

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยจัดเป็นลำดับที่สี่ของมูลค่าโดยรวมของประเทศ ซึ่งหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกำลังขยายตัวเป็นอย่างดี คือ ธุรกิจ MICE (Meeting Incentive Convention and Exhibition) หรือการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ จึงทำให้ธุรกิจด้านนี้ได้รับความสนใจ ทั้งในส่วนในปี 2545 มีนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 4.13 แสนคน ขณะที่ปี 2546 มีจำนวนเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 6-7 จากปี 2545 และคาดว่าปี 2547 นักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 15-20 จากปี 2546 นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีการใช้จ่ายเงินประมาณ 7,000 บาทต่อคนต่อวัน มากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปที่มีการใช้จ่ายประมาณ 3,000 บาทต่อคนต่อวัน ซึ่งมีเม็ดเงินรายได้จากตลาด MICE ในปี 2546 มีจำนวน 3.2 หมื่นล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของรายได้จากการท่องเที่ยวโดยรวม ผู้ให้บริการพื้นที่และผู้ให้บริการก่อสร้างหรือรับช่วง ซึ่งในส่วนของผู้จัดงาน หรือผู้ให้บริการก่อสร้าง อาจมีการขยายตัวได้ไม่มากนัก แต่การให้บริการพื้นที่ มีข้อจำกัดหลายด้านและมีการลงทุนที่มากกว่า ดังนั้นการขยายตัวของการลงทุนให้บริการสถานที่แห่งใหม่ๆจึงมีความจำกัด บางบริษัท ใช้พื้นที่ซึ่งมีอยู่แล้วสำหรับการธุรกิจเดิม ปรับปรุงพื้นที่ เพื่อการส่งเสริมกิจการดังกล่าว ซึ่งจากการแข่งขันที่สูงนี้ทำให้หลายบริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆในการดึงดูดลูกค้าและผู้จัดงานให้ใช้บริการของตน เช่น บริษัทที่เป็นผู้จัดงานเน้นความสามารถด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถในการบริหารโครงการฯ บริษัทให้บริการพื้นที่ได้ สร้างพื้นที่และอาคารใหม่ เพื่อดำเนินธุรกิจชนิดส่งเสริมซึ่งกันและกัน แต่หากไม่สามารถขยายพื้นที่ เนื่องจากเงินทุนหรือข้อจำกัดด้านพื้นที่ก็ตามดังนั้นหลายบริษัทจึงใช้กลยุทธ์เน้นการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเพื่อการพิจารณากลับมาใช้ซ้ำ

บริษัท เอ็น.ซี.ซี. แมนเนจเม้นท์ แอนด์ ดิเวลลอปเม้นท์ จำกัด เป็นบริษัทระดับต้นๆ ซึ่งบริหารงานด้าน Meeting และ Exhibition แบบครบวงจรมานานกว่า 15 ปี ซึ่งเป็นบริษัทผู้บริหารอาคารหน่วยงานราชการสำหรับการจัดงานแสดงสินค้าและประชุมสัมมนา โดยได้จัดตั้งมาพร้อมกับศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ และได้รับความไว้วางใจในเรื่องความพร้อมของสถานที่และด้าน

บริการ แต่ในช่วงที่ผ่านมา แนวโน้มของงานที่เคยจัดมีการขยายตัวสูงขึ้น ทางบริษัทสังเกตเห็นว่าศูนย์การประชุมมีข้อจำกัดของขนาดพื้นที่ ซึ่งหากต้องการขยายต้องใช้เงินลงทุนมหาศาลและติดขัดในแง่ของกฎหมาย ดังนั้นทางบริษัทมองเห็นถึงแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจดังกล่าวที่กำลังก้าวสู่ส่วนภูมิภาคมากขึ้น จึงได้พิจารณาแสวงหาโอกาสที่จะบริหารศูนย์ประชุมของหน่วยงานราชการในส่วนเมืองใหญ่ๆตามภาคต่างๆมากขึ้น

ศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย เป็นอีกสถานที่หนึ่งซึ่งบริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจให้ทำการบริหารและใช้ประโยชน์พื้นที่ที่ทรงรับการใช้งานของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่และสนับสนุนการจัดงานต่างๆ ตั้งอยู่ในอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย อยู่ในกำกับของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติหรือ สวทช.กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี โดยหลักของกำกับการบริหารศูนย์ประชุมฯแห่งนี้ คือ บริการด้านประชุมสัมมนาและพื้นที่ เพื่อรองรับการใช้บริการสำหรับหน่วยงานใน สวทช. หรือสมาชิก(บ.เอกชน หรือ องค์กรต่างๆ) ซึ่งใช้พื้นที่ใน อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย รวมถึง หน่วยงานราชการ องค์กรต่างๆ บริษัทเอกชนทั่วไป โดยได้เริ่มเข้าบริหารอาคารตั้งแต่เดือนมีนาคม 2549 เป็นต้นมา ที่ผ่านมานี้หน่วยงานภายใน สวทช. เป็นผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ แต่ลูกค้าจากส่วนอื่นๆยังไม่มากนัก

ในช่วงที่ผ่านมาปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากภาคบริการซึ่งมีเสียงตอบรับในแง่ลบด้านการบริการ อันเนื่องมาจากการบริการที่ไม่ดีจริงหรือการเก็บภาพการบริการที่ไม่ดีเพียงไม่กี่ครั้งแล้วใช้การเล่าซ้ำแล้วซ้ำอีกก็ตามล้วนแต่เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีกับทางบริษัททั้งสิ้น ดังนั้นทางหน่วยงานศูนย์ประชุมฯ จึงต้องการค้นหาปัญหาในงานบริการรวมถึงที่มาของปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1 เพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ
- 2 เพื่อศึกษาปัญหาด้านบริการที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 3 เพื่อเสนอวิธีการแก้ปัญหาและรูปแบบการแก้ปัญหาที่สามารถใช้งานได้จริง

1.3 สมมุติฐานในงานวิจัย

- 1 ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. และ ไม่สังกัด สวทช. มีความพึงพอใจในบริการไม่ต่างกัน
- 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการจากศูนย์ประชุมฯระดับดีมาก

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาภายในศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย โดยการวัดความพึงพอใจของผู้จัดงานประชุม เพื่อหาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้จัดงานประชุม ในส่วนของการปฏิบัติการ โดยไม่รวมถึงความพึงพอใจในด้านค่าบริการหรือทางด้านการเงินอื่นๆ เพื่อหาวิธีการแก้ไขโดยใช้เครื่องมือด้านการจัดการ ดังนั้นการวิจัยนี้ดำเนินการพร้อมกับพนักงานของศูนย์ประชุมฯ และภายใต้ข้อจำกัดของบริษัทฯ ทั้งนี้ในกระบวนการทำงาน สามารถสังเกตการและบันทึกพฤติกรรมของปัญหาได้

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติการต่อไป

2. เพื่อนำไปหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน