

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวนันทรัตน์ ชัยแก้ว นางสาวธาติณีย์ ธรรมเกษร นายชุมพล พีชพันธ์ไพศาล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยี่นยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนมีนาคม 2551 จำนวน 544 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One Way ANOVA

ผลการวิจัย (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีอาชีพข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (2) ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมทำงานสังกัดหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มาประชุมเพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และใช้เวลาการประชุมครั้งวันมากที่สุด (3) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ พบว่า การใช้บริการใน

ด้านบริการในห้องประชุม การใช้บริการในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การใช้บริการในด้านอาหารและเครื่องดื่ม การใช้บริการในด้านพนักงานให้บริการ และการใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบริการในห้องประชุมมากที่สุด ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจต่ำที่สุด (4) ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประเภทหน่วยงาน ประเภทของการประชุม ระยะเวลาการประชุมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ ด้านการบริการในห้องประชุม สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรปรับปรุงการบริการในห้องประชุมให้เหมาะกับประเภทของการประชุมทั้ง 3 แบบ คือ ระดมความคิดเห็นในระดับผู้บริหาร การฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรปรับปรุงด้านอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะกับระยะเวลาของการประชุม ควรมีรายการอาหารที่มีความหลากหลาย เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจ ถ้ามีรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่หลากหลาย รวมทั้งคุณภาพที่ได้มาตรฐาน รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่อร่อยมาให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมประชุม

ด้านพนักงานให้บริการ หน่วยงานเอกชน ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย มีระดับความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการแตกต่างกัน ควรพัฒนาพนักงานที่ให้บริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปรุมนิเทศ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ และพนักงานที่ติดต่อไม่เลือกที่จะบริการผู้ที่มาใช้บริการการจัดประชุม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวนผู้มาใช้บริการต่อครั้งค่อนข้างมากทำให้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนห้องน้ำบริเวณที่จัดประชุมไม่เพียงพอ ควรแจ้งแก่ผู้ใช้บริการหรือมีป้ายที่ชัดเจนถึงทางไปห้องน้ำในบริเวณอื่น