



ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม
ของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
จังหวัดฉะเชิงเทรา

**Satisfaction with Service in Meeting Room,
Rajabhatrajanagarindra University**

न्हันรัตน์ ชัยแก้ว
ธาธิหิย์ ธรรมเกสร
ชุมพล พิษพันธ์ไพศาล

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)
ปีการศึกษา 2550

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม
ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
จังหวัดฉะเชิงเทรา

**Participant's Satisfaction toward Meeting Organizing Service of
Bangpakong Park's Meeting Room, Rajabhatrajnagarindra University**

นันทรัตน์	ชัยแก้ว
ธาธิณี	ธรรมเกษร
ชุมพล	พีชพันธ์ไพศาล

รายงานการค้นคว้าอิสระเสนอต่อวิทยาลัยดุสิตธานี
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร)
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยดุสิตธานี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการ การจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวนันทรัตน์ ชัยแก้ว นางสาวธาธิณี ธรรมเกษร นายชุมพล พีชพันธ์ไพศาล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยืนยง

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 ปรุมนินเทศ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ และพนักงานที่ติดต่อไม่เลือกที่จะบริการผู้ที่มาใช้บริการการจัดประชุม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวนผู้มาใช้บริการต่อครั้งค่อนข้างมากทำให้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนห้องน้ำบริเวณที่จัดประชุมไม่เพียงพอ ควรแจ้งแก่ผู้ใช้บริการหรือมีป้ายที่ชัดเจนถึงทางไปห้องน้ำในบริเวณอื่น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สำเร็จลงได้เนื่องจากความกรุณาของบุคคลหลายท่านในการให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษา รวมถึงงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนยง คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา รวมทั้งชี้แนะในการปรับปรุงเนื้อหาสาระของการศึกษา รวมทั้งกราบขอบพระคุณ ดร. พนิต กุลศิริ และ ดร. กฤษณภูมิ สุขศรีเกษม กรรมการสอบป้องกันการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ช่วยแนะนำเพิ่มเติมตลอดจนปรับปรุงแก้ไขให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ขอขอบคุณผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนในการทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโท รุ่นที่ 1 และ 2 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นแรงบันดาลใจในการทำการค้นคว้าอิสระ

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่ได้ให้ข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำมาทำการวิจัยในครั้งนี้

นันทรัตน์	ชัยแก้ว
ธาธิณี	ธรรมเกษร
ชุมพล	พีชพันธ์ไพศาล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ.....	(7)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการศึกษา	9
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
ประวัติความเป็นมาของสัมมนาการบางประกง ปาร์ค.....	10
ทฤษฎีและแนวความคิด	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน.....	43

	หน้า
บทที่	
5 สรุปล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปลผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	73
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	75
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามภาษาไทย	76
บรรณานุกรม.....	80
ประวัติผู้จัดทำ	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดฉะเชิงเทรา ปี 2550	3
1.2 แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนห้องพัก จำนวนห้องประชุม และความจุของ ห้องประชุมของโรงแรมทั้ง 3 แห่ง	4
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	30
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	31
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	31
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	32
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	33
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการประชุม ...	33
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการประชุม .	34
4.9 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจในด้านบริการในห้องประชุม.....	35
4.10 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	37
4.11 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจในด้านอาหารและเครื่องดื่ม	38
4.12 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานให้บริการ	40
4.13 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ.....	43
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ.....	45

	หน้า
ตารางที่	
4.16 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามอายุ	47
4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ	48
4.18 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ	50
4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้	51
4.20 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามรายได้	53
4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามการศึกษา	54
4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	56
4.23 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	58
4.24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเภทของการประชุม ..	59
4.25 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามประเภทของการประชุม	61
4.26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระยะเวลาการประชุม	62
4.27 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาของการประชุม	64

สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพที่	
1.1 รายได้จากห้องประชุมสัมมนา ปี 2549 และ 2550.....	5

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Meeting Incentive Convention and Exhibition : MICE) เป็นตลาดท่องเที่ยวเชิงกิจกรรมและความสนใจเฉพาะ (Niche Market) ที่ทำรายได้เข้าประเทศค่อนข้างมาก ในปี 2549 ที่ผ่านมา จำนวนผู้เข้าสัมมนาจากต่างประเทศเพิ่มขึ้น 39 % จาก 555,294 คน ในปี 2548 เป็น 773,496 คน และจำนวนรายได้เพิ่มขึ้น 39 % จากประมาณ 38,000 ล้านบาท ในปี 2548 เป็น 53,000 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ หรือ TCEB – Thailand Convention & Exhibition Bureau) ธุรกิจ MICE ยังทำให้เกิดการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจที่พักอาศัยตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจให้บริการออกแบบและตกแต่งพื้นที่แสดงสินค้า ธุรกิจรับจัดงานแสดงสินค้า ศูนย์จัดแสดงสินค้า เป็นต้น

ประเทศไทยจึงควรพัฒนาคุณภาพของการให้บริการด้านตลาดท่องเที่ยวกลุ่ม MICE มากขึ้นความพยายามที่จะผลักดันให้นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นจึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นตลาดที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงและนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE เป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูงซึ่งมีส่วนต่อการเพิ่มรายได้เข้าประเทศและยังก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวิทยาการเทคโนโลยีและความรู้ในแต่ละสาขา ประกอบกับประเทศไทยมีข้อได้เปรียบหลายประเทศในภูมิภาคเดียวกัน อาทิ ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ความโดดเด่นด้านประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม ตลอดจนค่าครองชีพและต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับภูมิภาคเดียวกัน เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาให้ตลาดกลุ่มดังกล่าวเติบโตยิ่งขึ้นจะเป็นแนวทางในการสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศอีกทางหนึ่ง โดยภาครัฐได้ตั้งเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ไว้ในแผนท่องเที่ยวช่วง 5 ปี (2545-2549) ให้เพิ่มในอัตราเฉลี่ย 5% ของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด จากเดิมที่มีสัดส่วนประมาณ 3% รวมถึงการผลักดันให้ไทยติดตลาดและเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

นักท่องเที่ยว MICE ทัดเทียมกับประเทศที่เป็นผู้นำด้านนี้ (ญี่ปุ่น ฮองกง สิงคโปร์) ในภูมิภาคเอเชียในอนาคต

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตลาด MICE ในประเทศไทยเติบโตขึ้นนั้นมาจากโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทย ที่สามารถตอบสนองตลาดดังกล่าวได้ เช่น ความพร้อมทางด้านสถานที่จัดงาน และสถานที่พักในระดับนานาชาติ อีกทั้งประเทศไทยยังมีศูนย์จัดแสดงสินค้าที่มีมาตรฐานการให้บริการในระดับมาตรฐานโลก เช่น ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติไบเทค บางนา ศูนย์แสดงสินค้าอิมแพ็ค เมืองทองธานี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่สำคัญอีกด้านคือการที่ภาครัฐพยายามผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและนิทรรศการในภูมิภาคเอเชียแทนประเทศสิงคโปร์และฮ่องกง และมีเป้าหมายที่จะให้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางการประชุมสัมมนา และแสดงสินค้าระดับโลกหรือ World Class Convention and Exhibition Center โดยเริ่มจากการวางแผนที่จะสร้างศูนย์การประชุมนานาชาติที่จังหวัดเชียงใหม่ และภูเก็ต การปรับปรุงสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ การเปิดเสรีการบิน การเปิดสายการบินราคาประหยัด หรือ Low Cost Airline ดังนั้น MICE จึงเป็นตลาดที่ต้องมีผู้เข้าไปจัดการอย่างมืออาชีพ รัฐบาลจึงจัดตั้ง สสปน. (สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ หรือ TCEB – Thailand Convention & Exhibition Bureau)ตลอดจนการส่งเสริมมาตรฐานด้านภาษี

จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นจังหวัดที่มีชายแดนติดกับจังหวัดปราจีนบุรี นครนายก และสระแก้ว ซึ่งในระยะตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2550 มีบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นใหม่รวมจำนวน 233 บริษัท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทการผลิต การก่อสร้าง และการขายส่งขายปลีกขนาดเล็ก (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวง จังหวัดฉะเชิงเทรา, 2550) จากการศึกษาที่ภาครัฐได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 กำหนดให้นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งมีการจัดฝึกอบรมฝีมือแรงงานโดยการฝึกเตรียมเข้าทำงานให้แก่แรงงานใหม่ที่จะรับเข้าทำงานหรือฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน หรือฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพให้แก่ลูกจ้างของตนได้รับการยกเว้น และลดหย่อนภาษีอากร รวมทั้งได้รับสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ และมีกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการใช้จ่ายเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ดังนั้น การใช้มาตรการจูงใจภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการให้ความสนใจในเรื่องการพัฒนาคน จึงทำให้บริษัทต่าง ๆ เหล่านี้มีโอกาสที่จะจัดการประชุมสัมมนานอกสถานที่

ตารางที่ 1.1

จำนวนผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดฉะเชิงเทรา ปี 2550

อาชีพ	ผู้เยี่ยมเยือน		วัตถุประสงค์หลักของ การเดินทาง	ผู้เยี่ยมเยือน	
	คน	ร้อยละ		คน	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	399,636	22.91	ท่องเที่ยว/พักผ่อน	945,332	54.23
			ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน	232,358	13.33
ข้าราชการ-วิสาหกิจ	292,332	16.20	ติดต่อธุรกิจ	228,427	13.10
พนักงานบริษัท	436,933	25.07	ปฏิบัติราชการ	59,730	3.43
แม่บ้าน-ว่างงาน	98,491	5.65	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	99,611	5.71
นักเรียน-นักศึกษา	85,808	4.92	ชมนิทรรศการ/แสดงสินค้า	3,674	0.21
เกษียณ	22,518	1.29	ได้รับรางวัล	73,472	4.21
เกษตรกร	111,538	6.40	อื่น ๆ	100,564	5.78
ลูกจ้าง-คนงาน-พนักงาน	158,459	9.09			
อื่น ๆ	137,726	7.90			
รวมทั้งหมด	1,743,168	100.00	รวมทั้งหมด	1,743,168	100.00

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1 พบว่าในปี 2550 มีคนไทยเดินทางไปจังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 1.7 ล้าน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท รองลงมาเป็นประกอบธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการไปท่องเที่ยว พักผ่อน ประชุม อบรม สัมมนา ดูงานและติดต่อธุรกิจ

ปัจจุบันจังหวัดฉะเชิงเทรามีธุรกิจที่พักแรมที่มีบริการการจัดประชุมรวม 3 แห่ง คือ

1. วังธารา แอนด์ รีสอร์ท มีจำนวนห้องพัก 168 ห้อง ห้องประชุม 5 ห้อง
2. แกรนอร์ธวัล พลาซ่า มีจำนวน 184 ห้อง ห้องประชุม 9 ห้อง
3. สัมมนาคารบางปะกง ปาร์ค มีจำนวน 39 ห้อง ห้องประชุม 6 ห้อง

ตารางที่ 1.2

แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนห้องพัก จำนวนห้องประชุมและความจุของห้องประชุมของโรงแรมทั้ง 3 แห่ง

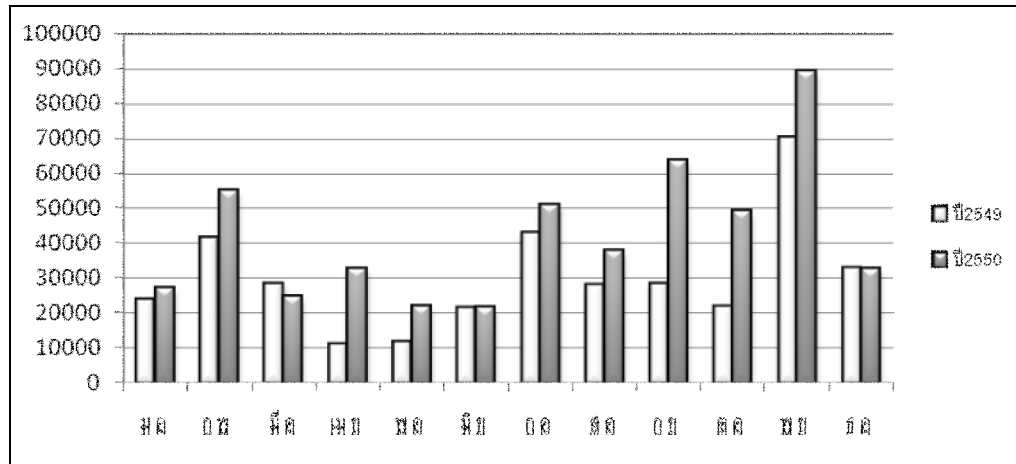
โรงแรม	จำนวนห้องพัก	จำนวนห้องประชุม	ความจุของห้องประชุม
วังธารา แอนด์ รีสอร์ท	168	5	30-1,300
แกรนด์รอยัล พลาซ่า	184	9	20-1,000
สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค	39	6	10-500

ที่มา: สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีนโยบายเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุนส่งเสริมและประสานงานบริการวิชาการระหว่างนักวิชาการและหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ปฏิบัติการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากนโยบายของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งมีนโยบายที่จะต้องมีความพร้อมในการเลี้ยงตนเองได้ ซึ่งรายได้ของอาคารสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ส่วนใหญ่ได้รับมาจากการให้บริการด้านห้องพัก ห้องจัดประชุมสัมมนา จากภาพที่ 1 พบว่าในปี 2549 และ ปี 2550 ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค พบว่ารายได้ของอาคารสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ในปี 2549 และ ปี 2550 ในเดือนพฤศจิกายนมีรายได้มากที่สุด แต่เมื่อเทียบข้อมูลระหว่างปี 2549 และ ปี 2550 ในช่วงเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม จะเห็นว่ารายได้เพิ่มขึ้นมากจากปี 2549 ในช่วงเดือนเดียวกัน และเมื่อมองภาพรวมแล้ว พบว่ารายได้ในปี 2550 มีแนวโน้มของรายได้ที่เพิ่มสูงกว่าปี 2549

ภาพที่ 1.1

รายได้จากห้องประชุมสัมมนา ปี 2549และปี2550



ที่มา: สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

การบริหารจัดการสำหรับสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำเป็นจะต้องกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของตลาดธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานที่จัดประชุมของจังหวัดฉะเชิงเทราในปัจจุบัน เพื่อที่จะสามารถแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดที่กระจายอยู่ เพื่อให้เกิดการใช้งานจากงานบริการที่มีอยู่ ซึ่งจะเป็นที่มาของรายได้และกำไรที่จะเกิดขึ้นในระยะต่อไปในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อจะสามารถแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่มีประเภท และลักษณะของผลิตภัณฑ์คล้ายคลึงกัน ดังนั้นสัมมนาการ บางปะกง ปาร์ค จะต้องให้ความสำคัญแก่ตัวผลิตภัณฑ์ (Product) จะต้องสร้างความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์ให้เด่นชัด โดยต้องเน้นการบริการ เพราะธุรกิจการจัดการประชุม ไม่ได้ขายสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible Product) อย่างเช่น โสตทัศนูปกรณ์ที่ดี อาหารที่ดี หรือสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันเท่านั้น แต่สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการจดจำ และประทับใจกลับเป็นการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Service) ได้แก่การประพฤติปฏิบัติต่อแขก ความสุภาพอ่อนน้อม ความเอาใจใส่ ดูแล ความมีน้ำใจช่วยเหลือ เพราะธุรกิจดังกล่าวเป็นสินค้าที่มีการบริการแอบแฝงอยู่ภายใต้ในตัวสินค้า จึงนับว่าการบริการนั้นเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นในการแข่งขันกับธุรกิจคู่แข่ง เพราะสินค้าที่ผู้ใช้บริการจะได้รับย่อมมีความเหมือนกันในด้านวัตถุ แต่ความแตกต่างกันที่คุณภาพของการบริการที่สามารถทำได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องมีจิตวิทยาในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการ เพราะการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ และความพึงพอใจ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ก็คือการประเมินถึงการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว เพราะหากธุรกิจใดที่มีประเภท และลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงแต่สามารถสร้างความแตกต่างโดยเข้าถึงความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม และเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมประชุมได้แล้ว ผู้เข้าร่วมประชุมย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการการจัดประชุมจากเราในครั้งต่อไป และธุรกิจอื่นๆ ก็ย่อมประสบผลสำเร็จ สามารถเจริญก้าวหน้าได้ในระยะสั้น และระยะยาวต่อไป

เนื่องจากสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มีลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันกับผู้ประกอบธุรกิจที่พักรวมที่มีการจัดการประชุมรวมอยู่ด้วยอีก 2 แห่ง และไม่สามารถดำเนินการแข่งขันโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเต็มรูปแบบนั้น เรื่องดังกล่าวถือว่าเป็นปัญหาสำหรับผู้บริหารว่าจะมีวิธีการอย่างไรจึงจะสามารถบริหารงานนำสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค เข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากขึ้น และการที่สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ได้กำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนเอาไว้ว่า คือ นักศึกษา ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ประชาชน นักท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไป โอกาสในการให้บริการแก่บุคคลเหล่านี้จึงสูงเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สร้างขึ้นมาก็เพื่อสนับสนุนให้ตรงกับความต้องการของบุคคล

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมสัมมนา ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
2. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
3. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่าง กัน
4. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่าง กัน
5. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ แตกต่างกัน
6. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
7. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีประเภทของการประชุมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
8. ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีระยะเวลาการประชุมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

ประชากร ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตประชากรในการศึกษา คือ ผู้เข้าร่วมประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 896 คน

พื้นที่ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาที่สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ในส่วนงานให้บริการของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค คือ ห้องประชุมน้ำตาลจีน ห้องประชุมเขียวไก่อกา ห้องประชุมเขียวเสวย ห้องประชุมฟ้าลั่น ห้องประชุมมันเดือนแก้ว และห้องประชุมแก้วลឹมหอน

ระยะเวลา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาที่จะใช้ในการศึกษาให้อยู่ในระหว่างเดือนธันวาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการ บางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. นำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแนวทาง ในการปรับปรุงการบริการห้องประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ

หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมประชุม โดยถ้าผลที่ได้รับจากการบริการ ตรงกับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมประชุม จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจในบริการ 4 ด้าน ได้แก่ บริการในห้องประชุม อุปกรณ์และเทคโนโลยี อาหาร เครื่องดื่มและพนักงานให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของสัมมนาการบางปะกงปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

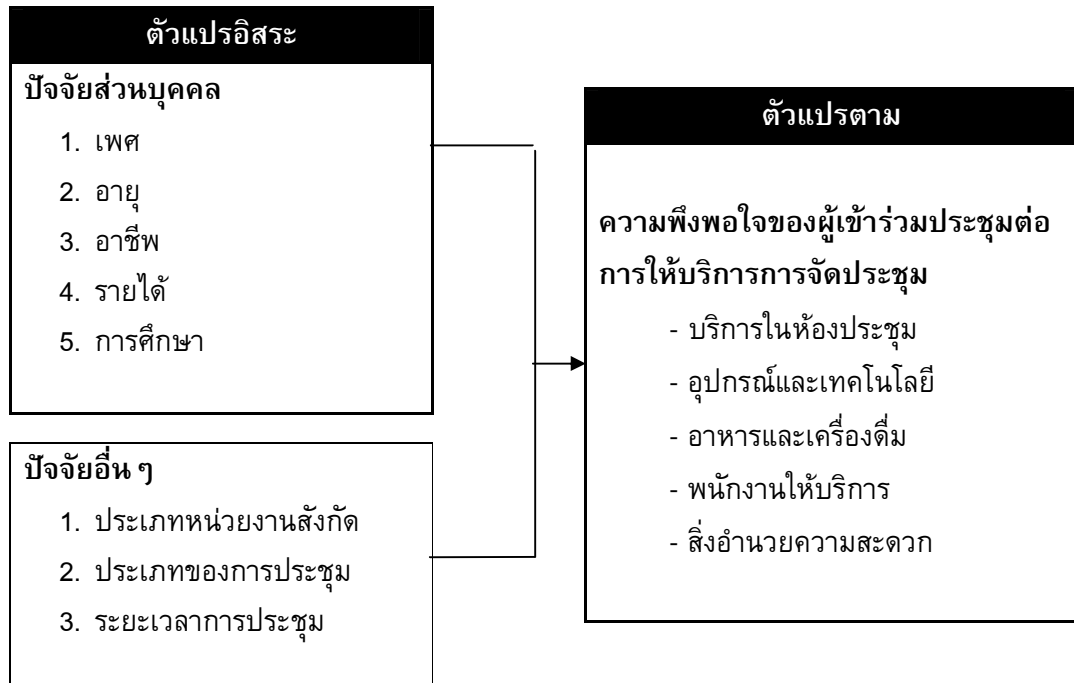
ผู้เข้าร่วมประชุม

หมายถึง ผู้ที่เข้าอบรมสัมมนาในห้องประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ห้องประชุมสัมมนา

หมายถึง ห้องประชุมจำนวน 6 ห้อง ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของสัมมนาการบางปะกงปาร์ค
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- 2.2 แนวคิดการจัดประชุมสัมมนา
- 2.3 แนวคิดด้านเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.5 กรอบในการวิเคราะห์หรืออิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล
- 2.6 ทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค

ที่ตั้งของอาคารอเนกประสงค์แต่เดิมเป็นที่ตั้งของ อาคารคुरुสัมมนาการซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของ สำนักงานศึกษาธิการเขตการศึกษา 12 จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้เป็นสถานที่จัด สัมมนาและเป็นหอพักสำหรับข้าราชการครูในเขตการศึกษา 12 ในระยะต่อมาอาคารอยู่ใน สภาพชำรุดทรุดโทรมมากเนื่องเพราะมิได้มีการบำรุงรักษาและในระยะหลังสำนักงานเขต การศึกษา 12 มิได้ใช้สถานที่นี้อีกเลยทำให้อาคารหลังดังกล่าวหมดสภาพการใช้งาน กรรมการ ฝึกหัดครูจึงได้ทำหนังสือขออาคารคुरुสัมมนาการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทางราชการของวิทยาลัย ครูฉะเชิงเทรา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้แจ้งมายังสำนักงานเขตการศึกษา 12 ให้ ทราบเรื่อง ทางสำนักงานเขตการศึกษา 12 จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบสภาพของ อาคารคुरुสัมมนาการ แล้วเห็นว่าหากจะซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมจำเป็นต้องใช้งบประมาณ จำนวนมากและอาจไม่คุ้มค่า จึงทำหนังสือตอบไปยังอธิบดีกรมการฝึกหัดครูลงวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2535 "...ไม่ขัดข้องที่จะมอบอาคารคुरुสัมมนาการหลังนี้ให้วิทยาลัยครู ฉะเชิงเทรา เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการ..." ประกอบกับกรมการฝึกหัดครูมีนโยบายที่จะ จัดสร้างอาคารอเนกประสงค์ขึ้นในวิทยาลัยครูทั้ง 36 แห่ง ซึ่งได้เริ่มจัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในปี

พ.ศ. 2531 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ใช้เป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ นักศึกษา
โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจที่เรียนทางด้าน การโรงแรม
และการท่องเที่ยว

สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทราได้งบประมาณในปี 2537 เป็นจำนวนเงิน 20,807,000 บาท
เพื่อจัดสร้างอาคารอเนกประสงค์ได้มีการมองหาสถานที่สร้างอาคาร จึงมุ่งมายังที่ตั้งของอาคาร
คุรุสัมพันธ์และได้พิจารณาเห็นชอบที่จะสร้าง ณ บริเวณนี้ การก่อสร้างได้เริ่มต้นเมื่อวันที่ 19
มกราคม พ.ศ. 2537 มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในวันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2538 งบประมาณที่
ได้รับจากกรมฝึกหัดครูนั้นสามารถสร้างอาคารได้เพียง 4 ชั้นเท่านั้น ทางสถาบันราชภัฏ
ฉะเชิงเทรา จึงเพิ่มเงินสมทบอีกจำนวน 4,465,000 บาท รวมเป็นเงิน 25,272,000 บาท เพื่อ
สร้างเป็นอาคาร 5 ชั้น โดยมี ดร.วิชัย ต้นศิริ เลขธิการคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนัก
นายกรัฐมนตรี เป็นผู้วางศิลาฤกษ์

การก่อสร้างได้ดำเนินการมาตลอดแต่มีได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดกระทั่งเดือน
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2539 จึงแล้วเสร็จ

สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทราได้ตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาคารอเนกประสงค์
ขึ้น 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 คณะกรรมการพิจารณารูปแบบอาคารอเนกประสงค์แต่งตั้งเมื่อวันที่ 7
พฤศจิกายน พ.ศ. 2537

ชุดที่ 2 คณะกรรมการดำเนินงานสร้างความพร้อมอาคารอเนกประสงค์แต่งตั้งเมื่อวันที่
16 เมษายน พ.ศ. 2539

ชุดที่ 3 คณะกรรมการรับผิดชอบโครงการพัฒนาสถาบัน แต่งตั้งโดยคำสั่งสภาประจำ
สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทรา เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2539

ชุดที่ 4 คณะกรรมการทดลองดำเนินงานอาคารอเนกประสงค์ แต่งตั้ง เมื่อวันที่ 2
เมษายน พ.ศ. 2540

ทั้งนี้คณะกรรมการดังกล่าวมีระยะเวลาทดลองดำเนินงาน 6 เดือน

โดยคำสั่งของสถาบัน เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 คณะกรรมการรับผิดชอบ
โครงการพัฒนาสถาบันได้รับอนุมัติให้ตกแต่งอาคารทั้ง 5 ชั้น โดยมีห้องพัก 40 ห้อง ห้อง
ประชุมขนาดเล็ก 3 ห้อง ขนาดกลาง 2 ห้อง ขนาดใหญ่ 1 ห้อง ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง
รวมทั้งห้องฝึกปฏิบัติการ และห้องทำงานในวงเงิน 6,000,000 บาท

อาคารอเนกประสงค์ได้รับงบประมาณแผ่นดินในปี 2537 และปี 2538 เป็นครุภัณฑ์
ประจำห้องพัก รวม 30 ห้องเป็นเงิน 1,090,000 บาท การตกแต่งอาคารอเนกประสงค์ได้เริ่ม
ดำเนินการตกแต่งนับตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา จนกระทั่งแล้วเสร็จสมบูรณ์
ในส่วนภายในห้องพักและห้องประชุม ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 รวมระยะเวลาประมาณ 8

เดือน และได้เริ่มทดลองตรวจสอบระบบไฟ-น้ำ ระบบโทรศัพท์ ระบบห้องพัก ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2540 และได้เริ่มเปิดดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทดลองดำเนินการนับตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา

สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทราได้กำหนดพิธีเปิดอาคาร "สัมมนาการ บางปะกง ปาร์ค" อย่างเป็นทางการในวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2540 โดยมี ฯพณฯ จาตุรนต์ ฉายแสง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานในพิธีเปิด

2.2 แนวคิดการจัดประชุมสัมมนา

1. ความหมายของการประชุมสัมมนา

สัมมนา หมายถึง การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น เพื่อหาข้อมูลสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งผลของการสัมมนาถือว่าเป็นเพียงข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องจะนำไปปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2530, หน้า 809-810)

เกษกานดา สุภาพจน์ (2547, หน้า 1-2) การสัมมนา หรือบางทีก็เรียกว่า "การประชุมสัมมนา" (Seminar) เป็นรูปแบบหนึ่งหรือเทคนิคของการให้ได้มาซึ่งความรู้ แนวคิดและประสบการณ์ โดยอาศัยการประชุมพบปะ พูดคุย บรรยาย อภิปราย ระดมสมอง ที่ทั้งผู้พูดหรือวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งผู้ฟังต่างก็มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นหนทางของการหาข้อสรุป และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมมนานั้นไปใช้แก้ไข หรือพัฒนาผลงาน และทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำความสำเร็จสู่องค์กรได้ในที่สุด

อภิญา กิริติสุนทร (2550) กล่าวว่าไว้ว่า "สัมมนา" เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการ (Technical Term) ที่คณะกรรมการบัญญัติศัพท์ทางวิชาการศึกษา กรมสามัญศึกษา ได้บัญญัติขึ้นเพื่อให้ใช้แทนศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Seminar อาจกล่าวได้ว่าเป็นศัพท์ที่มีลักษณะดีมาก คือ มีเสียงไพเราะ และมีลักษณะใกล้เคียงกับศัพท์ภาษาอังกฤษทั้งในด้านเสียงและความหมายด้วยเหตุนี้จึงทำให้คำว่า "สัมมนา" แปลตามรูปศัพท์ หมายถึง "การคิดร่วมกัน" หรือ "การมาร่วมกันคิด" ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับความหมายที่ใช้กันในทางวิชาการ

ความหมายที่ใช้ในทางวิชาการ "สัมมนา" หมายถึง การที่คณะบุคคลซึ่งมีความสนใจร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมาร่วมกันแสดงความคิดเห็น ใช้เหตุผล ประสบการณ์ และความรู้เพื่อประโยชน์ร่วมกันในการแก้ปัญหา นั้น ๆ ให้สำเร็จไปด้วยดีในลักษณะนี้ "สัมมนา" จึงเป็นการแก้ปัญหาโดยอาศัยพฤติกรรมหรือกระบวนการของกลุ่ม (Group Process) เป็นหลักสำคัญ กล่าวโดยสรุปการประชุมสัมมนา คือกระบวนการเรียนการสอนซึ่งจัดเป็นกลุ่ม

- สมาชิกในกลุ่มมีการปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนทัศนะและความรู้ซึ่งกันและกัน
- ตามปกติเป็นการเรียนในระดับสูง ซึ่งผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้สูงพอสมควร รู้จักการค้นคว้าหาหลักฐานอ้างอิงการแสดงทัศนะของตน
- มีอาจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิคอยควบคุมดูแลให้คำแนะนำช่วยเหลือ

2. ประเภทของการประชุม

การประชุม อาจเรียกว่าชื่อได้ต่างๆมากมายตามลักษณะหรือวัตถุประสงค์หรือกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม แต่ถ้าจะรวมเป็นกลุ่มๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์แล้วก็อาจแบ่งได้ 4 ประเภท (2551) ดังนี้

1. การประชุมเพื่อการข่าวสาร (Information Conference) สมาชิกจะร่วมกันรวบรวมความรู้และประสบการณ์เพื่อนำมาปรับความคิด หรือการทำงานของแต่ละคน
2. การประชุมเพื่อแก้ปัญหา (Problem-solving Conference) ลักษณะสำคัญของการประชุมประเภทนี้มักจะเป็นการประชุมอภิปรายถกปัญหาต่างๆจะเป็นรูปแบบของการหาข้อแก้ปัญหาทั้งหมดหรือบางส่วน
3. การประชุมเพื่อตัดสินใจ (Decision-making Conference) ลักษณะสำคัญเป็นการร่วมกันคิดพิจารณาข้อมูลรายละเอียดของสิ่งต่างๆที่จะเลือกใช้หรือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยการให้ข้อคิดและการให้ข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลที่สำคัญ
4. การประชุมเพื่อการฝึกอบรม (Training Conference) การประชุมแบบนี้ ผู้นำการประชุมจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการจัดอบรม หรือเพิ่มทักษะในวิธีการกระทำบางสิ่ง หรือถ้ามีการแก้ปัญหาข้อใดก็มักจะเน้นเรื่องการเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาหรือการใช้ขั้นตอนในการแก้ปัญหา

3. การจัดสถานที่ประชุม

การจัดสถานที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดประชุมเป็นไปด้วยความราบรื่น มีบรรยากาศน่าสนใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายสถานที่ของสัมมนาควรบางปะกงปาร์ค ควรต้องศึกษาและหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสถานที่ประชุม เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องประชุม

การจัดห้องประชุมที่ดี ต้องมีลักษณะของห้องประชุมควรเป็นเอกเทศ มิใช่เป็นห้องที่ผ่านทางเดินไปมาตลอดเวลา เพราะจะทำให้เป็นที่รบกวนสมาธิของผู้ร่วมประชุม เป็นห้องที่อากาศถ่ายเทสะดวก มีอุณหภูมิที่เย็นพอดี มีแสงสว่างเพียงพอ สะอาด มีระบบเครื่องเสียงที่ดี ได้ยินอย่างทั่วถึง ไม่ดังจนเกินไปหรือเสียงก้อง ไม่มีแสง เสียง และกลิ่นอื่นใดรบกวน นอกจากนี้ไม่ควรติดตั้งโทรศัพท์ไว้ที่ห้องประชุม เพราะจะส่งเสียงดังรบกวนผู้เข้าร่วมประชุมได้ ภายใน

ห้องประชุมแต่ละห้องควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างครบครัน อาทิ เช่น ไมโครโฟน เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ จอภาพ เครื่องเสียง เครื่องบันทึกเทป แผ่นใส เครื่องเขียนแผ่นใส กระดาน โต๊ะวางอุปกรณ์ต่างๆ ฯลฯ การจัดทำแผนที่เดินทางมาห้องประชุมควรจัดทำแผนที่ขนาดใหญ่ ตั้งไว้หน้าสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค เมื่อผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาถึงจะได้หาอาคารที่จัดประชุมได้ง่าย จัดทำผังห้องประชุมต่าง ๆ หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม

4. รูปแบบการจัดห้องประชุม

รูปแบบการจัดห้องประชุมมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความนิยม หรือจะคำนึงถึงความสะดวกสบายเป็นหลัก หรือบางครั้งก็จะจัดให้แปลกออกไปจากการนั่งตรง ๆ แบบทั่ว ๆ ไป เพื่อให้ดูมีบรรยากาศน่าสนใจ แปลกตา หรือจัดตามจำนวนคน อย่างไรก็ตามแม้จะวางรูปแบบการจัดประชุมอย่างไร สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการจัดห้องประชุมก็คือ

- ประธานหรือวิทยากร สามารถมองเห็นทุก ๆ คนในห้องประชุม
- ช่องทางเดินต้องสะดวก คล่องตัว สามารถติดต่อกันได้คล่อง
- บรรยากาศดี เย็นสบาย สะอาด
- อุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีพร้อม

1) การจัดห้องประชุมขนาดใหญ่เหมาะสำหรับการจัดประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก มีรูปแบบของการจัดดังนี้

- 1.1) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งในโรงภาพยนตร์ เป็นรูปแบบของการจัดห้องประชุมที่ค่อนข้างจะนิยมจัดกันมากแบบหนึ่ง ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนจะนั่งหันหน้าเข้าหาประธานหรือวิทยากรโดยปกติจัดที่นั่งจะประมาณ 1 ตารางเมตรต่อ 1 คน
- 1.2) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งในห้องเรียน ลักษณะของการจัดที่นั่งประชุมแบบนี้จะมีโต๊ะและเก้าอี้ให้กับผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อจะได้สะดวกต่อการจดบันทึก ถ้อยคำของวิทยากรหรือบันทึกสรุปหรือข้อความต่าง ๆ ที่ผู้เข้าร่วมประชุมต้องการเขียนหรือต้องการทำงานเป็นคณะ

2) การจัดห้องประชุมขนาดเล็ก ในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมประชุมประมาณ 10-20 คน ควรจัดประชุมในห้องที่มีพื้นที่ขนาดเล็ก ทุกคนจะสามารถร่วมกิจกรรมและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี มีรูปแบบของการจัดประชุมดังต่อไปนี้

- 2.1) การจัดประชุมแบบที่นั่งรูปตัวยูหรือตัววี การจัดที่นั่งแบบนี้จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน สามารถเห็นกิจกรรมของการประชุมได้อย่างชัดเจน และร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดี ไม่หนาวเหน็บ ทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มาก

- ใช้กับการประชุมคณะกรรมการ การประชุมของฝ่ายบริหาร การประชุมคณะลูกขุน และการร่วมประชุมปรึกษาหารือของกลุ่มที่ไม่มากนัก ฯลฯ เป็นต้น
- 2.2) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งรูปตัวที การจัดประชุมแบบนี้ ประธานหรือวิทยากรจะนั่งอยู่หัวโต๊ะ ส่วนสมาชิกนั่งในส่วนที่เป็นแนวยาว
 - 2.3) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งรูปตัวโอ การจัดประชุมแบบนี้ ทุกคนจะนั่งอยู่รอบ ๆ โต๊ะประธานจะนั่งอยู่หัวโต๊ะ เลขานุการจะนั่งอยู่หัวโต๊ะอีกด้านหนึ่ง
 - 2.4) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งรูปตัวแอล ผู้เข้าร่วมประชุมจะนั่งรอบอักษรตัวแอล แต่ผู้ดำเนินการอภิปรายหรือวิทยากรจะนั่งต่างหาก
 - 2.5) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งโต๊ะกลมหรือสี่เหลี่ยม การจัดห้องประชุมแบบนี้ ทุกคนจะนั่งรอบ ๆ โต๊ะทุก ๆ ฝ่ายจะสามารถอภิปรายได้ทั่วถึง
 - 2.6) การจัดห้องประชุมแบบที่นั่งกระจายกลุ่ม การจัดโต๊ะประชุมแบบนี้ จะทำให้การจัดโต๊ะเป็นกลุ่มไว้แต่หันที่มุ่งไปทางประธานหรือวิทยากรทั้งหมด เพื่อความสะดวกในการฟังคำบรรยายหรือคำชี้แจง
 - 2.7) การจัดห้องประชุมแบบอำนวยการ การจัดในรูปแบบนี้ เป็นการจัดแบบง่าย ๆ เน้นในเรื่องความอำนวยความสะดวก และเพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างสมาชิกผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งอาจจัดเป็นรูปโต๊ะเดี่ยวหรือหลายโต๊ะก็ได้
- 3) การจัดห้องประชุมขนาดกลาง ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนประมาณ 30-50 คน ห้องประชุมก็ควรจัดให้มีขนาดกลางเพื่อให้พอดีกับจำนวนสมาชิก สำหรับการจัดห้องประชุมขนาดกลางควรประยุกต์รูปแบบของการจัดตามแบบของการจัดห้องประชุมขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กมาใช้ ตามความเหมาะสมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายสถานที่
- 4) การจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย ในกรณีที่ต้องการแบ่งกลุ่มประชุมออกเป็นกลุ่มย่อย บางครั้งหากเกรงว่าแต่ละกลุ่มจะมีการอภิปรายเสียงดังรบกวนซึ่งกันและกัน ก็อาจแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ เหล่านั้นไปอยู่ตามห้องประชุมขนาดเล็กใกล้ ๆ กัน ลักษณะการจัดที่นั่งก็อาจจัดแบบโต๊ะกลมหรือโต๊ะเหลี่ยมก็ได้ แต่ในบางครั้งถ้าต้องการประหยัดพื้นที่ สมาชิกไม่ต้องเสียเวลาย้ายตัวเองไปตามห้องต่าง ๆ รวมทั้งการติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวก็อาจแบ่งกลุ่มย่อยต่าง ๆ ไว้ภายในห้องสัมมนาใหญ่ได้เลย
- 5) การจัดเวที
- การจัดเวทีเป็นส่วนหนึ่งของการจัดประชุมที่จะทำให้น่าสนใจ ดึงดูดใจ น่าเชื่อถือ สวยงาม ช่วยให้เกิดบรรยากาศของความกระตือรือร้น โดยปกติถ้าเป็นการจัดประชุมแบบเป็นพิธีการ เวทีจะมีองค์ประกอบดังนี้

- 5.1) ชงชาติ โต้ะหมู่บูชา พระบรมฉายาลักษณ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวซึ่งโดยมากจะจัดโดยส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จะจัดวางไว้ด้านขวาของเวที หันหน้าเข้าหาผู้เข้าร่วมประชุม
- 5.2) โต้ะประธานหรือวิทยากร จะจัดวางไว้กลางเวที ผู้จัดประชุมฝ่ายสถานที่ควรจะได้ศึกษาว่าวิทยากรที่มาบรรยายมีกี่คน จะใช้โต้ะนั่งหรือแทนบรรยาย โต้ะประธานหรือวิทยากรควรปูผ้าปูโต้ะให้เรียบร้อย มีไมโครโฟนให้เท่ากับจำนวนวิทยากร นอกจากนี้ ต้องเตรียมป้ายชื่อของประธานและวิทยากรไว้ตั้งบนโต้ะให้ตรงกับที่นั่งของประธานและวิทยากร
- 5.3) ฉากหรือม่านติดตัวอักษรชื่อการประชุม ฉากหรือม่านจะอยู่ด้านหลังของโต้ะหมู่บูชาและโต้ะประธานหรือวิทยากร การจัดฉากจะช่วยให้เวทีดูน่าสนใจ ฉากหรือม่านจะต้องติดอักษรชื่อการประชุมซึ่งต้องอาศัยศิลปะในการเขียนตัวหนังสือให้เด่น สะดุดตา อ่านง่าย เป็นอักษรตัวใหญ่เล็ก ตามความสำคัญของสาระอักษรที่ต้องเขียน
- 5.4) แทนสำหรับพิธีกรหรือผู้กล่าวรายงานการประชุมจะต้องอยู่ด้านล่างขวามือของเวทีหันหน้าอยู่ในระดับกลาง ระหว่างประธานกับผู้เข้าร่วมประชุม ที่แทนควรจะมีไมโครโฟนและแจกันดอกไม้ประดับวางไว้ด้วยเพื่อให้ดูสวยงาม

6) การจัดห้องรับประทานอาหาร

ห้องรับประทานอาหารที่ใช้สำหรับการประชุม อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ

- 6.1) ห้องรับประทานอาหารของว่าง ซึ่งจะใช้ในช่วงเวลาที่พักครึ่งการประชุม เพื่อให้ผู้ประชุมได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ถ้าการประชุมใช้เวลาทั้งวัน ห้องรับประทานอาหารของว่างก็จะใช้ 2 ครั้งต่อวัน คือ ช่วงพักครึ่งเช้า กับช่วงพักครึ่งบ่าย

สถานที่ที่จัดมักให้ผู้เข้าร่วมประชุมยืนรับประทานอาหาร โดยจัดของว่างเป็นชุด ๆ อาจเป็นชุดน้ำชา-กาแฟ หรือเครื่องดื่มประเภท น้ำส้มคั้น หรือน้ำผลไม้ ฯลฯ และจะมีขนมวางอยู่ในถาดน้ำชา-กาแฟนั้นด้วย หรือจะจัดขนม-ผลไม้ไว้ในถาดใหญ่ที่โต้ะกลาง และให้ผู้เข้าร่วมประชุมหยิบใส่ถาดเล็กของตนเอง ในส่วนของขนมอาจจะใช้ขนมเค้กหรือขนมไทย ๆ ซึ่งควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับเครื่องดื่มด้วย

ห้องรับประทานอาหารของว่างจึงมักจะจัดไว้ใกล้ ๆ กับห้องประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับความสะดวกและประหยัดเวลาในการเดินทางไปมาระหว่างห้องประชุมกับห้องรับประทานอาหารว่าง

- 6.2) ห้องรับประทานอาหาร หากการประชุมมีหลายวัน การจัดอาหารให้ผู้เข้าร่วมประชุมจะแบ่งเป็น 3 มื้อด้วยกัน คือ
- อาหารเช้า จะเป็นอาหารค่อนข้างเบา อาจมีประเภท ข้าวต้ม โจ๊ก ไข่ดาว นม น้ำผลไม้ สลัดผัก ขนมปัง ฯลฯ แต่บางแห่งก็อาจมี ข้าวผัด หรืออาหารหนัก ๆ ไว้สำรองให้ด้วยเช่นกัน
 - อาหารกลางวัน จะเป็นอาหารหนัก หลากหลายประเภท ส่วนมากจะจัดเป็นบุฟเฟต์ให้แขกเลือกรับประทานได้ตามใจชอบ เช่น อาหารประเภทเนื้อ ปลา หมู ไก่ และประเภทผักต่างๆรวมทั้งผลไม้-ขนมและน้ำดื่ม
 - อาหารเย็น จะคล้ายกับอาหารกลางวัน แต่รายการอาจจะมากกว่าเท่านั้น ส่วนมากจะจัดเป็นบุฟเฟต์ แต่อาจจัดเป็นอาหารชุด

อย่างไรก็ตาม การจัดอาหารและห้องอาหารส่วนมากจะจัดเป็นบุฟเฟต์หรืออาหารชุด แต่ควรเน้นในเรื่องของความสะอาดเป็นหลักและอาจเสริมแต่งบรรยากาศ ประดับประดาด้วยดอกไม้ รวมทั้งการจัดภาชนะที่บรรจุอาหารที่ตกแต่งด้วยการสลักผักประดับในภาชนะประกอบอาหาร ทำให้ดูน่ารับประทานมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ นับเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมการประชุมให้น่าสนใจได้

การจัดสถานที่สำหรับการประชุมมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน จัดเป็นสิ่งจำเป็นเรื่องหนึ่ง ที่อำนวยความสะดวกและช่วยให้เกิดความคล่องตัว รวมทั้งสามารถสร้างบรรยากาศของการประชุม ให้เกิดความกระตือรือร้นและน่าสนใจได้มาก ผู้ดำเนินการจัดประชุมจึงควรวางแผนด้วยความรัดกุม ละเอียด รอบคอบ เพื่อให้งานประชุมขาดตกบกพร่องน้อยที่สุด หรือไม่ผิดพลาดเลย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการจัดประชุม

2.3 แนวคิดด้านเทคโนโลยี

1. ความหมายของของเทคโนโลยี

คำว่า เทคโนโลยี ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Technology" ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า "Technologia" แปลว่า การกระทำที่มีระบบ อย่างไรก็ตามคำว่า เทคโนโลยี มักนิยมใช้ควบคู่กับคำว่า วิทยาศาสตร์ โดยเรียกรวม ๆ ว่า "วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี" ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539, หน้า 406) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม (2551)

Hawkrige (1995, อ้างถึงใน วรุฒิ ศิวรังสรรค์, 2545) ได้เสนอว่า การอบรมด้วยเทคโนโลยีมีประเด็นสำคัญอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ (Software) คือ การรวบรวมเครื่องมือซึ่งช่วยให้ผู้สอนสามารถนำฮาร์ดแวร์ (Hardware) มาใช้ร่วมเพื่อตอบสนอง

ความต้องการฝึกอบรมที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งรวบรวมโปรแกรมสำเร็จรูปแบบธรรมดา และแบบที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อการฝึกทักษะความชำนาญ โดยโปรแกรมดังกล่าวมิได้เจาะจงเพื่อองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ด้านที่สอง คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ การที่ผู้สอนสามารถสอนบนคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมอื่น ๆ หรือใช้วิดีโอดิस्कหรือวิดีโอคาสเซตส์ และอื่น ๆ ที่สามารถถ่ายโอนข้อมูลในการฝึกอบรมได้ในลักษณะใกล้เคียงกัน

2. ประเภทของเทคโนโลยีในการฝึกอบรมและพัฒนา

Kearsley (1984, อ้างถึงใน วรวิทย์ ศิวรังสรรค์, 2545) ได้จำแนกเทคโนโลยีทางการฝึกอบรมและพัฒนาไว้ 4 ประเภท ดังนี้

- 1) เทคโนโลยีเกี่ยวกับภาพและเสียง (Audiovisuals) ประกอบด้วย สิ่งพิมพ์ (Print) เครื่องฉายแผ่นใส (Overhead Transparencies) เครื่องฉายภาพสไลด์ (Slide) แถบบันทึกเสียง (Tape) และไมโครฟอร์ม (Microforms)
- 2) เทคโนโลยีเกี่ยวกับภาพยนตร์และวีดิทัศน์ (Film/Video) ประกอบด้วย ภาพยนตร์ วิดิทัศน์และดิस्कวีดิโอ (Videodiscs)
- 3) เทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computers) ประกอบด้วย แบบเรียนผ่านทางคอมพิวเตอร์ (Computer-Based Instruction) การฝึกอบรมผ่านทางคอมพิวเตอร์ (Computer-Based Training) คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนรู้ (Computer-Aided Learning) ซึ่งจะไม่มีการเชื่อมโยงเป็นลักษณะของการสื่อสารทางไกล และเครื่องจำลองเหตุการณ์จริง (Simulators)
- 4) เทคโนโลยีเกี่ยวกับการสื่อสารทางไกล (Telecommunications) ประกอบด้วย การประชุมทางไกล (Teleconferencing) การฝึกอบรมผ่านทางเว็บ (Web-Based Training) การเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม

2.4 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง รักชอบใจ ส่วนพึงพอใจนั้น หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Zeithaml and Bitner (อ้างถึงใน ณัญญาณี สุขเขียว, 2548) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นการที่ผู้ใช้บริการประเมินสินค้าหรือบริการที่ได้รับว่าสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังหรือไม่ หากเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าหากการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังล้มเหลว ก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นได้

Kotler (อ้างถึงใน ศรีนยา ละอองอินทร์, 2543) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจของลูกค้าว่า เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจไว้ก็จะเกิดความรู้สึกประทับใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการสนองตอบทั้งทางด้านวัตถุจิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้จะเป็นความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะไม่พอใจ ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่น ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล (Maynard, อ้างถึงใน สมศิริ นิสิตศิริ, 2546)

2.5 กรอบในการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล

Mary Jo Biter (อ้างถึงใน ชีรภิกขิ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549) นักวิชาการทางด้านการศึกษาบริการที่เป็นแกนนำในการนำ “ทฤษฎีเอสโออาร์” มาวิเคราะห์อิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล เพื่อช่วยในการอธิบายผลกระทบของปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมของการบริการที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค องค์ประกอบหลักของทฤษฎีนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ก. สิ่งกระตุ้น (A Set of Stimuli) หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักฐานทางกายภาพของกิจการบริการ เช่น การออกแบบรูปลักษณ์ภายนอกและภายในตัวอาคาร การใช้แสงไฟดนตรี และอุณหภูมิ เป็นต้น

ข. ผู้รับการกระตุ้น (An Organism Component) หมายถึง ผู้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการบริการ ซึ่งในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการและลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

ค. การตอบสนอง หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (A Set of Responses or Outcomes) หมายถึง รูปแบบการตอบสนองหรือพฤติกรรมของผู้บริโภคและพนักงานที่มีต่อสิ่งกระตุ้นที่ตนได้รับซึ่งโดยทั่วไปจะแสดงออกมาในรูปของสภาวะทางอารมณ์ 3 ประเภทหลัก คือ ระดับความพึงพอใจ

ระดับความรู้สึกตื่นตัว และระดับความรู้สึกถึงความเป็นอิสระปราศจากการถูกบังคับและสามารถควบคุมตัวเองได้

โดยทั่วไปพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้บริโภคที่มีต่อการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมในการบริการหรือหลักฐานทางกายภาพจะมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความปรารถนาที่จะอยู่ หรือจะออกไปจากสถานบริการ
2. ความปรารถนาที่จะทำการสำรวจและมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการบริการหรือไม่สนใจที่จะทำการสำรวจและมีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว
3. ความปรารถนาที่จะสื่อสารกับพนักงานที่ให้บริการ หรือไม่สนใจที่จะสื่อสาร
4. ความรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์ในการใช้บริการ หรือไม่พอใจ (ผิดหวัง)

2.6 ทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ

Bitner (อ้างถึงใน ซีรูกิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา, 2549) ได้เสนอ “ทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ” (The Servicescape Theory) ซึ่งเป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญในการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานจาก “ทฤษฎีเอสโออาร์” ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

องค์ประกอบหลักของทฤษฎีภูมิทัศน์บริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environmental Dimensions) แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

ก. สภาพบรรยากาศของสถานบริการ (Ambient Conditions) หมายถึง ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ ได้แก่ คุณภาพของอากาศภายในสถานบริการ รวมถึงสภาพของแสง เสียง ดนตรี กลิ่น และอุณหภูมิ โดยทั่วไปสภาพบรรยากาศของสถานบริการจะมีผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคล อันได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

ข. การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งาน (Space/Function) หมายถึง วิธีการจัดวางอุปกรณ์เครื่องจักรและสิ่งที่ใช้ตกแต่งต่าง ๆ รวมทั้งขนาด รูปร่าง และการจัดระยะห่างของสิ่งของต่าง ๆ ข้างต้นด้วย การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งานที่เหมาะสมจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณภาพการบริการของกิจการดีขึ้น

ค. ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น (Signs, Symbols, and Artifacts) เช่น เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงานมีส่วนสำคัญในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ส่งสัญญาณทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อบอกลูกค้าในเรื่องที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบและปฏิบัติตนได้ถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความประทับใจครั้งแรก ช่วยในการสื่อสารบริการใหม่ และยังช่วยสร้างความแตกต่างให้กับบริการของกิจการด้วย

2. การตอบสนองภายในตัวบุคคล (Internal Responses) ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการตอบสนองใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

2.1 การตอบสนองทางความคิด หมายถึง การที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีผลกระทบต่อความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานที่ ต่อบุคคลและผลิตภัณฑ์ที่พบในสถานที่แห่งนั้น

2.2 การตอบสนองทางอารมณ์ การวิจัยโดยนักจิตวิทยาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ (ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นก็ตาม) ล้วนมีผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคลทั้งสิ้น

2.3 การตอบสนองทางร่างกาย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการมีผลกระทบต่อร่างกายของมนุษย์ด้วยเช่นเดียวกัน เช่น คุณภาพอากาศที่ไม่ดีในอาคารอาจจะทำให้บุคคลบางคนหายใจไม่ออกและเป็นลม ในทำนองเดียวกันแสงที่สว่างจ้ามากเกินไปและเสียงที่ดังเกินไปทำให้เกิดความไม่สบายต่อตาและหูของบุคคล เป็นต้น

3. พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล (Behavior) จากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยา ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่สืบเนื่องมาจากผลกระทบของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกนี้จะแบ่งเป็น 2 ประเภทหลักที่มีลักษณะตรงกันข้าม คือ “การเข้าหา” และ “การหลีกเลี่ยง” ดังนี้

การเข้า (Approach) หมายถึง พฤติกรรมด้านบวกที่จะทำให้บุคคลปรารถนาที่จะเข้าไปใช้เวลาอยู่ หรือทำงานในสถานที่แห่งนั้นนานขึ้น หรือปฏิบัติภารกิจในสถานที่นั้นตามที่ได้วางแผนไว้จนสำเร็จ หรือกลับมายังสถานที่แห่งนั้นอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น

การหลีกเลี่ยง (Avoidance) หมายถึง พฤติกรรมด้านลบที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการเข้าหาที่กล่าวไปแล้ว คือจะทำให้บุคคลไม่ปรารถนาที่จะเข้าไปใช้เวลาอยู่ หรือทำงานในสถานที่แห่งนั้นน้อยลง หรือไม่ปฏิบัติภารกิจในสถานที่นั้นตามที่ได้วางแผนไว้จนสำเร็จหรือกลับมายังสถานที่แห่งนั้นอีก เป็นต้น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดห้องประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

พัชรินทร์ สุวรรณธาดา (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมนาคาร ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมนาคาร ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อบริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ในระดับปานกลาง และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สำหรับ เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ มีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีริมเงาบังแดด ปัญหาของสภาพภายในห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สภาพการตกแต่ง แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก และความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ปัญหาของพนักงานผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

วิวรรยา ขอนยาง (2545) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภูพานเพลซ สถาบันราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในทุกเรื่องยกเว้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ รายการส่งเสริมการขาย และระบบน้ำภายในห้องพัก ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนการใช้ห้องประชุมดูสินค้า พบว่าผู้จัดงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระบบขนส่งมวลชน อุปกรณ์ภายในห้องประชุมดูสินค้า อภินันทนาการที่มอบให้ และระบบไฟฟ้า แสง สี เสียง ที่ห้องประชุมมณีเทวา พบว่าผู้จัดงานพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องอุปกรณ์ภายในห้องประชุมมณีเทวา และอภินันทนาการที่มอบให้ สำหรับผู้บริการห้องอาหารทรายแก้ว พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ยกเว้นในเรื่องประเภท จำนวนรายการอาหารที่ให้บริการ ราคาอาหาร และเครื่องดื่ม ที่พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้บริการห้องพัก ผู้จัดงานที่ห้องประชุมดูสินค้า และมณีเทวา ส่วนใหญ่พบมากที่สุด คือ ปัญหาหรืออุปสรรคเรื่องที่จอดรถ ระบบการจราจรภายในพื้นที่ให้บริการ ส่วนปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้บริการห้องอาหารทรายแก้วพบมากที่สุด คือ เรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ไม่มีอาหารเข้าบริการ ไม่มีวัตถุดิบในการประกอบอาหารตามรายการที่มีอยู่ในเมนู

ขนิษฐาณ วงษ์คำจันทร์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมอูบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุดในด้านพนักงาน เรื่องพนักงานให้บริการรวดเร็วทันเวลา การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องประชุมสัมมนาในโรงแรมอูบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานีของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านสถานที่และด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องประชุมสัมมนาในโรงแรมอูบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานีของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านพนักงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ประเภท คือ

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลในส่วนนี้ผู้ทำการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง คือ ผู้เข้าร่วมประชุมที่มาใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 896 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

- (1.1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา
- (1.2) ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ประเภทหน่วยงานสังกัด ประเภทของการประชุม

และระยะเวลาการประชุม

(1.3) ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านบริการในห้องประชุม อุปกรณ์และเทคโนโลยี อาหารและเครื่องดื่ม พนักงานให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้ทำการศึกษาได้จากการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมจากแหล่งอื่นๆ อาทิเช่น การรวบรวมข้อมูลจากบทความ เอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย วารสารการวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระ และการค้นคว้า

(3) ทางเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้จากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์-เดือนมีนาคม 2551 จำนวน 896 คน ข้อมูลได้มาจากตารางการสำรองห้องประชุมสัมมนา ณ วันที่ 11 มกราคม 2551 ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แบบสอบถามมีโครงสร้างและส่วนประกอบ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะคำถามเป็นชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 39 ข้อ

ทางกลุ่มผู้วิจัย ได้มีการทดลองใช้ (Try out) แบบสอบถาม จำนวน 81 ชุด เป็นการทดสอบแบบสอบถาม เพื่อวัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม

จากการทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) จำนวน 81 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการให้บริการในห้องประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9339

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9234
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านอาหารและเครื่องดื่มของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9693
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านพนักงานให้บริการของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9057
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9209
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความพึงพอใจทั้งหมดของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวน 39 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .9069 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม โดยผู้ศึกษาเป็นผู้มอบและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ ข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

จากนั้นผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากฉบับใดที่ตอบคำถามไม่สมบูรณ์ก็จะถูกคัดออก และคัดเลือกใช้เฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์เท่านั้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้นำมาตรวจสอบความเรียบร้อยว่าคำถามมีความสมบูรณ์ทุกข้อทุกตอน จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) เพื่อเตรียมไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage distribution) นำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ประเภทหน่วยงานสังกัด ประเภทของการประชุม และระยะเวลาการประชุมที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage distribution) นำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านบริการในห้องประชุม อุปกรณ์และเทคโนโลยี อาหารและเครื่องดื่ม พนักงานให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จากนั้นจึงปรับค่าให้อยู่ในแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval Scale) ทำการวิเคราะห์ด้านสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปแบบแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean and Standard Deviation) และหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ กับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยใช้การแจกแจงแบบ t-test และ ANOVA เพื่อหาความสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ คือ ค่านัยสำคัญที่ 0.05 หากค่านัยสำคัญต่ำกว่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่หากค่านัยสำคัญสูงกว่า 0.05 แสดงว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม
จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ระหว่างเดือนธันวาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551 รวม 896 ชุด ได้แก่

- ห้องน้ำตาลจีน จำนวน 210 ชุด ได้รับคืนจำนวน 146 ชุด
- ห้องเขียวไข่มุก จำนวน 160 ชุด ได้รับคืนจำนวน 80 ชุด
- ห้องเขียวเสวย จำนวน 190 ชุด ได้รับคืนจำนวน 70 ชุด
- ห้องฟ้าลิ้น จำนวน 50 ชุด ได้รับคืนจำนวน 27 ชุด
- ห้องมันเดือนเก๋ จำนวน 16 ชุด ได้รับคืนจำนวน 16 ชุด
- ห้องแก้วลิ้มคอน จำนวน 270 ชุด ได้รับคืนจำนวน 205 ชุด

รวมได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้นจำนวน 544 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60.71 และได้นำข้อมูล

ผลการศึกษาดังกล่าวมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยอื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม ซึ่งแสดงถึง เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ซึ่งจะใช้วิธีการศึกษาด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแสดงความถี่ร้อยละ ซึ่งผลของการศึกษา มีดังนี้

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	176	32.4
หญิง	368	67.6
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาकार บางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็น เพศหญิง จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.4

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.4
20-29 ปี	223	41.0
30-39 ปี	197	36.2
40 ปีขึ้นไป	122	22.4
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาकार บางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็น อายุระหว่าง 20-29 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุ และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44

4.1.3 อาชีพ

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	86	15.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	7	1.3
ข้าราชการ	251	46.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	4.6
พนักงานบริษัทเอกชน	163	30.0
ธุรกิจส่วนตัว	12	2.2
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็นอาชีพข้าราชการ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.1.4 รายได้ต่อเดือน (บาท)

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,001	315	57.9
10,001-15,000	95	17.5
15,001-20,000	41	7.5
20,001-25,000	25	4.6
มากกว่า 25,000	68	12.5
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็น รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาคือระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 12.5 15,001-20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 20,001-25,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

4.1.5 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	276	50.7
ปริญญาตรี	214	39.3
ปริญญาโท	49	9.0
ปริญญาเอก	5	0.9
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็นการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

4.2 ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการศึกษาข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม ซึ่งแสดงถึง ประเภทหน่วยงานสังกัด ประเภทของการประชุม และระยะเวลาการประชุม ซึ่งจะใช้วิธีการศึกษาด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแสดงความถี่ร้อยละ ซึ่งผลของการศึกษา มีดังนี้

4.2.1 ประเภทหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหน่วยงานสังกัด

ประเภทหน่วยงานสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
เอกชน	174	32.0
ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	292	53.7
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	71	13.1
อื่นๆ	7	1.3
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็นหน่วยงานสังกัดราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ หน่วยงานสังกัดเอกชน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 32 หน่วยงานสังกัดนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และหน่วยงานสังกัดอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.2.2 ประเภทของการประชุม

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการประชุม

ประเภทของการประชุม	จำนวน	ร้อยละ
ระดมความคิดเห็นในระดับผู้บริหาร	90	16.5
การฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้	255	46.9
เป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย	199	36.6
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็นการประชุมเพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ เพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียน การสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย จำนวน 199

คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และเพื่อระดมความคิดเห็นในระดับผู้บริหาร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

4.2.3 ระยะเวลาการประชุม

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการประชุม

ระยะเวลาการประชุม	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งวัน	192	35.3
เต็มวัน	82	15.1
1 วันครึ่ง	12	2.2
2 วัน	126	23.2
มากกว่า 2 วัน	132	24.3
รวม	544	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน แบ่งเป็นระยะเวลาการประชุมครึ่งวัน จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือมากกว่า 2 วัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 2 วัน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 เต็มวัน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 1 วันครึ่ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ด้านบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านพนักงานให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลของการศึกษา มีดังนี้

4.3.1 ด้านบริการในห้องประชุม

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน
ด้านบริการในห้องประชุม

ด้านบริการ ในห้องประชุม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน		
การตกแต่งห้อง ประชุม	54 (9.9)	251 (46.1)	229 (42.1)	8 (1.5)	2 (0.4)	544	3.64	มาก
การถ่ายเทอากาศ ภายในห้องประชุม	72 (13.2)	250 (46.0)	203 (37.3)	18 (3.0)	1 (0.2)	544	3.69	มาก
ขนาดห้องประชุม เหมาะสม	98 (18.0)	278 (51.1)	157 (28.9)	9 (1.7)	2 (0.4)	544	3.85	มาก
รูปแบบการจัดห้อง ประชุมเหมาะสม	73 (13.4)	286 (52.6)	175 (32.2)	7 (1.3)	3 (1.3)	544	3.77	มาก
แสงสว่างภายใน ห้องประชุมเพียงพอ	94 (17.3)	297 (54.6)	142 (26.1)	10 (1.8)	1 (0.2)	544	3.87	มาก
ความเหมาะสม ของโต๊ะ เก้าอี้	93 (17.1)	261 (48.0)	170 (31.3)	17 (3.1)	3 (0.6)	544	3.78	มาก
ความเหมาะสม ของการจัดเวที	79 (14.5)	238 (43.8)	192 (35.3)	31 (5.7)	4 (0.7)	544	3.66	มาก
ระบบของเครื่องปรับอากาศ ในห้องประชุม	117 (21.5)	289 (53.1)	115 (21.1)	19 (3.5)	4 (0.7)	544	3.91	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านบริการ ในห้องประชุม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ห้องประชุมมีความ สะอาดเรียบร้อย	132 (24.3)	296 (54.4)	109 (20.0)	5 (0.9)	2 (0.4)	544	4.01	มาก
มีการจัดเตรียมห้อง ประชุมให้พร้อมใช้เสมอ	106 (19.5)	289 (53.1)	138 (25.4)	9 (1.7)	2 (0.4)	544	3.90	มาก
ไม่มีเสียงรบกวนจาก ภายนอกในขณะที่ประชุม	172 (31.6)	257 (47.2)	94 (17.3)	21 (3.9)	-	544	4.07	มาก
ภาพรวม							3.83	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 544 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการในด้านบริการในห้องประชุมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกในขณะที่ประชุม (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ห้องประชุมมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ระบบเครื่องปรับอากาศภายในห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.91) มีการจัดเตรียมห้องประชุมให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) แสงสว่างภายในห้องประชุมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.87) ขนาดห้องประชุมเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ความเหมาะสมของโต๊ะ เก้าอี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รูปแบบการจัดห้องประชุมเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.77) การถ่ายเทอากาศภายในห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ความเหมาะสมของการจัดเวที (ค่าเฉลี่ย = 3.66) และการตกแต่งห้องประชุมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.64)

4.3.2 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
คุณภาพระบบเสียง	140 (25.7)	240 (44.1)	132 (24.3)	31 (5.7)	1 (0.2)	544	3.90	มาก
คุณภาพระบบแสงสี	102 (18.8)	262 (48.2)	256 (28.7)	21 (3.9)	3 (0.6)	544	3.81	มาก
จำนวนของ โสตทัศนอุปกรณ์	91 (16.7)	257 (47.2)	177 (32.5)	17 (3.1)	2 (0.4)	544	3.77	มาก
คุณภาพ โสตทัศนอุปกรณ์	88 (16.2)	263 (48.3)	175 (32.2)	16 (2.9)	2 (0.4)	544	3.77	มาก
การจัดวาง โสตทัศนอุปกรณ์	66 (12.1)	260 (47.8)	201 (36.9)	16 (2.9)	1 (0.2)	544	3.69	มาก
โสตทัศนอุปกรณ์ มีความทันสมัย	83 (15.3)	283 (52.0)	159 (29.2)	16 (2.9)	3 (0.6)	544	3.78	มาก
มีอุปกรณ์เครื่องเขียน ให้ผู้เข้าร่วมประชุม เพียงพอ	75 (13.8)	194 (35.7)	206 (37.9)	57 (10.5)	12 (2.2)	544	3.48	มาก
ภาพรวม							3.74	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 544 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการในด้านบริการในห้องประชุมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้ คุณภาพระบบเสียง (ค่าเฉลี่ย = 3.90) คุณภาพระบบแสงสี (ค่าเฉลี่ย = 3.81) โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 3.78) คุณภาพโสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) จำนวนของโสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) การจัดวางโสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.69) และมีอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ผู้เข้าร่วมประชุมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.48)

4.3.3 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อาหารว่างมีปริมาณ เหมาะสม	92 (16.9)	263 (48.3)	165 (30.3)	20 (3.7)	4 (0.7)	544	3.77	มาก
อาหารว่างมีรสชาติ อร่อย	73 (13.4)	243 (44.7)	197 (36.2)	27 (5.0)	4 (0.7)	544	3.65	มาก
อาหารว่างมีความ สะอาด	76 (14.0)	285 (52.4)	161 (29.6)	15 (2.8)	7 (1.3)	544	3.75	มาก
อาหารว่างมีคุณภาพดี	68 (12.5)	280 (51.5)	179 (32.9)	13 (2.4)	4 (0.7)	544	3.73	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม มีระหว่างพักประชุม มีปริมาณเพียงพอ	66 (12.1)	303 (55.7)	164 (30.1)	8 (1.5)	3 (0.6)	544	3.77	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อาหารและเครื่องดื่ม มีระหว่างพักประชุมมี รสชาติอร่อย	61 (11.2)	267 (49.1)	202 (37.1)	10 (1.8)	4 (0.7)	544	3.68	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม มีระหว่างพักประชุมมี มีให้เลือกหลากหลาย ประเภท	53 (9.7)	330 (60.7)	129 (23.7)	29 (5.3)	3 (0.6)	544	3.74	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม มีระหว่างพักประชุมมี คุณภาพดี	64 (11.8)	283 (52.0)	189 (34.7)	4 (0.7)	4 (0.7)	544	3.73	มาก
อาหารและเครื่องดื่ม มีระหว่างพักประชุมมี ความสะอาด	73 (13.4)	308 (56.6)	154 (28.3)	6 (1.1)	3 (0.6)	544	3.81	มาก
ภาพรวม							3.74	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนา
การบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 544 คน มี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการในด้านบริการในห้องประชุมในระดับมาก เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้ อาหารและเครื่องดื่มมี
ระหว่างพักประชุมมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.81) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมี
ปริมาณเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) อาหารว่างมีปริมาณเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.77) อาหารว่าง
มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.75) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีให้เลือก
หลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย = 3.74) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีคุณภาพดี

(ค่าเฉลี่ย = 3.73) อาหารว่างมีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย = 3.73) อาหารและเครื่องดื่มระหว่างพัก
ประชุมมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย = 3.68) และอาหารว่างมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย = 3.65)

4.3.4 ด้านพนักงานให้บริการ

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน
ด้านพนักงานให้บริการ

ด้านพนักงาน ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การแต่งกายของ พนักงานสุภาพสวยงามดี	93 (17.1)	289 (53.1)	154 (28.3)	8 (1.5)	-	544	3.86	มาก
พนักงานต้อนรับยิ้มแย้ม แจ่มใสให้การต้อนรับด้วย ความสุภาพเหมาะสมดี	98 (18.0)	251 (46.1)	167 (30.7)	27 (5.0)	1 (0.2)	544	3.77	มาก
พนักงานมีความกระตือ รือร้นในการให้บริการกับ ลูกค้า	97 (17.8)	236 (43.4)	192 (35.3)	19 (3.5)	-	544	3.76	มาก
พนักงานมีจำนวนเพียง พอในการให้บริการลูกค้า	76 (14.0)	222 (40.8)	214 (39.3)	30 (5.5)	2 (0.4)	544	3.63	มาก
พนักงานบริการด้วย ความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ ผิดพลาด	68 (12.5)	238 (43.8)	212 (39.0)	23 (4.2)	3 (0.6)	544	3.63	มาก
ภาพรวม							3.73	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนา การบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 544 มีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการในด้านบริการในห้องประชุมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้ การแต่งกายของพนักงานภาพสวยงามดี (ค่าเฉลี่ย = 3.86) พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยความสุภาพเหมาะสมดี (ค่าเฉลี่ย = 3.77) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.76) พนักงานบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.63)

4.3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1	จำนวน		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
มีป้ายบอกสถานที่ห้องประชุมชัดเจน	103 (18.9)	239 (43.9)	168 (30.9)	32 (5.9)	2 (0.4)	544	3.75	มาก
มีลิฟต์จำนวนเพียงพอ	71 (13.1)	225 (41.4)	194 (35.7)	45 (8.3)	9 (1.7)	544	3.56	มาก
มีห้องน้ำที่สะอาดและมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	67 (12.3)	234 (43.0)	186 (34.2)	47 (8.6)	10 (1.8)	544	3.55	มาก
ความสะดวกของห้องน้ำบริเวณห้องประชุม	75 (13.8)	251 (46.1)	177 (32.5)	38 (7.0)	3 (0.6)	544	3.66	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
ประตูทางเข้า-ออกสะดวก	79 (14.5)	266 (48.9)	173 (31.8)	23 (4.2)	3 (0.6)	544	3.73	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องประชุม	63 (11.6)	232 (42.6)	205 (37.7)	36 (6.6)	8 (1.5)	544	3.56	มาก
ระบบป้องกันและช่วยเหลือขณะเกิดอัคคีภัย	52 (9.6)	227 (41.7)	206 (37.9)	54 (9.9)	5 (0.9)	544	3.49	มาก
ภาพรวม							3.61	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนา การบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 544 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการในด้านบริการในห้องประชุมในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้ มีป้ายบอกสถานที่ห้องประชุมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.75) ประตูทางเข้า-ออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ความสะดวกของห้องน้ำบริเวณห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.56) มีลิฟต์จำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.56) มีห้องน้ำที่สะอาดและมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.55) และระบบป้องกันและช่วยเหลือขณะเกิดอัคคีภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.49)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t-value	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
การบริการในห้องประชุม	3.72	0.51	3.88	0.59	-3.317	0.001*
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.60	0.62	3.81	0.68	-3.443	0.001*
อาหารและเครื่องดื่ม	3.70	0.62	3.76	0.65	-1.022	0.307
พนักงานให้บริการ	3.67	0.64	3.76	0.70	-1.479	0.140
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	0.62	3.68	0.71	-3.441	0.001*
ภาพรวมของปัจจัยทั้งหมด	3.63	0.49	3.78	0.56	-3.130	0.002*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านการบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานที่ 2 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดการประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.155	0.718	2.243	0.082
	ภายในกลุ่ม	540	172.935	0.320		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	2.633	0.878	1.985	0.115
	ภายในกลุ่ม	540	238.713	0.442		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.781	0.594	1.466	0.223
	ภายในกลุ่ม	540	218.614	0.405		
	รวม	543				
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.204	2.068	4.543	0.004*
	ภายในกลุ่ม	540	245.840	0.455		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	4.734	1.578	3.390	0.018*
	ภายในกลุ่ม	540	251.350	0.465		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.236	1.079	3.714	0.012*
	ภายในกลุ่ม	540	156.831	0.290		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมเป็นรายคู่ระหว่างอายุในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า20ปี	20-29ปี	30-39ปี	40ปีขึ้นไป
		(n=2)	(n=223)	(n=197)	(n=122)
	\bar{X}	3.32	3.65	3.82	3.74
ต่ำกว่า20ปี	3.32	-	0.33	0.50	0.42
20-29ปี	3.65	-	-	0.17*	0.08
30-39ปี	3.82	-	-	-	0.08
40ปีขึ้นไป	3.74	-	-	-	-

* หมายถึงแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมระหว่างกลุ่มอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อายุ 30-39 ปีมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมมากกว่าอายุ 20-29 ปี

สมมติฐานที่ 3 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	5	12.590	2.518	8.336	0.000*
	ภายในกลุ่ม	538	162.501	0.302		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	5	23.105	4.621	11.391	0.000*
	ภายในกลุ่ม	538	218.241	0.406		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	5	7.720	1.544	3.906	0.002*
	ภายในกลุ่ม	538	212.674	0.395		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	14.332	2.866	6.487	0.000*
	ภายในกลุ่ม	538	237.712	0.442		
	รวม	543				
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5	15.158	3.032	6.770	0.000*
	ภายในกลุ่ม	538	240.927	0.448		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	13.235	2.647	9.699	0.000*
	ภายในกลุ่ม	538	146.832	0.273		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมเป็นรายคู่ระหว่างอาชีพในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	แม่บ้าน/ นักศึกษา		ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว
		(n=86)	(n=7)	(n=251)	(n=25)	(n=163)	(n=12)
นักศึกษา	3.96	-	0.20	0.17	0.22	0.42*	0.59*
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	3.76	-	-	0.03	0.02	0.22	0.39
ข้าราชการ	3.79	-	-	-	0.05	0.25*	0.42
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.74	-	-	-	-	0.21	0.38
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.54	-	-	-	-	-	0.17
ธุรกิจส่วนตัว	3.37	-	-	-	-	-	-

* หมายถึงแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในด้านบริการในห้องประชุมระหว่างกลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อาชีพนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว และอาชีพข้าราชการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานที่ 4 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.194	1.298	4.119	0.003*
	ภายในกลุ่ม	539	169.896	0.315		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4	9.741	2.435	5.667	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	231.605	0.430		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.493	0.623	1.542	0.189
	ภายในกลุ่ม	539	217.901	0.404		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.119	1.780	3.917	0.004*
	ภายในกลุ่ม	539	244.925	0.454		
	รวม	543				
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	5.852	1.463	3.152	0.014*
	ภายในกลุ่ม	539	250.232	0.464		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	4.342	1.086	3.757	0.005*
	ภายในกลุ่ม	539	155.724	0.289		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.19 พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมเป็นรายคู่ระหว่างรายได้ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ต่ำกว่า	10,001-	15,001-	20,001-	มากกว่า
		10,001	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		(n=315)	(n=95)	(n=41)	(n=25)	(n=68)
	\bar{x}	3.77	3.75	3.49	3.49	3.75
ต่ำกว่า 10,001 บาท	3.77	-	0.02	0.28*	0.28	0.02
10,001-15,000 บาท	3.75	-	-	0.26	0.27	0.01
15,001-20,000 บาท	3.49	-	-	-	0.01	0.26
20,001-25,000 บาท	3.75	-	-	-	-	0.26
มากกว่า 25,000 บาท		-	-	-	-	-

* หมายถึงแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมระหว่างกลุ่มรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ รายได้ต่ำกว่า 10,001 บาทมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมมากกว่ารายได้ 15,001-20,000 บาท

สมมติฐานที่ 5 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามการศึกษา

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.459	0.486	1.513	0.210
	ภายในกลุ่ม	540	173.631	0.322		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	2.250	0.750	1.694	0.167
	ภายในกลุ่ม	540	239.096	0.443		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.127	0.376	0.926	0.428
	ภายในกลุ่ม	540	219.267	0.406		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.451	0.484	1.042	0.373
	ภายในกลุ่ม	540	250.593	0.464		
	รวม	543				
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	8.105	2.702	5.883	0.001*
	ภายในกลุ่ม	540	247.980	0.459		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.241	0.747	2.555	0.055
	ภายในกลุ่ม	540	157.826	0.292		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.055 ซึ่งมากกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเภทหน่วยงานสังกัด

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	3	10.242	3.414	11.184	0.000*
	ภายในกลุ่ม	540	164.848	0.305		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	22.626	7.542	18.620	0.000*
	ภายในกลุ่ม	540	218.720	0.405		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.074	2.025	5.101	0.002*
	ภายในกลุ่ม	540	214.321	0.397		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	15.885	5.295	12.107	0.000*
	ภายในกลุ่ม	540	236.159	0.437		
	รวม	543				
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	14.208	4.736	10.574	0.000*
	ภายในกลุ่ม	540	241.877	0.448		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	12.680	4.227	15.485	0.000*
	ภายในกลุ่ม	540	147.387	0.273		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานสังกัดแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หน่วยงานสังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมเป็นรายคู่ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

การศึกษา	\bar{X}	เอกชน	ราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษาของ มหาวิทยาลัย	อื่นๆ
		(n=174)	(n=292)	(n=71)	(n=7)
	\bar{X}	3.53	3.79	3.99	3.76
เอกชน	3.53	-	0.26*	0.46*	0.23
ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3.79	-	-	0.20*	0.03
นักศึกษาของ มหาวิทยาลัย	3.99	-	-	-	0.22
อื่นๆ	3.76	-	-	-	-

* หมายถึงแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมระหว่างหน่วยงานที่สังกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ หน่วยงานเอกชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมน้อยกว่าหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมน้อยกว่านักศึกษามหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 7 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีประเภทของการประชุมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีประเภทของการประชุมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีประเภทของการประชุมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเภทของการประชุม

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.689	5.345	17.588	0.000*
	ภายในกลุ่ม	541	164.401	0.304		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	22.118	11.059	27.291	0.000*
	ภายในกลุ่ม	541	219.228	0.405		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.769	2.885	7.271	0.001*
	ภายในกลุ่ม	541	214.625	0.397		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.035	4.518	10.057	0.000*
	ภายในกลุ่ม	541	243.009	0.449		
	รวม	543				
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	20.269	10.135	23.251	0.000*
	ภายในกลุ่ม	541	235.816	0.436		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	12.520	6.260	22.953	0.000*
	ภายในกลุ่ม	541	147.547	0.273		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของการประชุมแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประเภทของการประชุมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมเป็นรายคู่ระหว่างประเภทของการประชุมในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามประเภทของการประชุม

การศึกษา	\bar{X}	ระดับความ	เป็นห้องสำหรับ	
		คิดเห็นระดับ	การฝึกอบรมเพิ่ม	การเรียนการสอนของ
		ผู้บริหาร	ทักษะความรู้	หลักสูตรมหาวิทยาลัย
		(n=90)	(n=255)	(n=199)
ระดับความคิดเห็นระดับผู้บริหาร	3.65	-	0.04	0.28*
การฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้	3.60	-	-	0.32*
เป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนของหลักสูตรมหาวิทยาลัย	3.93	-	-	-

* หมายถึงแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมระหว่างประเภทของการประชุม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือการประชุมเพื่อระดับความคิดเห็นระดับผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมน้อยกว่าการประชุมเพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนของหลักสูตรมหาวิทยาลัย และการประชุมเพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวมน้อยกว่าการประชุมเพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนของหลักสูตรมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 8 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีระยะเวลาการประชุมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน

H_0 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีระยะเวลาการประชุมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีระยะเวลาการประชุมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระยะเวลาการประชุม

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การบริการในห้องประชุม	ระหว่างกลุ่ม	4	16.609	4.152	14.122	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	158.481	0.294		
	รวม	543				
อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4	28.929	7.232	18.352	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	212.417	0.394		
	รวม	543				
อาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4	18.591	4.648	12.414	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	201.804	0.374		
	รวม	543				

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พนักงานให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	13.765	3.441	7.784	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	238.279	0.442		
	รวม	543				
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	22.737	5.684	13.130	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	233.348	0.433		
	รวม	543				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	18.310	4.577	17.405	0.000*
	ภายในกลุ่ม	539	141.757	0.263		
	รวม	543				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประชุมแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ANOVA ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาประชุมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมเป็นรายคู่ระหว่างระยะเวลาของการประชุมในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาของการประชุม

การศึกษา	\bar{X}	มากกว่า				
		ครึ่งวัน (n=192)	เต็มวัน (n=82)	1 วันครึ่ง (n=12)	2 วัน (n=126)	2 วัน (n=132)
ครึ่งวัน	3.96	-	0.43*	0.65*	0.37*	0.28*
เต็มวัน	3.54	-	-	0.22	0.06	0.15
1 วันครึ่ง	3.32	-	-	-	0.28	0.36
2 วัน	3.59	-	-	-	-	0.09
มากกว่า 2 วัน	3.68	-	-	-	-	-

* หมายถึงแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวม ระหว่างระยะเวลาของการประชุม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระยะเวลาการประชุมครึ่งวันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการการจัดประชุมในภาพรวม มากกว่าระยะเวลาการประชุมเต็มวัน 1 วันครึ่ง 2 วัน และมากกว่า 2 วัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มี วัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้บริการการจัดประชุมของ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในช่วงเดือน ธันวาคม 2550-มีนาคม 2551 ซึ่งคาดว่าจะมีผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาจำนวน 896 คน ข้อมูลได้มาจากตารางการสำรองห้องประชุมสัมมนา ณ วันที่ 11 มกราคม 2551 ของสัมมนา การบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้สูตรของ Taro Yamane โดยต้องการสุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage distribution) และค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะโดยรวม

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 อายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.44 มีอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.6 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 2.2 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.3 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาคือระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.5 มากกว่า 25,000 บาท เป็นร้อยละ 12.5 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.6 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.3 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.9

5.1.2 ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า

การแบ่งประเภทหน่วยงานที่สังกัด ที่มีผลต่อการใช้บริการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในระดับความสำคัญมาก คือ หน่วยงานสังกัดราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ หน่วยงานสังกัดเอกชน คิดเป็นร้อยละ 32 หน่วยงานสังกัดนักศึกษาของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 13.1 และหน่วยงานสังกัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.3

การแบ่งประเภทของการประชุม ที่มีผลต่อการใช้บริการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในระดับความสำคัญมาก คือ การประชุมเพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ เพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียน การสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 36.6 และเพื่อระดมความคิดเห็นในระดับผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 16.5

การแบ่งระยะเวลาการประชุม ที่มีผลต่อการใช้บริการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในระดับความสำคัญมาก คือ ระยะเวลาการประชุมครั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ มากกว่า 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 24.3 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 23.2 เต็มวัน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 1 วันครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.2

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 544 คน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านบริการในห้องประชุม ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกในขณะประชุม (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ห้องประชุมมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ระบบเครื่องปรับอากาศภายในห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.91) มีการจัดเตรียมห้องประชุมให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) แสงสว่างภายในห้องประชุมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.87) ขนาดห้องประชุมเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ความเหมาะสมของโต๊ะ เก้าอี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.78) รูปแบบการจัดห้องประชุมเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.77) การถ่ายเทอากาศภายในห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ความเหมาะสมของการจัดเวที (ค่าเฉลี่ย = 3.66) และการตกแต่งห้องประชุมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.64) ในส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ คุณภาพระบบเสียง (ค่าเฉลี่ย = 3.90) คุณภาพระบบแสงสี (ค่าเฉลี่ย = 3.81) โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 3.78) คุณภาพโสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) จำนวนของโสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) การจัดวางโสตทัศนูปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.69) และมีอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ผู้เข้าร่วมประชุมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.48) ความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในระดับมาก อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.81) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีปริมาณเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) อาหารว่างมีปริมาณเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.77) อาหารว่างมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.75) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีให้เลือกหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย = 3.74) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย = 3.73) อาหารว่างมีคุณภาพดี (ค่าเฉลี่ย = 3.73) อาหารและเครื่องดื่มมีระหว่างพักประชุมมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย = 3.68) และอาหารว่างมีรสชาติอร่อย (ค่าเฉลี่ย = 3.65) มีความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านพนักงานให้บริการ ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ การแต่งกายของพนักงานภาพสวยงามดี (ค่าเฉลี่ย = 3.86) พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยความสุภาพเหมาะสมดี (ค่าเฉลี่ย = 3.77) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.76) พนักงานบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า

(ค่าเฉลี่ย = 3.63) มีความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ มีป้ายบอกสถานที่ห้องประชุมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.75) ประตูทางเข้า-ออก สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ความสะดวกของห้องน้ำบริเวณห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.56) มีลิฟต์จำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.56) มีห้องน้ำที่สะอาดและมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.55) และระบบป้องกันและช่วยเหลือขณะเกิดอัคคีภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.49) มีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดประชุม ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ การบริการในห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย = 3.83) อุปกรณ์และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย = 3.74) อาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.74) พนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.61)

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1.4.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านพนักงานให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านพนักงานให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านการบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านพนักงานให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4.2 ข้อมูลด้านปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบมีดังนี้

สมมติฐานที่ 6 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประเภทหน่วยงานสังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการ

บริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านพนักงานให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีประเภทของการประชุมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประเภทของการประชุมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านพนักงานให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 8 ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีระยะเวลาการประชุมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระยะเวลาการประชุมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบริการในห้องประชุม ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านพนักงานให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี อาชีพข้าราชการ มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท เนื่องจากสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค เป็นห้องจัดประชุมสัมมนาที่เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ซึ่งเป็นของภาครัฐทำให้ข้าราชการนั้นจะมาใช้บริการของภาครัฐ อีกทั้งราคาการใช้บริการห้องประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์คอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเหมาะกับหน่วยงานราชการที่มีงบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด และผู้เข้าร่วมประชุมส่วนหนึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและยังเป็นนักศึกษา

2. การประชุมเป็นแบบการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และระยะเวลาในการประชุมครึ่งวัน สามารถสรุปได้ว่าผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการทำให้หน่วยงานที่สังกัดจึงอยู่ในส่วนของราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ

ให้ความสนใจในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ทำให้แนวโน้มการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะความรู้เพิ่มมากขึ้น

3. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริการในห้องประชุม จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการบริการในห้องประชุมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และทำงานในหน่วยงานเอกชน ใช้ระยะเวลาการประชุม 1-2 วัน มีความพึงพอใจด้านการบริการในห้องประชุมที่ต่ำกว่าผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากผู้เข้าประชุมกลุ่มนี้มีประสบการณ์ในการใช้บริการห้องประชุมจากที่อื่น ๆ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบเมื่อมาใช้บริการห้องประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค หน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจที่ต่ำ เนื่องจากมีความคาดหวังที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เพราะงบประมาณในการจัดประชุมแต่ละครั้งจะมากกว่าหน่วยงานของราชการ ทำให้ความคาดหวังของการบริการในห้องประชุมเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งต่างจากอาชีพข้าราชการที่มีความพึงพอใจมากในด้านการบริการในห้องประชุม เนื่องจากข้าราชการเป็นหน่วยงานของราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เวลาที่มีการเลือกใช้บริการห้องประชุมจะเลือกสถานที่เดิม ๆ ทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างในด้านการบริการในห้องประชุมมากนัก และการที่ผู้เข้าร่วมประชุมที่มีระยะเวลาการประชุม 1-2 วันมีความพึงพอใจต่ำนั้น อาจเกิดจากความรู้สึกจำเจของการตกแต่งสถานที่ เช่น แจกันดอกไม้ ผ้าม่าน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจด้านการบริการในห้องประชุมที่ต่ำ

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว หน่วยงานเอกชน และระยะเวลาการประชุม 1-1 วันครึ่ง มีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีในห้องประชุมที่ต่ำ อธิบายได้ว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเป็นหน่วยงานของเอกชน การที่มีความพึงพอใจที่ต่ำอาจมาจากการใช้บริการห้องประชุมจากที่อื่น ๆ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เนื่องจากที่สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค การบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีบางอย่าง เช่น LCD ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ทำให้ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่ำ ส่วนผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้ระยะเวลาการประชุม 1-1 วันครึ่งมีความพึงพอใจที่ต่ำ แต่กลุ่มที่มีระยะเวลาการประชุมมากกว่า 2 วันกลับมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มของนักศึกษา การที่มาใช้บริการห้องประชุมเพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอน ซึ่งถือว่า

ดีมากแล้ว เพราะปกติห้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่มีเครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากนัก อีกทั้งภาวะจำยอมที่ต้องใช้บริการห้องประชุม เพราะไม่สามารถที่จะเลือกใช้บริการห้องประชุมที่อื่นได้ ทำให้กลุ่มระยะเวลาประชุมมากกว่า 2 วันมีความพึงพอใจมาก

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านอาหารและเครื่องดื่มในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว หน่วยงานเอกชน การประชุมเพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และระยะเวลาการประชุม 1 วันครึ่ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ต่ำ อธิบายได้ว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัวการที่ความพึงพอใจต่ำ เนื่องจากการเลือกใช้บริการห้องประชุมแต่ละครั้งจะมีผู้ประสานงานหลักมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่สัมนาคารบางปะกง ปาร์ค ในการกำหนดรายละเอียดของการจัดประชุม รวมถึงอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้การจัด Set Menu อาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม ส่วนหน่วยงานเอกชนมีความคาดหวังของอาหารและเครื่องดื่มที่มาก เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดสัมนาแต่ละครั้งจะมีงบประมาณในการจัดที่มาก ทำให้ความต้องการอาหารและเครื่องดื่มที่มีรสชาติอร่อย มีคุณภาพ มากกว่าหน่วยงานอื่นที่ใช้งบประมาณการจัดประชุมที่ไม่มากนัก และระยะเวลาการประชุม 1 วันครึ่งมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าระยะเวลาการประชุมครึ่งวันและเต็มวัน เนื่องจากการประชุมครึ่งวันจะมีอาหารว่างและอาหารมื้อระหว่างพักประชุม 1 มื้อ ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมไม่เห็นความแตกต่างของอาหารและเครื่องดื่มมากนัก ส่วนระยะเวลาการประชุม 2 วันและมากกว่า 2 วันมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากผู้ที่ใช้บริการเป็นกลุ่มนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่ความคาดหวังในด้านอาหารและเครื่องดื่มจึงน้อย และความต้องการอาหารและเครื่องดื่มไม่ได้มีความหลากหลายมากเท่ากลุ่มที่ทำงานแล้ว

ด้านพนักงานให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านพนักงานให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว และระยะเวลาการประชุม 1 วันครึ่ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในด้านพนักงานให้บริการที่ต่ำ สามารถสรุปได้ว่าการที่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการต่ำ เนื่องจากอาชีพดังกล่าวจัดอยู่ในหน่วยงานของเอกชน ซึ่งหน่วยงานเอกชนจะมีการเลือกใช้บริการที่มีการบริการการจัดประชุมตามที่ต่าง ๆ และมีหลากหลายมากกว่าหน่วยงานราชการทำให้เห็นข้อแตกต่างของพนักงานให้บริการได้ชัดเจนกว่า ส่วนระยะเวลาการประชุม 1 วันครึ่งมีความพึงพอใจต่ำกว่าระยะเวลาการประชุมครึ่งวันและเต็มวัน เนื่องจากระยะเวลาการประชุม 1 วันครึ่ง ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถทำการเปรียบเทียบพนักงานที่

ให้บริการในวันแรกและวันที่สองได้ว่าพนักงานของสัมมนาการบางปะกง ปาร์คเป็นพนักงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ส่วนระยะเวลาการประชุม 2 วันและมากกว่า 2 วันกลับมีความพึงพอใจมากนั้น เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาใช้ห้องสัมมนาเพื่อสำหรับการเรียนการสอนเท่านั้น ทำให้ความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการมาก เพราะนักศึกษาไม่ได้คาดหวังกับการบริการจากพนักงานให้บริการสูงเท่ากลุ่มทำงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาผู้เข้าร่วมประชุมที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว การศึกษาปริญญาเอก และหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดประชุมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่ำ อธิบายได้ว่าการที่พนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว ซึ่งสังกัดหน่วยงานเอกชน และการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจที่ต่ำนั้น เนื่องจากหน่วยงานเอกชนมีงบประมาณในการจัดประชุมที่มากกว่าหน่วยงานอื่น ทำให้มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอ และการศึกษาระดับปริญญาเอกต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องครบครันและเพียงพอเช่นเดียวกัน กลุ่มดังกล่าวอาจจะเป็นกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องไม่มีข้อบกพร่อง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมในเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งยังได้ทราบถึงปัญหา หรืออุปสรรคที่ทำให้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม ดังนั้นเพื่อให้การบริการของสัมมนาการบางปะกง ปาร์คสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการของสัมมนาการบางปะกง ปาร์คดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านการบริการในห้องประชุม

สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรปรับเปลี่ยนการตกแต่งห้องประชุม โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพนักธุรกิจ หน่วยงานสังกัดเอกชน และระยะเวลาในการประชุม 1-2 วัน คือ การเปลี่ยนผ้าคลุมโต๊ะ และผ้าม่าน ให้ตรงตามสีของวัน และควรทำการติดตั้งตัวดูดอากาศหรือเครื่องฟอกอากาศในห้องประชุมจะสามารถช่วยในการถ่ายเทอากาศภายในห้องประชุมได้ อีกทั้งควรทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศปีละ 2 ครั้ง ซึ่งปกติทางสัมมนาการบางปะกง ปาร์คจะทำความสะอาดปีละครั้ง การตกแต่งควรเน้นการใช้แสงสว่างเข้ามาช่วย และปรับเปลี่ยนผ้าให้ดูมีมิติเพื่อช่วยทำให้ห้องดูกว้างและโปร่ง และบรรยากาศภายในดูไม่อึดอัด จัดในลักษณะที่คำนึง

เทคโนโลยีสมัยเข้ามาช่วยในการออกแบบไม่ว่าจะเป็นการเลือกใช้วัสดุ หรือการเลือกอุปกรณ์ในการออกแบบเพื่อจัดให้ห้องโดดเด่น และสะดวกสบายที่สุด รวมถึงโทนสีควรเป็นสีที่สบายตา มีขนาดของห้องที่พอเหมาะกับความหนาแน่นของผู้เข้าร่วมประชุม หรือจะทำให้มีบรรยากาศที่อบอุ่นและคึกคัก หากใหญ่เกินไปจะมีความรู้สึกโหรงเหรง อ่างว้าง และถ้าเล็กเกินไปก็จะคับแคบ แออัด และอึดอัด มีแสงสว่างพอเพียงกับการประชุม ไม่จ้าเกินไป หรือน้อยเกินไป คือควรมีแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 30-40 ฟุต แรงเทียนเนื่องจากการประชุมต้องใช้สมาธิมาก ดังนั้น ห้องประชุมจึงจำเป็นต้องมีความสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน ซึ่งควรมีเสียงดังไม่เกิน 30 เดซิเบล และในห้องประชุมไม่ควรมีความชื้น เพราะสิ่งนี้อันตรายโดยตรงต่อร่างกายควรทำความสะอาดให้เรียบร้อย ส่วนรูปแบบการจัดห้องประชุมสามารถจัดได้หลายรูปแบบ แล้วแต่ความเหมาะสมของประเภทของการประชุม

5.3.2 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรเสริมอุปกรณ์เพิ่มสำหรับการประชุมกลุ่มอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัวเป็นหน่วยงานสังกัดเอกชน ซึ่งทางสัมมนาการบางปะกง ปาร์คมี LCD ใ้บริการแต่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนอกเหนือจากค่าห้องประชุม ดังนั้นสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรจัดทำแพ็คเกจที่รวมอุปกรณ์และเทคโนโลยีไว้กับการใช้ห้องประชุม และควรตรวจสอบ ดูแลสภาพการใช้งานของอุปกรณ์และเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ และให้มีจำนวนที่เพียงพอ และควรปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และเทคโนโลยีให้ทันสมัยขึ้นด้วย

5.3.3 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรปรับปรุงอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะกับระยะเวลาของการประชุม เนื่องจากระยะเวลาในการประชุมที่แตกต่างกันของผู้เข้าร่วมประชุมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ คือ กลุ่มที่ใช้เวลาในการประชุม 1 วันครึ่ง 2 วันและมากกว่า 2 วัน ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดการเบื่ออาหารและเครื่องดื่ม ทางสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรมีรายการอาหารที่มีความหลากหลาย เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจ ถ้ามีรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่หลากหลาย รวมทั้งคุณภาพที่ได้มาตรฐาน รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่อร่อยมาให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมประชุม และผู้เข้าร่วมประชุมที่มีการทานอาหารว่างตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ควรจัดรายการอาหารว่างให้มีความแตกต่างกันไม่ควรที่ซ้ำกันในการจัดประชุมต่อครั้ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ที่ผู้ประสานงานหลักทำการติดต่อ ควรทำการนำเสนอรายการอาหารที่เหมาะสมกับผู้เข้าร่วมประชุม

5.3.4 ด้านพนักงานให้บริการ

สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรพัฒนาพนักงานที่ให้บริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปรุมนิเทศ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ และพนักงานที่ดีต้องไม่เลือกปฏิบัติที่จะบริการผู้ที่มาใช้

บริการการจัดประชุม เนื่องจากหน่วยงานที่สังกัดที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น ถึงแม้จะเป็นนักศึกษาที่มาใช้บริการเพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียนการสอนเท่านั้น แต่พนักงานก็ควรให้บริการที่เท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มาใช้บริการเช่นเดียวกัน และสิ่งที่พนักงานให้บริการควรปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นหน่วยงานสังกัดใดก็ตาม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้ระยะเวลาประชุมมากกว่า 1 วันไม่เห็นความแตกต่างของพนักงานให้บริการ อีกทั้งการแต่งกายของพนักงานต้องเรียบร้อย มารยาทที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน จำนวนพนักงานที่ให้บริการควรพอเพียงกับผู้มาใช้บริการ และความถูกต้องของการให้บริการควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้ทราบถึงการให้บริการแต่ละครั้ง ว่าควรที่จะปฏิบัติตนอย่างไรให้เหมาะกับลักษณะงานที่จัดประชุม

5.3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค ควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันและช่วยเหลือขณะเกิดอัคคีภัย เนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจที่ต่ำ ซึ่งทางสัมมนาการบางปะกง ปาร์คมีถึงดับเพลิงเพียงชั้นละ 1 จุด 1 ถึงเท่านั้น และระบบรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจจับความร้อนภายในห้องประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์คไม่มี ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสังเกตเห็นถึงความไม่ปลอดภัย ดังนั้นควรติดตั้งดับเพลิงและเครื่องตรวจจับความร้อน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมรู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา หรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้พบ ซึ่งผลที่ได้จะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากผู้ศึกษามีเวลาศึกษาจำกัดจึงไม่ได้ ศึกษาอย่างลุ่มลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ เช่น เหตุผลที่มีผู้ใช้บริการในช่วงเดือนกรกฎาคม – เดือนพฤศจิกายน มากกว่าปกติ ซึ่งจะตีความได้หลายประเด็น อาจจะเป็นความตั้งใจของผู้ใช้บริการเองที่เลือกใช้บริการห้องประชุมที่สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค หรือเป็นเพราะความจำเป็นเนื่องมาจากทางสถานที่อื่นไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากมีการจองเต็มจำนวนในช่วงเวลาดังกล่าว ผลที่ได้จากการศึกษาคั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาคั้งต่อไปในการพิจารณาว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค หรืออาจจะนำข้อมูลที่ได้นำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของสัมนหาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยอื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรูณากรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้ออื่นๆ

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20

() 20 – 29 ปี

() 30 – 39 ปี

() 40 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

() นักศึกษา

() แม่บ้าน/พ่อบ้าน

() ข้าราชการ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() ธุรกิจส่วนตัว

() อื่นๆ ระบุ.....

4. รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน

() ต่ำกว่า 10,001 บาท

() 10,001 – 15,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 25,000 บาท

() มากกว่า 25,000 บาท

5. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรูณากรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้อนั้นๆ

6. ประเภทหน่วยงานสังกัด

- () หน่วยงานเอกชน () หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ
() นักศึกษาของมหาวิทยาลัย () อื่นๆ ระบุ.....

7. ประเภทของการประชุม

- () เพื่อระดมความคิดเห็นในระดับผู้บริหาร
() เพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้
() เพื่อเป็นห้องสำหรับการเรียน การสอนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
() อื่นๆ ระบุ.....

8. ระยะเวลาการประชุม

- () ครึ่งวัน () เต็มวัน
() 1 วันครึ่ง () 2 วัน
() มากกว่า 2 วัน

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบตัวเลขในช่องระดับความพึงพอใจที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมโดยกำหนดให้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย (ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น)
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการในห้องประชุม					
1. การตกแต่งห้องประชุมมีความเหมาะสม (เช่น ผ้า幔 ผ้าคลุมโต๊ะ ดอกไม้ เป็นต้น)	5	4	3	2	1
2. การถ่ายเทอากาศภายในห้องประชุม	5	4	3	2	1
3. ขนาดห้องประชุมเหมาะสม	5	4	3	2	1
4. รูปแบบการจัดห้องประชุมเหมาะสม (เช่น จัดเป็นรูปสี่เหลี่ยม วงกลม ตัววี เป็นต้น)	5	4	3	2	1
5. แสงสว่างภายในห้องประชุมเพียงพอ	5	4	3	2	1
6. ความเหมาะสมของโต๊ะ เก้าอี้	5	4	3	2	1
7. ความเหมาะสมของการจัดเวที (เช่น ป้ายโฟม โต๊ะบรรยาย)	5	4	3	2	1
8. ระบบเครื่องปรับอากาศภายในห้องประชุม	5	4	3	2	1
9. ห้องประชุมมีความสะอาดเรียบร้อย	5	4	3	2	1
10. มีการจัดเตรียมห้องประชุมให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	5	4	3	2	1
11. ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกในขณะประชุม	5	4	3	2	1
ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี					
12. คุณภาพระบบเสียง	5	4	3	2	1
13. คุณภาพระบบแสง สี	5	4	3	2	1
14. จำนวนของโสตทัศนอุปกรณ์	5	4	3	2	1
15. คุณภาพของโสตทัศนอุปกรณ์	5	4	3	2	1
16. การจัดวางโสตทัศนอุปกรณ์	5	4	3	2	1
17. โสตทัศนอุปกรณ์มีความทันสมัย	5	4	3	2	1
18. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ผู้เข้าร่วมประชุมเพียงพอ	5	4	3	2	1

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม					
19. อาหารว่าง (Tea & Coffee Break) ระหว่างพักประชุมมีปริมาณเหมาะสม	5	4	3	2	1
20. อาหารว่าง (Tea & Coffee Break) ระหว่างพักประชุมมีรสชาติอร่อย	5	4	3	2	1
21. อาหารว่าง (Tea & Coffee Break) ระหว่างพักประชุมมีความสะอาด	5	4	3	2	1
22. อาหารว่าง (Tea & Coffee Break) ระหว่างพักประชุมมีคุณภาพดี	5	4	3	2	1
23. อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารเช้า กลางวัน หรือเย็น) มีระหว่างพักประชุมมีปริมาณเพียงพอ	5	4	3	2	1
24. อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารเช้า กลางวัน หรือเย็น) มีระหว่างพักประชุมมีรสชาติอร่อย	5	4	3	2	1
25. อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารเช้า กลางวัน หรือเย็น) มีระหว่างพักประชุมมีให้เลือกหลายประเภท	5	4	3	2	1
26. อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารเช้า กลางวัน หรือเย็น) มีระหว่างพักประชุมมีคุณภาพดี	5	4	3	2	1
27. อาหารและเครื่องดื่ม (อาหารเช้า กลางวัน หรือเย็น) มีระหว่างพักประชุมมีความสะอาด	5	4	3	2	1
ด้านพนักงานให้บริการ					
28. การแต่งกายของพนักงานสุภาพ สวยงามดี	5	4	3	2	1
29. พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยความสุภาพเหมาะสมดี	5	4	3	2	1
30. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
31. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า	5	4	3	2	1
32. พนักงานบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
33. มีป้ายบอกสถานที่ห้องประชุมชัดเจน	5	4	3	2	1
34. มีลิฟต์จำนวนเพียงพอ	5	4	3	2	1
35. มีห้องน้ำที่สะอาดและมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	5	4	3	2	1
36. ความสะอาดของห้องน้ำบริเวณห้องประชุม	5	4	3	2	1
37. ประตูทางเข้า-ออกสะดวก	5	4	3	2	1
38. ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องประชุม	5	4	3	2	1
39. ระบบป้องกันและช่วยเหลือนักเกิดอัคคีภัย	5	4	3	2	1

บรรณานุกรม

- เกษกานดา สุภาพจน์. (2547). *การจัดสัมมนา*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). *Tourism Authority of Thailand*. ค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2551, จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_tst.php.
- ชนิดฐาน วงษ์คำจันทร์. (2546). *ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรม อุบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เทพฤทธิ์ พิณนาคิเลย์. (2551). *ประเภทของการประชุม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2551, จาก <http://www.gotoknow.org/blog/teppalit/85221>.
- ณญาณี สุขเขียว. (2547). *ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือนรมในเขต อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- พัชรินทร์ สุวรรณธาดา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วชิราภรณ์ โลหะชาละ. (2543). *ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิวรรยา ขอนยาง. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภูพานเพลซ สถาบันราชภัฏสกลนคร*. สกลนคร: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- วรุฒิ ศิวรังสรรค์. (2545). *ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีการฝึกอบรมและพัฒนาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2551). *แนวคิดด้านเทคโนโลยี*. ค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2551, จาก <http://www.kru.ac.th>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. (2550). *ประวัติสัมมนาकारบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*.
- สมศิริ นิสิตศิริ. (2546). *ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวง จังหวัดฉะเชิงเทรา. (2550). การวิเคราะห์ภาวะธุรกิจ จากสถิติการจดทะเบียน ตั้งใหม่ และเลิก ไตรมาสที่ 3/2550 จังหวัดฉะเชิงเทรา. ค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2550, จาก <http://www.dbd.go.th/sites/ammatcharoen/html/images/pop.doc>.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา. (2550). ข้อมูลการตลาด ประจำปี 2550. ค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2550, จาก <http://www.pcoc.moc.go.th>.

สำนักงานส่งเสริมการประชุมและนิทรรศการ หรือ TCEB – Thailand Convention & Exhibition Bureau

ศรินยา ละอองอินทร์. (2544). ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาว สหราชอาณาจักรต่อโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อภิัญญา กীরดีสุนทร. (2550). ความหมายของการประชุมสัมมนา. ค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2551, จาก <http://www.dovepvc.moe.go.th>.

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนันทรัตน์ ชัยแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	13 กรกฎาคม 2524
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการหมัก จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2547
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยเลขานุการ บริษัทสยามเคหะดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด 1867/164 อาคารตรีทศศิลป์มารีน่า ถนนเจริญนคร แขวงบางลำภูล่าง เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธาทิณี ธรรมเกษร
วัน เดือน ปีเกิด	15 เมษายน 2525
สถานที่เกิด	สระบุรี
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา วิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2547
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	พนักงานต้อนรับ / โอปเรเตอร์ บริษัท ฮัทชีสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด 1768 อาคารไทยซัมมิททาวเวอร์ ชั้น 23 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปิ ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ ชื่อสกุล	นายชุมพล พิษพันธ์ไพศาล
วัน เดือน ปีเกิด	24 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ปีการศึกษา 2545
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ สัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ 422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา