

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานเพลช
สถาบันราชภัฏสกลนคร

ชื่อผู้เขียน นางสาววิรรยา ขอนยาง

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณี ญ ลำปาง ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประหยัด ปานดี กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานเพลช สถาบันราชภัฏสกลนคร เพื่อศึกษาปัญหา หรืออุปสรรคที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการต่อสถาบันราชภัฏสกลนคร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รูปแบบของการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือผู้บริการห้องพักจำนวน 241 หน่วย ผู้จัดงานที่ห้องประชุมดุสิตาจำนวน 6 หน่วย ห้องประชุมมณีเทวาจำนวน 5 หน่วย และผู้บริการห้องอาหารทรายแก้วจำนวน 91 หน่วย มีวิธีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม และการใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพรรณนา โดยใช้การแจกแจงความถี่ ซึ่งประกอบด้วยจำนวน และการหาค่าอัตราส่วนร้อยละ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพัก ส่วนใหญ่พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจมากในทุกเรื่องยกเว้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ รายการส่งเสริมการขาย และระบบน้ำภายในห้องพัก ที่พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนการใช้ห้องประชุมดุสิตา พบว่าผู้จัดงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระบบขนส่งมวลชน อุปกรณ์ภายใน

ในห้องประชุมดุสิตา อภินันทนาการที่มอบให้ และระบบไฟฟ้า แสง สี เสียง ที่ห้องประชุมมณีเทวา พบว่าผู้จัดงานพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องอุปกรณ์ภายในห้องประชุมมณีเทวา และอภินันทนาการที่มอบให้ สำหรับผู้ใช้บริการห้องอาหารทรายแก้วพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ยกเว้นในเรื่องประเภท จำนวนรายการอาหารที่ให้บริการ ราคาอาหาร และค่าเครื่องดื่ม ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง

สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการห้องพัก ผู้จัดงานที่ห้องประชุมดุสิตา และมณีเทวา ส่วนใหญ่พบมากที่สุดคือปัญหา หรืออุปสรรคเรื่องสถานที่จอดรถ ระบบการจราจรภายในพื้นที่ให้บริการ ส่วนปัญหา หรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการห้องอาหารทรายแก้วพบมากที่สุดคือเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ไม่มีอาหารเข้าบริการ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบอาหารตามรายการที่มีอยู่ในเมนู

เพื่อให้ผู้ใช้บริการ และผู้จัดงานมีความพึงพอใจมากที่สุดต่องานบริการของอุทยานพลศึกษาได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ โดยองค์กรจะต้องมีการวางแผนแนวทางการทำงานไว้อย่างชัดเจน จัดโครงสร้าง และกำหนดอำนาจหน้าที่ในงานแต่ละประเภทให้เหมาะสม มีการกำหนดสายงานการบังคับบัญชาตามหลักการบริหาร เพื่อให้งานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างสัมฤทธิ์ผล

Independent Study Title Customer's Satisfaction with Service Rendered by
the Phuphan Place Rajabhat Institute, Sakon Nakhon

Author Miss Wiwanya Khonyang

M.A. Tourism Industry Management

Examining Committee

Assist. Prof. Darunee Na Lampang Chairman

Assoc. Prof. Boonlert Jittangwatana Member

Assoc. Prof. Prayad Pandee Member

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the customer's satisfaction with service rendered by the Phuphan Place Rajabhat Institute, Sakon Nakhon in order to learn about the problems, which will effect the customer's satisfaction, and to propose the methods and directions in improving services to meet customer's needs. This research was conducted by means of sampling of convenience technique with two hundred and forty – one customers using accommodation rooms and ninety – one customers of Saikaew Restaurant, by means of purposive sampling technique, and six organizers using the Dusitta conference room as well as five organizers using the Maneetewa conference room. Data was collected by interviewing, observing without participating and answer to questionnaire. The analysis was done by using descriptive statistics with frequency distribution consisting of amount and mean of percentage ratio.

From the study of the satisfaction of customers using accommodation rooms, it was discovered that customers were very satisfied in most cases, except public

relations information service, sales promotion and tap water system in service rooms where it was found that customer's satisfaction was at an average level. As for the organizer satisfaction regarding the Dusitta conference room it was found that most were satisfied with the mass transit, the conference room facilities, complimentary offer and electricity system, including light and sound. The organizer's satisfaction regarding the Maneetewa conference room was mostly satisfactory concerning conference room facilities and complimentary offer. The customer's satisfaction regarding the Saikaew Restaurant was satisfactory in most cases, except the variety of the food offered where as pricing on food and drink was at an average level of satisfaction.

As for those problems found concerning the accommodation room, Dusitta conference room and Maneetewa conference room were mainly inadequacy of parking space and traffic control system in the service area. However, customers using Saikaew Restaurant were not satisfied with service hours, no breakfast service and the fact that food supply or ingredient were not in accordance with what was listed in the menu.

In order to satisfy customer visiting Phuphan Place, this study proposes that the organization set a clean – cut working plan by having organization chart with suitable authorization and line of command in order to increase effectiveness with good coordination of the relevant departments to reach the same objective and achieve the goal intended.