

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดย

นางสาวพัชรินทร์ สุวรรณชาติ

พฤษภาคม 2542

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชูศักดิ์ จันทนพิศรี

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย 2) ศึกษาถึงปัญหา ของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2541 จำนวน 244 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และได้ผ่านการทดสอบความตรงและความเที่ยงแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ต่อบริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ในระดับปานกลาง และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สำหรับ เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ที่สำคัญได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ มีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีร่มเงาบังแดด ปัญหาของสภาพภายในห้องพัก

และห้องประชุมสัมมนา สภาพการตกแต่ง แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก และความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ปัญหาของพนักงานผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรทำการปรับปรุงบริการ โดยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำอยู่ โดยการจัดทำงบประมาณเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น การขยายพื้นที่จอดรถ ร่มเงาบังแดดบริเวณที่จอดรถ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างภายในห้องพัก และห้องประชุมสัมมนา ฯลฯ และควรจัดการอบรมลูกจ้าง และบุคลากรของสำนักบริการวิชาการ ให้มีความพร้อม และความกระตือรือร้นในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อการเตรียมตัวออกนอกกระบบราชการ และการแข่งขันกับธุรกิจเอกชนในอนาคต

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

SATISFACTION WITH SERVICES IN HOSTEL AND CONFERENCE ROOM OF UNISERV, CHIANGMAI UNIVERSITY

By

PHATCHARIN SUWANTHADA

NOVEMBER 1999

Chairman: Assistant Professor Choosak Jantanopsiri

**Department/Faculty : Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business**

The purposes of this research were to examine 1) satisfaction with services in the hostel and the conference room of Uniserv, Chiangmai University in association with customers' personal and socioeconomic backgrounds i.e. sex, age, career, income and education; and 2) problems concerning services in the hostel and the conference room of Uniserv, Chiangmai University. The data were collected by means of questionnaires pretested for validity and reliability from 244 customers of the hostel and the conference room in November 1998 and analyzed with the use of the SPSS/PC. The findings were as follows:

Most of the customers had a moderate level of satisfaction with the services of both the hostel and the conference room of Uniserv, Chiangmai University. Their career and education were correlated with their level of satisfaction but sex, age and income were not significantly correlated with their level of satisfaction.

The customers' critical problems concerning services of the hostel and the conference room were insufficient parking lots and no shade for the cars; insufficient decoration, lighting, the problems of facilities and audio-visual aids in the hostel and the

conference room; personnel without eagerness to provide services; and time-consuming baggage transportation.

Uniserv should examine the customers' needs and prepare budgets to improve the services such as extending parking lots, providing shade for cars, improving facilities and lighting in the hostel and conference room, and providing training to employees and personnel to be ready and eager to provide services as well as to prepare Uniserv for the non-government system and to be able to compete with private businesses in the future.