้มั่นใจว่าพนักงานสามารถให้คำปรึกษา และ มั่นใจในระบบความปลอดภัย สอดคล้องกับอุบล ชื่นสำราญ และวาทีณี เสมารเงิน (2557) เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคด้านการรับรู้ในคุณภาพการบริการ กล่าวถึง เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559: 12) (อ้างถึง Ziethaml, Parasuraman & Berry 2013) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง การบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ระดับโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก และแต่ละรายข้อ คือ พนักงานสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารายคน และพนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ อ้างถึงเบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559: 12) อ้างถึง Ziethaml, Parasuraman & Berry 2013) กล่าวว่า ความเอาใจใส่ หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ได้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างบางเรื่องใช้เป็นแนวทางให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับ อุบล ชื่นสำราญ และวาทีณี เสมารเงิน (2557) เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจจัดเลี้ยงนอกสถานที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคการเข้าใจและรู้จักลูกค้า สอดคล้องกับหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทยประเภทห้องประชุมผลพบว่าระดับคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นอยู่ในระดับมากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ ผู้บริหารหรือพนักงาน ต้องร่วมมือกันเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางปรับปรุงเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการดังต่อไปนี้

1.ด้านความเป็นรูปธรรมบริการ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหารหรือพนักงานควรให้ความสำคัญกับการดูแลอุปกรณ์เครื่องมือให้มีความทันสมัย สวยงามอยู่เสมอ สถานที่ในการให้บริการก็ต้องหมั่นดูแลให้ดูสะอาด ระเบียบเรียบร้อย การแต่งกายของพนักงานต้องมีความสุภาพเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจประทับใจในการบริการในอันดับแรก

2.ด้านความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการได้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารหรือพนักงานควรรักษามาตรฐานการให้บริการและให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานมีความชำนาญงาน พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วสูงเพื่อเป็นเพื่อที่จะช่วยให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจในการรับบริการเพราะผู้ใช้บริการพึงพอใจในความกระตือรือร้นในการบริการของพนักงานมากที่สุด

3.ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการด้านการตอบสนองความต้องการ ได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหารหรือพนักงานควรให้การปฏิบัติโดยเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยเท่าเทียมกัน ต้องบริการด้วยความรวดเร็วบริการอย่างมีความเต็มใจสุภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

4.ด้านการให้ความมั่นใจ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการด้านความมั่นใจ ได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหารหรือพนักงานต้องให้บริการอย่างเป็นระบบสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างทันเวลาได้ สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการเมื่อมาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจส่งผลให้กลับมาใช้บริการต่อไปในอนาคต

5.ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการระดับในรายชื่อของด้านนี้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารหรือพนักงานต้องเน้นและเพิ่มการพัฒนาคุณภาพด้านนี้ให้มากขึ้น ควรให้ความสำคัญและเข้าใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วยความเอาใจใส่ให้ความสำคัญและแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆแก่ผู้รับบริการและสามารถให้บริการผู้รับบริการได้ตลอดเวลาเพื่อปรับปรุงระดับความพึงพอใจให้มากขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลวิจัยในครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจหรือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานจึงควรรักษามาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพและพัฒนาให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต และพบว่าระดับความพึงพอใจจำแนกตามด้านและรายชื่อ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พนักงานแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆของ โรงแรมให้ทราบ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน คะแนนเฉลี่ยยังมีค่าน้อยกว่าด้านอื่น แต่ละรายชื่อ ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานจึงต้องปรับปรุงส่งเสริมด้านคุณภาพรายชื่อในเรื่องการประชาสัมพันธ์ ให้มีการใช้สื่อที่มีความทันสมัยที่สามารถเข้าถึงผู้มาใช้บริการอย่างทั่วถึงให้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจในการบริการมากขึ้น ตลอดจนต้องแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงในมาตรฐานคุณภาพของการบริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

นิตยา เสมอใจ (2548) การจัดการและตลาดบริการ(Service Marketing and Management) กรุงเทพฯ :

บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ดร.จุฑา ธาราไชย ผู้จัดการอาวุโส-ไมซ์ ส่วนงานพัฒนาเครือข่ายไมซ์ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและ

นิทรรศการ(องค์การมหาชน) (สสปน.) “การจัดประชุมและงานแสดงสินค้าที่ประสบความสำเร็จ”

เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS

ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปรมศรี อุณหปณี.วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว

เซ็นทรัลแกรนด์ และบาคกอกเวนชั่นเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์

วิไลพร เข้มกระโทก. (2551) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขต

จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).(2562).แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน

ส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ปี 2560-2564 ฉบับปรับปรุง

หทัยรัตน์ บรรลือ.(2556).บริหารธุรกิจบัณฑิต สำหรับนักบริหาร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านกาจัดการ

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา

ศันสนีย์ สีมิมขัด (2556) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือ

ต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

Parasuraman,A.,Berry,L.L.,& Zeithaml,V.A. 1990).Delivering quality service:Balancing customer perceptions and expectation.New York:The free.

Parasuraman,Zeithaml and Berry.(1988).Aconceptual Model of Service Quality And Its Implications For Research,”Journal of Marketing”New York: The Free Press.