โครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction of General Users of Institute for Population and Social Research's Meeting Rooms

สมปรารถนา นามขาน สมเกียรติ เขียวแก่
หน่วยกายภาพและการบริการ งานบริหารทั่วไป สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
Sompratthana Namkhan Somkiat Keawkae
Physical and service unitGeneral Management

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มาใช้บริการห้องประชุม 2) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการให้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล และ 3) เพื่อนำผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ไปปรับปรุง และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิในโครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งข้อมูลนี้เก็บตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ขอใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน และบุคคลที่ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานผู้จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าประชุม จำนวน 531 คน โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลจำนวน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2557 ถึงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2557 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งมีคำถามปลายเปิดร่วมด้วย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณค่าสถิติ เป็นร้อยละ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรม ในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม จำนวน 531 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลของ 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรม ในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 85.8 (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **1.1) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานที่** ได้แก่ ห้องประชุม (คะแนนเฉลี่ย 4.3) ห้องพักวิทยากร (ห้อง VIP) (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.4) สถานที่บริการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณที่จัดงาน) (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) ห้องสุขา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6) และสถานที่จอดรถ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7) ซึ่งอยู่ในระดับมากแทบ

ทุกข้อ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ห้องสุขา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6) และที่จอดรถได้คะแนนพึงพอใจต่ำกว่าสถานที่อื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7) ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องหาแนวทางแก้ไขในลำดับต่อไป **1.2) ข้อมูลด้านการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยง (อาหารว่าง/ เครื่องดื่ม)** พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 คน จาก 10 หน่วยงาน ส่วนใหญ่ทราบ และเคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ ไม่ทราบมาก่อนว่าสถาบันฯ มีการให้บริการจัดเลี้ยงควบคู่กับการขอใช้ห้องประชุมร้อยละ 30 สำหรับเรื่องการใช้บริการด้านจัดเลี้ยงของสถาบันฯ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 ไม่ใช้บริการจัดเลี้ยงของสถาบันฯ ทุกครั้ง เนื่องจากผู้ใช้จัดหาร้านมาเองและการจำกัดของงบประมาณที่ได้รับ รองลงมา ร้อยละ 40 ใช้บริการจัดเลี้ยงของสถาบันฯ ทุกครั้ง เนื่องจากบริการดีและเป็นการบริการที่เบ็ดเสร็จ ทำให้ได้รับสะดวกสบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านจัดเลี้ยงโดยเฉลี่ยเกือบทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับความพอใจในระดับสูงที่สุดคือ การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกันกับด้านภาชนะที่ใช้จัดอาหารมีความสะอาด สวยงาม ความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2) อย่างไรก็ตาม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ต้องดำเนินการปรับปรุงด้านอาหารให้มีความหลากหลาย อร่อย สะอาด เพียงพอ และคุ้มค่ากับราคามากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.6) **1.3) ข้อมูลด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของสถาบันฯ พบว่า เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสะดวก กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร และให้คำแนะนำข้อมูลอย่างดี รองลงไปจากเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่แล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อ และประสานงานก็ได้รับความพึงพอใจเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) ส่วนฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ และฝ่ายจัดเลี้ยงได้รับความพึงพอใจในระดับเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.0) แต่ที่รับความพึงพอใจน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป

2) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานจัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม จำนวน 531 คน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 2 ด้าน พบในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **2.1) ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานที่** พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากทุกข้อ โดยพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ห้องสุขา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมา คือ ห้องประชุม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และด้านสถานที่จัดเลี้ยงต้องมีการปรับปรุง โดยได้รับความพอใจน้อยกว่าด้านสถานที่อื่น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) **2.1.1) ด้านห้องประชุม** พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการห้องประชุมในระดับมากทุกข้อ โดยพึงพอใจด้านความพร้อมของห้อง ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศ ภูมิทัศน์โดยรอบส่งเสริมต่อการจัดประชุม (เช่น มีสีเขียวของธรรมชาติร่มรื่น สร้างความสดชื่น และไม่มีกลิ่นอับชื้น เป็นต้น) (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ซึ่งความพอใจอยู่ในระดับเดียวกับด้านวัสดุ/ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย หลากหลาย และครบถ้วน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) อย่างไรก็ตาม พบว่าสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงด้านการตกแต่งห้องให้เหมาะสม และสวยงาม เนื่องจากได้รับความพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) **2.1.2) ด้านสถานที่บริการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณที่จัดงาน)** พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความพร้อม สะอาด เรียบร้อยต่อการใช้งานของสถานที่จัดเลี้ยงฯ สูงกว่าด้านอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมา คือ ขนาดมีความเหมาะสม และสามารถรองรับได้อย่างพอเพียง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และพบว่าความสะดวกต่อการเข้ารับบริการน้อยที่สุด (คะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป **2.1.3) ด้านห้องสุขา** พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทุกรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยพอใจด้านวัสดุ/ อุปกรณ์ภายในห้องสุขามีครบถ้วน ไม่ชำรุดเสียหาย (กระดาษชำระ น้ำยาล้างมือ สายฉีดน้ำ ฯลฯ) มากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) รองลงมา คือ แสงสว่าง และการใช้ระบบไฟเซ็นเซอร์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) น้อยกว่าทุกด้าน คือ ความพร้อมของห้อง และมีกลิ่นสะอาด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) อย่างไรก็ตาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจการใช้บริการสุขาในทุกด้านมากที่สุด **2.2) ข้อมูลด้านการใช้บริการจัดเลี้ยงและเครื่องดื่มของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม** พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงฯ อยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับทุกรายข้อ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องพิจารณาถึงรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีความหลากหลายและดำเนินการปรับปรุงในลำดับต่อไป

---

1. นางสมปรารถนา นามขาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หน่วยกายภาพและการบริการ งานบริหารทั่วไป สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
2. นายสมเกียรติ เขียวแก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หน่วยกายภาพและการบริการ งานบริหารทั่วไป สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The study of Satisfaction of General Users of Institute for Population and Social Research's Meeting Rooms was aimed to explore the general users' satisfaction on the use of meeting rooms, to explore problems from the use and to utilize the study's findings and recommendations for improved services. This study employed two study groups, namely 10 organizations that requested the meeting room booking and 531 people invited by these organizations to meetings held at the Institute for Population and Social Research (IPSR). Data collection was taken between February 15 and March 30, 2014, and from the questionnaire made of open-ended questions. This study worked with SPSS to find statistics and calculate into percentage and, then, made use of content analysis.

Findings

This study on the satisfaction of IPSR's meeting room users was conducted in two sample groups: 10 organization users and; 531 meeting participants. By analyzing the overall satisfaction of the first group who were 10 organization users, most (85.5 percent) reported the highest satisfaction (4.29). Three categories of satisfaction were on: 1) Facilities; 2) Catering service and; 3) staff. The assessment of facilities included meeting rooms (4.3), VIP room (4.4), dining area (4.29), restrooms (4.6) and parking area (3.7). Most facilities received high satisfaction and the highest score belonged to restrooms. The parking area gained the lowest score and this would be in IPSR's plan for improvement. Next is the assessment on catering service in the meeting room package, about which 10 users (50 percent) from 10 organizations had already known and ever used. Fewer users (30 percent) had never known about this service. 50 percent of respondents did not use it for every meeting of theirs, reasoning about having regular catering providers and budget constraint. 40 percent used IPSR catering service every time because of good service, inclusion in the room package and convenience. In general, IPSR's catering service gained high satisfaction. The highest satisfaction went to the convenient, quick and on-time service (4.2), similar to clean, beautiful and appropriate tableware. Suggestions for better services concerned a variety of food, cleanliness, deliciousness, enough amount of food and worth paying (all these gained 3.6). The last assessment on staff reports that the most satisfaction was given to staff from building and management unit (4.85) for attention, friendliness, serviced-mind and information support, followed by coordinating staff (4.62). Audio-visual staff and catering staff received the same satisfaction (4.0) and security staff received the least satisfaction (3.85).

With regard to the second sample group, 531 meeting participants, they were asked to assess the satisfaction on meeting venue and catering service. The overall satisfaction to both items was high (4.01).

Firstly, the assessment on meeting venue reports high satisfaction on all items. The restrooms gave the highest satisfaction to nearly all users (4.24), then meeting rooms (4.19). The catering areas gave the lowest satisfaction to users (4.01). As for the meeting rooms, most users were much satisfied with them, especially on room facilities and preparation (4.32), room environment such as greens and smell-free (4.31) and modern and a variety of audio-visual equipments (4.31). However, room arrangement and decoration satisfied a few users (4.02) and, therefore, needed improvement. For the catering areas (including the canteen and other dining areas), the highest satisfaction was on preparation and cleanliness of areas (4.09) and appropriate size to the number of participants (4.09). The convenience to service access seemed not to satisfy all users (3.88). On the contrary, the restrooms were likely to satisfy most users considerably. Most preferred the equipment in good condition such as toilet paper, hand soap, rinse spray, etc. (4.28), then enough light and automatic light sensor system (4.23) and preparation and hygienic smell (4.22).

Secondly, the assessment on catering services reveals quite less satisfying results overall (3.61). This brought in some suggestions for improvement such as having many choices of food and beverages.

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันทางวิชาการที่มีภารกิจด้านการเรียนการสอน การดำเนินการวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ฯลฯ มีการดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ของสถาบันฯ ที่กล่าวว่า “สถาบันวิจัยประชากรและสังคม เป็นสถาบันชั้นนำในระดับนานาชาติ ที่สรรสร้างวิทยาการด้านประชากรและสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เดิมสถาบันฯ มีที่ตั้งทำการ เป็นอาคาร 3 ชั้น ต่อมาได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 174,488,000 บาท ในการก่อสร้าง “อาคารประชาสังคมอุดมพัฒน์” ในพื้นที่ใช้สอยภายในตัวอาคารประมาณ 10,773 ตารางเมตร และย้ายที่ทำการเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ.2554 ถึงปัจจุบัน

“อาคารประชาสังคมอุดมพัฒน์” ประกอบด้วย ห้องประชุมเพื่อรองรับภารกิจด้านต่างๆ หลายขนาด ได้แก่ 1) ความจุ 120 ที่นั่ง คือ ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ (ห้อง 101) 2) ความจุ 60 ที่นั่ง จำนวน 2 ห้อง คือ ห้องสระบัว (ห้อง 109) และห้องราชาวดี (ห้อง 326) 3) ความจุ 30 ที่นั่ง จำนวน 4 ห้อง ได้แก่ ห้องราชพฤกษ์ (ห้อง 322) ห้องสุพรรณิการ์ (ห้อง 323) ห้องสราญรมย์ (ห้อง 324) และห้องเฟื่องฟ้า (ห้อง 325) 4) ความจุ 15 ที่นั่ง จำนวน 4 ห้อง ได้แก่ ห้องพญาไท (ห้อง 102) ห้องทานตะวัน (ห้อง 403) ห้องไม้สีทอง (ห้อง 523) และห้องโมกข์คูณ (ห้อง 623) และ 5) ความจุ 10 ที่นั่ง จำนวน 9 ห้อง ได้แก่ ห้องรสสุคนธ์ (ห้อง 203) ห้องสัตตบงกช (ห้อง 306) ห้องชวนชม (ห้อง 318) (1 และ 2) ห้องอัญชัญ (ห้อง 319) (1 และ 2) ห้องลีลาวดี (ห้อง 406) ห้อง 512 และห้องชมพูภูคา (ห้อง 622) รวมจำนวนทั้งสิ้น 20 ห้อง โดยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2554 เป็นต้นมา สถาบันฯ ได้บริหารจัดการห้องประชุมภายในอาคารประชาสังคมอุดมพัฒน์จนเกิดความคุ้มค่าในการใช้พื้นที่ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดลที่ไม่มีห้องประชุม สถาบันฯ จึงได้เปิดให้บริการแก่หน่วยงานภายใน ซึ่งมีหน่วยงานจากสำนักงานอธิการบดี มาใช้บริการห้องประชุม จำนวน 13 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สภาคณาจารย์ 2) กองแผนงาน 3) กองทรัพยากรบุคคล 4) กองพัฒนาคุณภาพ 5) กองบริหารงานวิจัย 6) กองบริหารงานทั่วไป (งานประชาสัมพันธ์) 7) กองกิจการนักศึกษา (สโมสรนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มสนทนาสร้างสุขนักศึกษา) 8) กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม 9) กองวิเทศสัมพันธ์ 10) กองบริหารการศึกษา 11) ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง 12) ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา และ13) โครงการศูนย์เรียนรู้และพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุแบบครบวงจร และบริบาลผู้ป่วยระยะท้าย และคณะ/ สถาบันภายในมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล และ 3) วิทยาลัยนานาชาติ นอกจากนี้ หน่วยงานภายนอกได้มาใช้บริการ จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม 2) สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์ฯ 3) มูลนิธิเกษตรกรรมยั่งยืน 4) บริษัทถ่ายทำโฆษณาภาพยนต์เพื่อประชาสัมพันธ์งาน PMAC และ5) บริษัทแพชชั่น พิคเจอรส์ บางกอก จำกัด โดยในช่วงประจำปี พ.ศ.2556 ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2556 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2556 ที่ผ่านมา การให้บริการห้องประชุมของสถาบันฯ เป็นแหล่งรายได้เพิ่มขึ้น โดยมีรายได้รวมทั้งสิ้น 1,150,000 บาท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการห้องประชุม เพื่อนำผลการศึกษารวมทั้งข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มาใช้บริการห้องประชุม 2) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการให้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล และ 3) เพื่อนำผลการศึกษาข้อเสนอแนะ รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ไปปรับปรุง และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิโครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งการเก็บข้อมูลของโครงการนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ศึกษาความคิดเห็น รวมทั้งความพึงพอใจของบุคคลภายนอกที่มีต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 2 กลุ่ม คือ **1) กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน** (แบบสอบถาม 10 ชุด) และ**2) กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากผู้จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม จำนวน 531 คน** (แบบสอบถาม 531 ชุด) โดยแยกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) ผู้ใช้ห้องประชุมขนาด 120 ที่นั่ง (ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ 101) จำนวน 398 คน 2) ผู้ใช้ห้องประชุมขนาด 30 ที่นั่ง (ห้องราชพฤกษ์ 322) จำนวน 16 คน 3) ผู้ใช้ห้องประชุมขนาด 120 ที่นั่ง (ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ 101) ควบคู่ห้องขนาด 30 ที่นั่ง (ห้องราชพฤกษ์ 322) จำนวน 50 คน และ 4) ผู้ใช้ห้องประชุมขนาด 120 ที่นั่ง (ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ 101) ควบคู่การใช้บริการจัดเลี้ยง จำนวน 67 คน

ใช้เวลาเก็บข้อมูล จำนวน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2557 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งตามกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามที่กล่าวข้างต้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน คือ **ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม** ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน **ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการขอใช้บริการ** ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มาใช้ห้องประชุม การได้รับคำแนะนำในการมาใช้ครั้งแรก เหตุผลที่เลือกกลับมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง การแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้ห้องประชุม และเหตุผลที่เลือกใช้ห้องถึงแม้มีห้องขนาดใกล้เคียง **ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ** 1) ด้านห้องประชุม ประกอบด้วย รูปแบบการจัดห้องที่เอื้อต่อการปรึกษา หารือ อภิปราย และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นของการประชุม ขนาดห้องมีความเหมาะสม และรองรับผู้ร่วมประชุมได้อย่างลงตัว บรรยากาศ ภูมิทัศน์โดยรอบส่งเสริมต่อการจัดประชุม (เช่น มีสีเขียวของธรรมชาติ ร่มรื่น สร้างความสดชื่น และไม่มีกลิ่นอับชื้น เป็นต้น) ความพร้อมในการใช้ห้อง ความสะอาด เรียบร้อย ของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น เฟอร์นิเจอร์โต๊ะ - เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ฯ) ความเพียงพอของแสงสว่าง และการควบคุมม่านภายในห้อง การตกแต่งภายในห้องเหมาะสม สวยงาม (เช่น ดอกไม้ ผ้าปูโต๊ะฯ) เครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม (เช่น อุณหภูมิห้อง

เย็นสบายฯ) วัสดุ/ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย หลากหลาย และครบถ้วน และวัสดุ/ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ วิทยุติดต่อสื่อสารมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย และสะดวก 2) ด้านห้องพักวิทยากร (ห้อง VIP) ประกอบด้วย รูปแบบการจัดห้องมีความเหมาะสม เป็นส่วนตัว และรองรับได้อย่างดี บรรยากาศ ภูมิทัศน์โดยรอบ เหมาะต่อการเป็นที่เตรียม/ พัก (เช่น มีสีเขียวของธรรมชาติร่มรื่น สร้างความสดชื่น และไม่มีกลิ่นอับชื้น เป็นต้น) ความพร้อมในการใช้ห้อง ความสะอาด เรียบร้อย ของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น เฟอร์นิเจอร์โต๊ะ – เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ ฯ) และเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม (เช่น อุณหภูมิห้องเย็นสบายฯ) 3) ด้านสถานที่ให้บริการในการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณที่จัดงาน) ประกอบด้วย ขนาดเหมาะสม และสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ สถานที่ในการจัดเลี้ยงสะดวกต่อการเข้ารับบริการ (เช่น การจัดโต๊ะอาหาร และเครื่องดื่ม) และสถานที่มีความพร้อม สะอาด เรียบร้อย ในการใช้บริการ 4) ด้านห้องสุขา ประกอบด้วย ความพร้อมในการใช้บริการ (เช่น กลิ่นสะอาด เป็นต้น) แสงสว่างเพียงพอ การใช้ระบบไฟเซนเซอร์ ห้องสุขามีความสะอาด เรียบร้อย และวัสดุ/ อุปกรณ์ภายในห้องสุขามีครบถ้วนไม่ชำรุดเสียหาย (กระดาษชำระ น้ำยาล้างมือ สายฉีดน้ำ ฯลฯ และ 5) ด้านที่จอดรถ (สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ/ วิทยากร) ประกอบด้วย มีความสะดวก ปลอดภัย มีความสบาย และใกล้ห้องประชุม **ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยง (อาหารว่าง/ เครื่องดื่ม)** ประกอบด้วย การรับรู้ด้านการบริการจัดเลี้ยง และเคยใช้บริการ จำนวนการใช้บริการจัดเลี้ยงของสถาบัน ทุกครั้งพร้อมเหตุผล การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ประทับใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อาหารมีความหลากหลาย อร่อย สะอาด เพียงพอ และคุ้มค่ากับราคา และภาชนะที่ใช้จัดอาหารมีความสะอาด สวยงาม และความเหมาะสม **ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสะดวก กระตือรือล้น เต็มใจให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร และให้คำแนะนำข้อมูลอย่างดี **ตอนที่ 6 ข้อมูลเหตุผลสำคัญที่สุด 3 ลำดับแรกที่เลือกใช้ห้องประชุม (จากมาก - ไปหาน้อย)** ประกอบด้วย ค่าบำรุงสถานที่/ ห้องประชุมเหมาะสมกับการใช้บริการสถานที่/ ห้องประชุมอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน สะดวกต่อการขนย้ายอุปกรณ์ สถานที่/ ห้องประชุมมีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยินดี เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งแนะนำข้อมูลอย่างดี และ**ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ** ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการจัดเลี้ยง (อาหารว่าง/ เครื่องดื่ม) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าประชุม จำนวน 531 คน แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม** ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน **ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการขอใช้บริการ** ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มาใช้ห้องประชุม เหตุผลการแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้ การตัดสินใจมาใช้บริการอีกหากมีโอกาสได้จัดการประชุม/ อบรม ฯลฯ และเหตุผลที่ตัดสินใจไม่ใช้ห้องประชุมสถาบันฯ **ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานที่** 1) ด้านห้องประชุม แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ 1) ขนาด 120 ที่นั่ง (ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ 101) จำนวน 398 คน 2) ขนาด 30 ที่นั่ง (ห้องราชพฤกษ์ 322) จำนวน 16 คน 3) ขนาด 120 ที่นั่ง (ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ 101) ควบคู่ห้องขนาด 30 ที่นั่ง (ห้องราชพฤกษ์ 322)

จำนวน 50 คน และ 4) ขนาด 120 ที่นั่ง (ห้องประชาสังคมอุดมพัฒน์ 101) ควบคู่การใช้บริการจัดเลี้ยง จำนวน 67 คน ประกอบด้วย รูปแบบการจัดห้องที่เอื้อต่อการปรึกษา หารือ อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของการประชุม ขนาดห้องมีความเหมาะสม และรองรับผู้ร่วมประชุมได้อย่างลงตัว บรรยากาศ ภูมิทัศน์โดยรอบส่งเสริมต่อการจัดประชุม (เช่น มีสีเขียวของธรรมชาติ ร่มรื่น สร้างความสดชื่นและไม่มีกลิ่นอับชื้น เป็นต้น) ความพร้อมในการใช้ห้อง ความสะอาด เรียบร้อย ของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น เฟอร์นิเจอร์โต๊ะ - เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ฯ) ความเพียงพอของแสงสว่าง และการควบคุมม่านภายในห้อง การตกแต่งภายในห้องเหมาะสม สวยงาม (เช่น ดอกไม้ ผ้าปูโต๊ะ ฯ) เครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม (เช่น อุณหภูมิห้องเย็นสบายฯ) วัสดุ/ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย หลากหลาย และครบถ้วน 2) ด้านสถานที่ให้บริการในการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณที่จัดงาน) ประกอบด้วย ขนาดเหมาะสม และสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ สถานที่ในการจัดเลี้ยงสะดวกต่อการเข้ารับบริการ (เช่น การจัดโต๊ะอาหาร และเครื่องดื่ม)และสถานที่มีความพร้อม สะอาด และเรียบร้อยในการใช้บริการ 3) ด้านห้องสุขา ประกอบด้วย ความพร้อมในการใช้บริการ (เช่น กลิ่นสะอาด เป็นต้น) แสงสว่างเพียงพอ การใช้ระบบไฟเซนเซอร์ และวัสดุ/ อุปกรณ์ภายในห้องสุขามีครบถ้วนไม่ชำรุดเสียหาย (กระดาษชำระ น้ำยาล้างมือ สายฉีดน้ำ ฯลฯ) **ตอนที่ 4 ข้อมูลเหตุผลสำคัญที่สุด 3 ลำดับแรกที่เลือกใช้ห้องประชุม (จากมาก - ไปหาน้อย)** ประกอบด้วย ค่าบำรุงสถานที่/ ห้องประชุมเหมาะสมกับการใช้บริการสถานที่/ ห้องประชุมอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน สะดวกต่อการเข้าร่วมประชุม สถานที่/ ห้องประชุมมีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยินดี เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งแนะนำข้อมูลอย่างดี และ**ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ** ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการจัดเลี้ยง (อาหารว่าง/ เครื่องดื่ม) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 คือ ผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมในนามของหน่วยงาน ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน พบข้อมูลส่วนตัวดังนี้ เป็นเพศหญิงทั้งหมด ครึ่งหนึ่งของผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรม มีอายุระหว่าง 30 - 39ปี และ 3 ใน 5 ราย ได้รับการศึกษาในระดับปริญญา ส่วนที่เหลือ (2 ใน 5) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับสถานภาพการทำงาน พบว่า เพียง 1 ใน 10 มีตำแหน่งนักวิจัย/ นักวิจัยผู้ช่วย และ 2 ใน 10 เป็นหัวหน้างาน ส่วนที่เหลือ (7 ใน 10) เป็นเจ้าหน้าที่ทั่วไป

สำหรับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องประชุมในด้านต่างๆ พบว่า

1) ด้านการขอใช้บริการห้องประชุม ครึ่งหนึ่งของผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมนั้นมาใช้บริการครั้งแรก 3 ใน 10 ราย มาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง สำหรับการได้รับคำแนะนำให้มาใช้บริการครั้งแรกนั้น 2 ใน 5 ได้รับคำแนะนำให้มาใช้บริการจากเพื่อนร่วมงาน และ 3 ใน 10 ราย ได้รับคำแนะนำจากหนังสือเวียน หรือเคยมาประชุมที่สถาบันฯ รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่เช่าพื้นที่อยู่ในสถาบันฯ

2) ด้านข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับห้องประชุมเพื่อตัดสินใจให้มาใช้บริการในครั้งแรก คือ ห้องประชุมมีสภาพใหม่ ขนาดห้องใหญ่ กว้างขวาง โล่ง ปลอดโปร่ง สะอาด ราคาถูก และเหมาะสม บรรยากาศรอบห้องประชุมดี สถานที่มีความพร้อม และมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ

3) **ด้านเหตุผลที่เลือกกลับมาใช้บริการห้องประชุมสถาบันฯ มากกว่า 1 ครั้ง** คือ สถานที่ตั้งของห้องประชุมสะดวก และง่ายต่อการเดินทางมาจัดกิจกรรม สถานที่กว้างขวาง มีห้องประชุมหลายขนาดให้เลือกใช้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องใช้ครบครัน และช่วยอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานได้ดี ห้องประชุมตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ ห้องประชุมกว้าง โล่ง ปลอดโปร่ง สะอาด สภาพใหม่ และทันสมัย โดยเฉพาะห้องประชุมที่สามารถจุคนได้มากกว่า 100 คน โดยไม่มีเสาบัง ซึ่งในปัจจุบันหายาก นอกจากนี้ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแล และบริการดี

4) **ด้านเหตุผลของการแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้บริการห้องประชุม** คือ สถานที่ตั้งของห้องประชุมเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ตั้งอยู่วิทยาลัยเขตศาลายา เนื่องจากเป็นห้องประชุมที่ตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ห้องประชุมตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 ทำให้จัดกิจกรรมได้สะดวก สภาพแวดล้อมของห้องประชุมดี โปร่ง สะอาด อากาศถ่ายเท ห้องประชุมมีความเหมาะสม มีพื้นที่สำหรับลงทะเบียน และรับประทานอาหารอย่างสะดวกสบาย ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมได้เป็นอย่างดี สภาพของห้องประชุม โต๊ะ เก้าอี้ ใหม่ น่าใช้ สะดวกสบาย มีวัสดุ อุปกรณ์ด้านโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ พร้อม และเป็นอีก 1 ทางเลือกของผู้ใช้ห้องประชุม รวมทั้งค่าบำรุงสถานที่เหมาะสม ราคาเป็นกันเอง ถูก และเหมาะสมสำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล

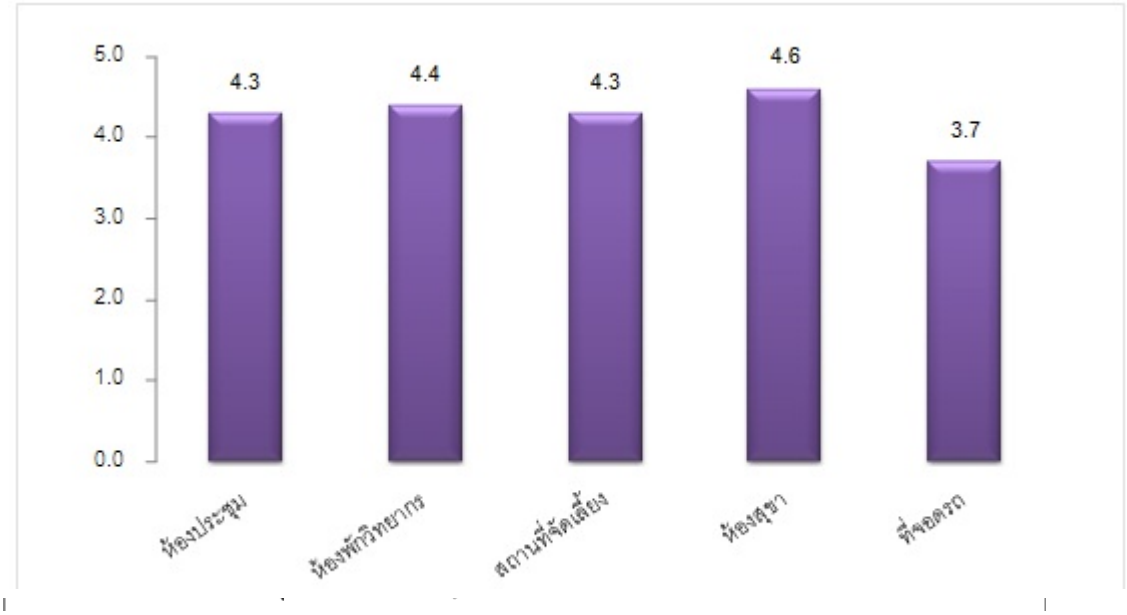
5) **ด้านเหตุผลการตัดสินใจเลือกใช้ห้องประชุมสถาบันฯ แม้จะมีขนาดห้อง และค่าบำรุงของสถานที่อื่นที่ใกล้เคียงกัน** คือ ความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้สถานที่ สภาพแวดล้อมรอบห้องประชุมดี ถึงแม้ว่าค่าบำรุงสถานที่จะเท่ากับที่อื่น แต่บริเวณจัดประชุมมีความกว้างขวาง ห้องน้ำสะอาด อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยหากต้องการความสะดวกสบาย เนื่องจากบางครั้งอาจต้องการใช้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกของสถาบันฯ แต่หากในกรณีบางครั้งไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ต่างๆ จะใช้พื้นที่ของหน่วยงานจัดกิจกรรมเอง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เช่าพื้นที่สถาบันฯ อยู่แล้ว เพราะจะช่วยประหยัดงบประมาณ จึงทำให้ต้องดูตามความเหมาะสมของการจัดกิจกรรม

6) **ด้านเหตุผลการตัดสินใจไม่ใช้บริการห้องประชุมสถาบันฯ** คือ ต้องดูตามความเหมาะสมของกิจกรรมที่จัด

7) **ด้านการใช้บริการห้องประชุม** แบ่งเป็น 7.1) ข้อมูลด้านสถานที่ 7.2) ข้อมูลด้านการจัดเลี้ยง และ 7.3) ข้อมูลด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ เรียงตามคะแนน คือ 5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด โดยข้อค้นพบมีดังนี้

7.1) **ด้านสถานที่** แผนภูมิแท่งที่ 1 พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากแทบทุกข้อ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ห้องสุขา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6) แต่ที่จอดรถได้คะแนนพึงพอใจต่ำกว่าสถานที่อื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7)

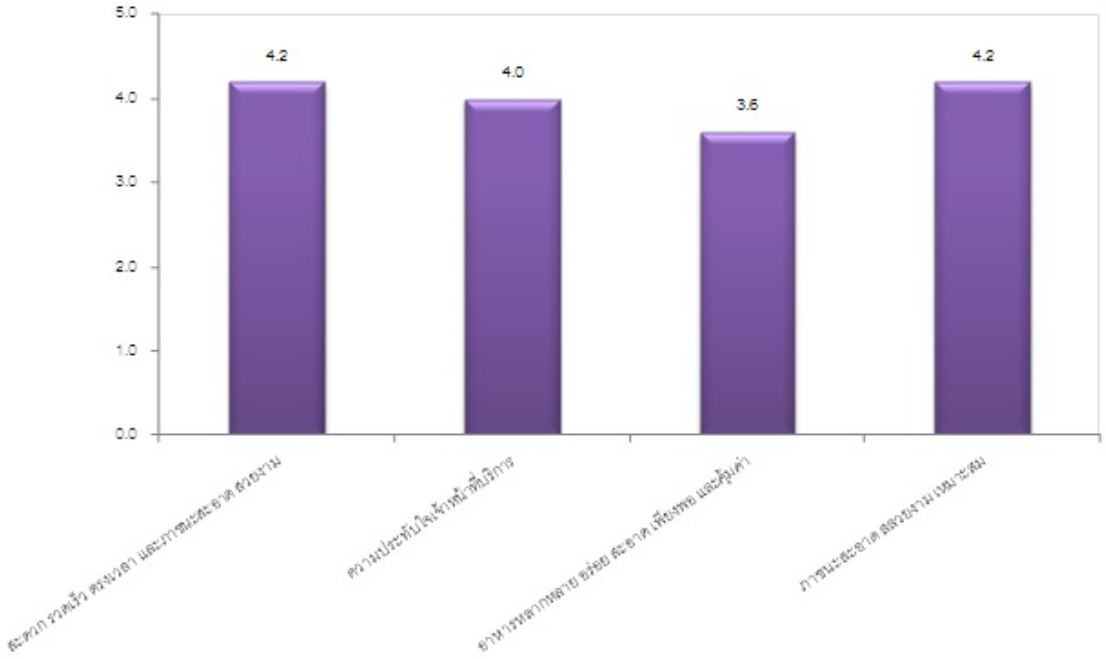
แผนภูมิแท่งที่ 1 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการสถานที่ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้จัดกิจกรรม จำนวน 10 คน)



7.2 ด้านการจัดเลี้ยงอาหาร

แผนภูมิแท่งที่ 2 พบความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารว่าง โดยเฉลี่ยเกือบทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ด้านที่ได้รับความพอใจในระดับสูงที่สุดคือ การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกันกับด้านภาชนะที่ใช้จัดอาหารมีความสะอาด สวยงาม และความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2) อย่างไรก็ตาม แผนภูมินี้ได้แสดงว่าสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงด้านอาหารให้มีความหลากหลาย อร่อย สะอาด เพียงพอ และคุ้มค่ากับราคามากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.6)

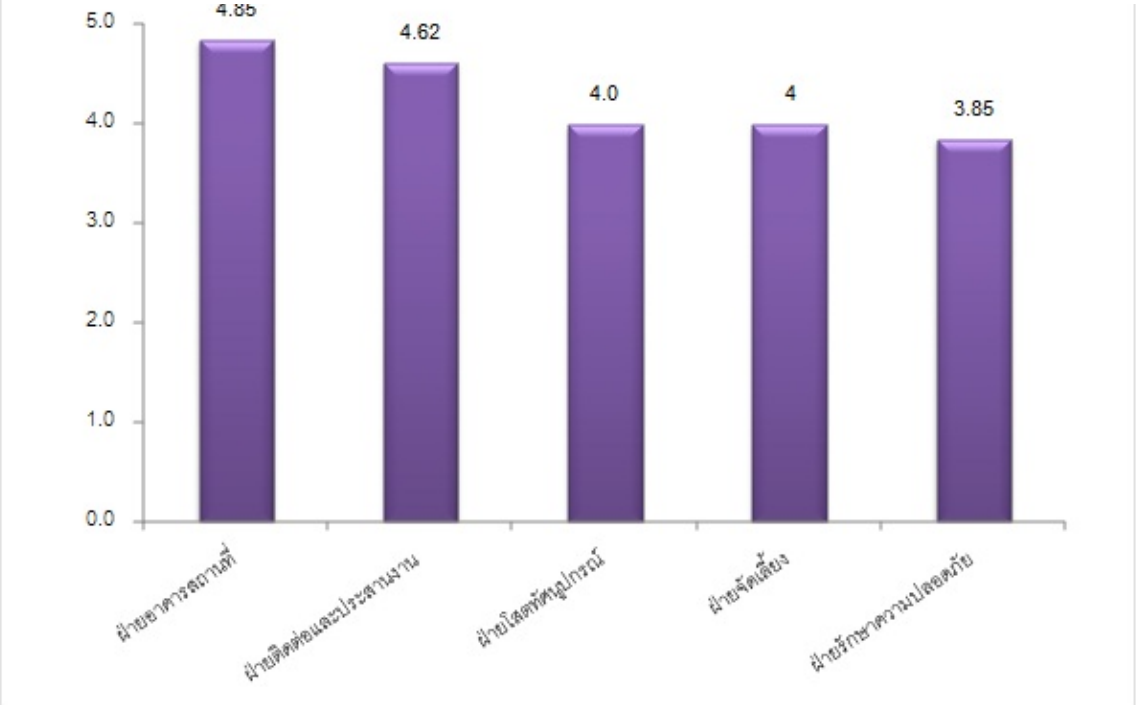
แผนภูมิแท่งที่ 2 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารว่าง



7.3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สถาบันฯ

แผนภูมิแท่งที่ 3 แสดงถึง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของสถาบันฯ พบว่า เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสะดวกกระตือรือล้น เต็มใจให้บริการ ด้วยความเป็นมิตรและให้คำแนะนำข้อมูลอย่างดี รองลงไปจากเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่แล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อและประสานงานก็ได้รับความพอใจเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) ส่วนฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์และฝ่ายจัดเลี้ยงได้รับความพึงพอใจเท่ากัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.0) แต่ที่รับคะแนนความพึงพอใจน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป

แผนภูมิแท่งที่ 3 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้จัดกิจกรรม จำนวน 10 คน)



8) เหตุผลในการใช้บริการสถานที่ห้องประชุมของสถาบันฯ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม พบว่า 4 ใน 10 ราย เห็นว่าห้องประชุมมีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย 3 ใน 10 ราย ใช้บริการเนื่องจากอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยินดี เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งแนะนำข้อมูลอย่างดี สำหรับเหตุผลห้องประชุมอยู่ใกล้สถานที่ทำงานสะดวกต่อการขนย้ายอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการเลือก 2 ใน 10 ราย ส่วนที่เหลือ 1 ราย เลือกใช้บริการเนื่องจากค่าบำรุงห้องประชุมเหมาะสมกับการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยินดี เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งแนะนำข้อมูลอย่างดี

9) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

จากการสอบถามคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรม ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 หน่วยงาน (คน) พบว่าสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ควรปรับปรุงด้านการให้บริการในภาพรวม จำนวน 6 ด้าน ดังนี้ **9.1) ด้านสถานที่** ควรปรับปรุงด้านสถานที่จอดรถสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ/ วิทยากรให้เพิ่มมากขึ้น และทุกครั้งที่ผู้จัดกิจกรรมดำเนินการแจ้งทะเบียนรถล่วงหน้า ขอให้พยายามหาสถานที่จอดรถ และจัดให้เพียงพอตามจำนวน เนื่องจากพบว่าที่จอดรถเต็มก่อนรถผู้ทรงคุณวุฒิ/ วิทยากรมาถึง **9.2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องประชุม** ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีแผนผัง รวมทั้งขนาดห้องประชุมแนะนำด้วย เพื่อให้การติดต่อประสานงานในการขอรับบริการง่ายยิ่งขึ้น **9.3) ด้านแบบฟอร์มการขอใช้บริการห้องประชุม** ควรดำเนินการปรับแบบฟอร์มให้ครอบคลุมด้านวัสดุ/ อุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกทุกด้าน **9.4) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลด้านสถานที่** ควรปรับปรุง ดังนี้ 9.4.1) ด้านเจ้าหน้าที่

ดูแลประจำห้องประชุม ควรจัดให้บริการอย่างน้อย 1 คน หรือมาให้บริการเป็นช่วงเวลา เนื่องจากหากเกิดกรณีปัญหาในการใช้งานด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เช่น จอ LCD ของห้องประชุมพับขึ้นเองโดยอัตโนมัติ หรืออื่นๆ จะทำให้สามารถแก้ปัญหาทันเวลา ไม่ต้องติดตาม ทั้งนี้ ผู้มาใช้บริการพบปัญหากรณีดังกล่าวมาแล้ว 2 ครั้ง อย่างไรก็ตาม พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอัธยาศัยดี น่ารัก เป็นมิตร เอาใจใส่ และยินดีให้บริการอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการเตรียมก่อนวันจัดกิจกรรมเจ้าหน้าที่ดูแลดีมาก แต่ควรเพิ่มกำลังคนมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึง เมื่อมีการใช้บริการห้องประชุมมากกว่า 1 กิจกรรมในวัน เวลาเดียวกัน 9.4.2) ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ควรจัดหาวิทยุสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการห้องประชุมทุกครั้ง เพื่อช่วยให้การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยภาพรวมแล้ว พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก ให้คะแนน ร้อยละ 90 **9.5) ด้านการจัดเลี้ยง** ควรปรับปรุง ดังนี้ 9.5.1) ด้านอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ควรจัดทำรายการอาหารว่าง และเครื่องดื่มแนะนำ และนำเสนอต่อผู้ขอใช้บริการห้องประชุมเพื่อเลือกรายการจัดเลี้ยง พร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านการจัดอาหารว่าง/ อาหารกลางวัน และควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มด้วย 9.5.2) ด้านอาหารว่าง ควรให้บริการอาหารว่างด้วยขนมหรือผลไม้ รวมกัน 2 ชิ้น โดยอาจจัดปริมาณชิ้นเล็กกว่าปกติพร้อมเครื่องดื่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องประชุมที่มีงบประมาณ 30 บาทต่อคน ได้ทานอาหารว่างที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม พบว่าโดยรวมการบริการด้านอาหารว่าง และเครื่องดื่มของสถาบันฯ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีอยู่แล้ว **9.6) ด้านอื่น ๆ** ควรปรับปรุงด้านการเตรียมความพร้อมการบริการให้ทั่วถึง ถึงแม้ว่าจะมีผู้มาใช้ห้องประชุมเป็นจำนวนมาก และควรให้ความสำคัญกับการทบทวนรายละเอียดของการจัดสถานที่ด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ ผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม ตอบแบบสอบถาม จำนวน 531 คน พบข้อมูลส่วนตัว ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.78 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 38.60 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 33.14 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.30 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.35 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา คือ หัวหน้างาน ร้อยละ 10.16 และอาจารย์ร้อยละ 7.15

สำหรับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องประชุมในด้านต่างๆ พบว่า

1) ด้านการขอใช้บริการห้องประชุม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมา คือ มาใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง ร้อยละ 24.50 และใช้มาแล้วมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 9.25 สำหรับการจะแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม เฉลี่ยร้อยละ 79.75 และไม่แนะนำ ร้อยละ 13.25 และหากมีโอกาสได้จัดการประชุม/ อบรม จะใช้บริการห้องประชุมสถาบันฯ เฉลี่ยร้อยละ 79.25 และไม่ใช้ ร้อยละ 15.66

2) ด้านเหตุผลการแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้ห้องประชุม คือ 2.1) **ด้านการเดินทาง** สะดวก สบาย และง่ายต่อการมาใช้บริการห้องประชุม 2.2) **ด้านสถานที่และห้องประชุม** มีสภาพแวดล้อมดี ทิวทัศน์รอบห้องประชุมร่มรื่น ไม่วุ่นวาย และแออัด บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เหมาะสมกับการบรรยาย และจัดกิจกรรม มีความทันสมัย สวยงาม ขนาดกว้างขวาง โล่ง ปลอดโปร่ง น่าใช้ สะอาดเรียบร้อย อุณหภูมิห้องเย็นสบาย ขนาดห้องประชุมเหมาะสม พอดี และกระทัดรัด ตามมาตรฐาน ขนาดห้องที่ให้บริการมีความหลากหลาย 2.3) **ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์** ทันสมัย และมี

ประสิทธิภาพสูง รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์พร้อม และพอเพียง 2.4) **ด้านเจ้าหน้าที่บริการ** ให้การบริการ และให้คำแนะนำดีมาก เป็นมิตร มีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เกิดความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ 2.5) **ด้านอัตราค่าบำรุงสถานที่** ราคาถูก และเหมาะสม ทำให้ประหยัดงบประมาณ และ 2.6) **ด้านระบบ** Internet ภายในห้องประชุมดีมาก

3) **ด้านเหตุผลของการไม่แนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้ห้องประชุม** คือ 3.1) **ด้านข้อมูลการขอใช้บริการ** ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่ทราบข้อมูล และอัตราค่าบำรุงห้องประชุม ทำให้การขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ห้องประชุม มีขั้นตอนยุ่งยาก 3.2) **ด้านสถานที่ตั้งห้องประชุม** ตั้งไกลจากที่ทำงาน การเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะลำบาก 3.3) **ด้านการตัดสินใจ** เนื่องจากไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ รวมทั้งไม่ทราบอัตราค่าบำรุงห้องประชุม 3.4) **ด้านความปลอดภัย** มีการติดตั้ง sprinkler ดับเพลิงผิดประเภท **และ**3.5) **ด้านสถานที่จอดยานพาหนะ** ไม่มีความสะดวก และมีจำนวนน้อย

4) **ด้านเหตุผลการตัดสินใจมาใช้บริการห้องประชุมในครั้งต่อไป หากมีโอกาสได้จัดประชุม/อบรมฯลฯ คือ** 4.1) **ด้านห้องประชุม** มีความเหมาะสม ทันสมัย โปร่ง ห้องกว้าง มีความพร้อม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพเหมาะสมแก่การจัดประชุม และจัดสัมมนาประจำปี 4.2) **ด้านสภาพแวดล้อม** บริเวณโดยรอบเอื้อต่อการประชุม ทิวทัศน์รอบห้องประชุมร่มรื่น และบรรยากาศดี 4.3) **ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีประสิทธิภาพ และครบถ้วน 4.4) **ด้านเจ้าหน้าที่บริการ** ให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ จัดห้องตรงตามความต้องการ และอำนวยความสะดวกให้ทุกเรื่อง 4.5) **ด้านการเดินทางมาใช้บริการ** มีความสะดวกเนื่องจากสถานที่ตั้งของห้องประชุมอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล และใกล้ที่จอดพาหนะ และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ 4.6) **ด้านความสะอาด** ห้องประชุม และห้องสุขาสะอาดมาก เนื่องจากสถาบันฯ จัดเจ้าหน้าที่ดูแล และทำความสะอาดตลอดเวลา 4.7) **ด้านอัตราค่าบำรุงสถานที่** ราคาถูก และเหมาะสม ทำให้ประหยัดงบประมาณ 4.8) **ด้านระบบ** Internet ที่ใช้ในห้องประชุมดี 4.9) **ด้านการประหยัดพลังงาน** ห้องประชุมมีขนาดเหมาะสม ทำให้ประหยัดไฟฟ้า และใช้พลังงานน้อย อย่างไรก็ดี พบความคิดเห็นว่าสถานที่ และห้องประชุมยอดเยี่ยม แต่ต้องพิจารณาในรายละเอียดอัตราค่าบำรุงสถานที่ก่อนตัดสินใจใช้บริการ

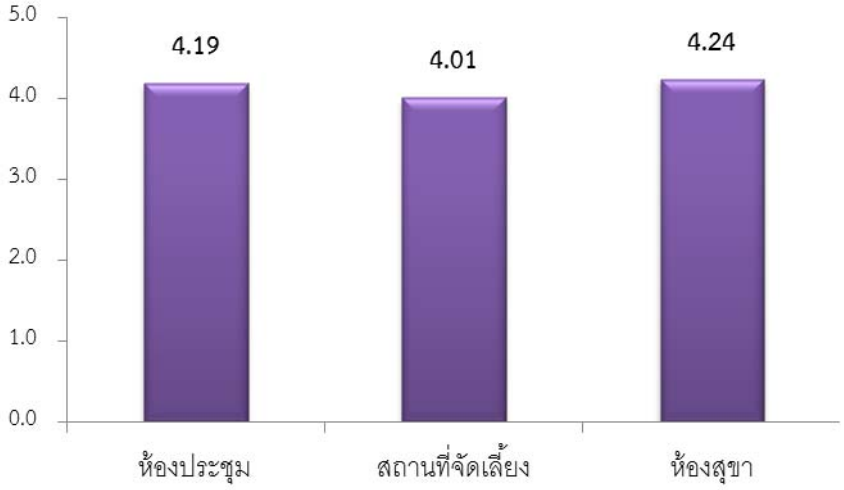
5) **หากมีโอกาสได้จัดประชุม/ อบรมฯลฯ จะตัดสินใจไม่มาใช้บริการห้องประชุมในครั้งต่อไป** คือ 5.1) **ด้านสถานที่ตั้งของห้องประชุม** เนื่องจากตั้งในวิทยาเขตศาลายา ทำให้คณะ/ สถาบัน และศูนย์ต่างๆ ที่อยู่วิทยาเขตอื่นไม่สะดวกในการมาใช้บริการ เนื่องจากไกลเกินไปทำให้การเดินทางไม่สะดวก 5.2) **ด้านปลั๊กไฟในห้องประชุม** มีการติดตั้งจำนวนน้อยเกินไป 5.3) **ด้านการประหยัดงบประมาณ** จึงใช้ห้องประชุมของหน่วยงานเอง เนื่องจากมีขนาดความจุ และความเหมาะสมเท่าห้องประชุมสถาบันฯ 5.4) **ด้านสถานที่จอดพาหนะ** สถาบันฯ ไม่มีสถานที่ให้บริการ และ 5.5) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ไม่ประทับใจ เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่บริการประจำห้องประชุม

6) **ด้านการใช้บริการห้องประชุม** แบ่งเป็น 6.1) **ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานที่** 3 ด้าน คือ 6.1.1) ด้านห้องประชุม 6.1.2) ด้านสถานที่บริการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/บริเวณที่จัดงาน) 6.1.3) ด้านห้องสุขา และ 6.2) **ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเลี้ยง** แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ เรียงตามคะแนน ดังนี้ คือ 5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด โดยข้อค้นพบมีดังนี้

6.1 ด้านสถานที่ แผนภูมิแท่งที่ 4 พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากทุกข้อ

โดยพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ห้องสุขา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ ห้องประชุม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และด้านสถานที่จัดเลี้ยงต้องมีการปรับปรุง โดยได้รับความพอใจน้อยกว่าด้านสถานที่อื่น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01)

แผนภูมิแท่งที่ 4 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการสถานที่ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากการเชิญของผู้จัดกิจกรรม จำนวน 531 คน)

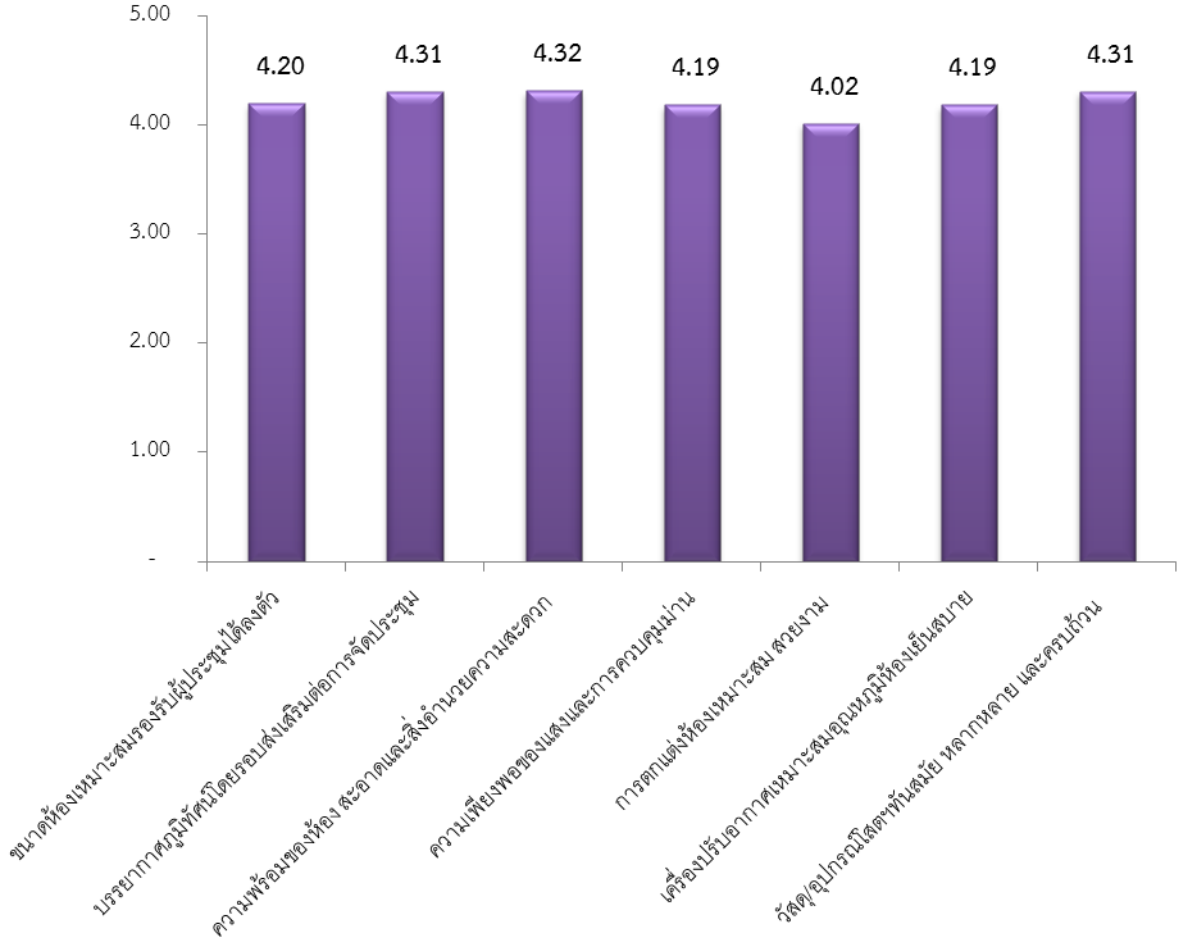


6.1.1) ด้านห้องประชุม

แผนภูมิแท่งที่ 5 แสดงถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการห้องประชุมในระดับมากทุกข้อ โดยพึงพอใจด้านความพร้อมของห้อง ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศ ภูมิทัศน์โดยรอบส่งเสริมต่อการจัดประชุม (เช่น มีสีเขียวของธรรมชาติร่มรื่น สร้างความสดชื่น และไม่มีกลิ่นอับชื้น เป็นต้น) (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ซึ่งความพอใจอยู่ในระดับเดียวกันกับด้านวัสดุ/ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย หลากหลาย และครบถ้วน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31)

อย่างไรก็ตาม แผนภูมินี้ได้แสดงว่าสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงด้านการตกแต่งห้องให้เหมาะสม และสวยงาม เนื่องจากได้รับคะแนนความพอใจน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02)

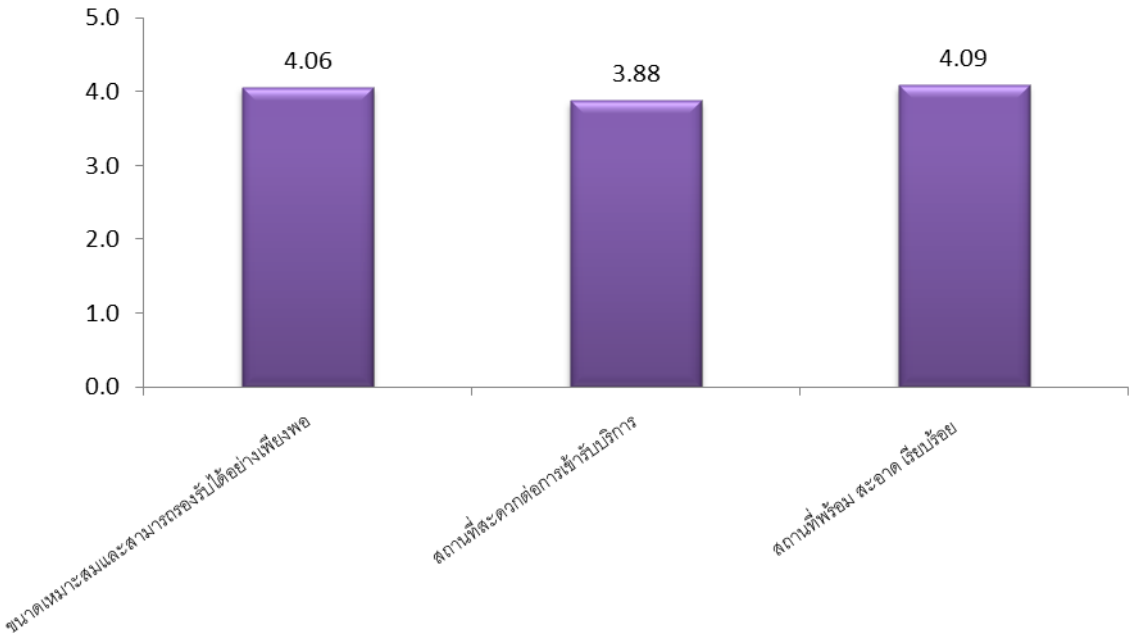
แผนภูมิแท่งที่ 5 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากการเชิญของผู้จัดกิจกรรม จำนวน 531 คน)



6.1.2) ด้านสถานที่บริการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณที่จัดงาน)

แผนภูมิแท่งที่ 6 แสดงถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการด้านสถานที่บริการจัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณที่จัดงาน) พบว่าความพร้อม สะอาด เรียบร้อยต่อการใช้งานของสถานที่จัดเลี้ยงฯ สูงกว่าด้านอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมา คือ ขนาดมีความเหมาะสมและสามารถรองรับได้อย่างพอเพียง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) พบว่าความสะดวกต่อการเข้ารับบริการน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคมต้องดำเนินการปรับปรุงต่อไป

แผนภูมิแท่งที่ 6 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการสถานจัดเลี้ยง สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากการเชิญของผู้จัดกิจกรรม จำนวน 531 คน)

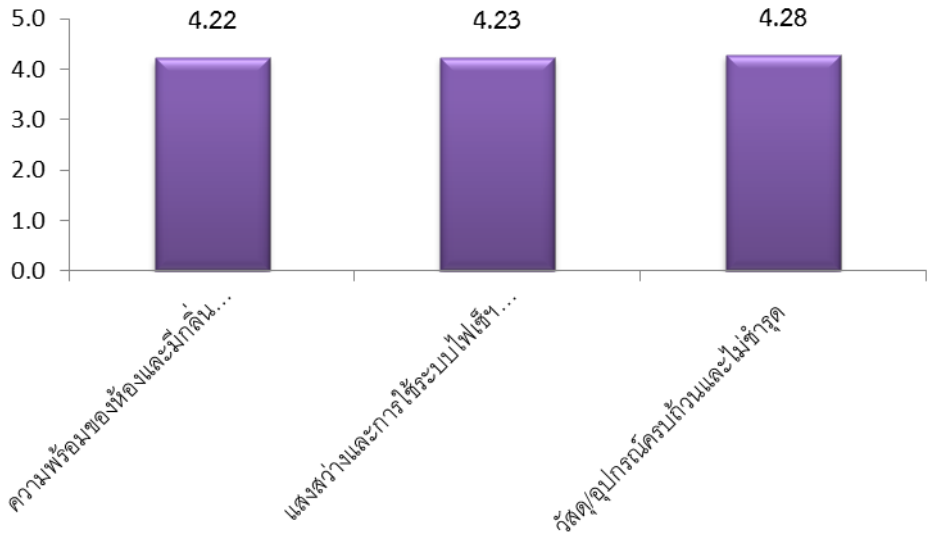


6.1.3) ด้านห้องสุขา

แผนภูมิแท่งที่ 7 พบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการด้านห้องสุขาทุกรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยพอใจด้านวัสดุ/ อุปกรณ์ภายในห้องสุขามีครบถ้วน ไม่ชำรุดเสียหาย (กระดาษชำระ น้ำยาล้างมือ สายฉีดน้ำ ฯลฯ) มากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) รองลงมาคือ แสงสว่าง และการใช้ระบบไฟเซ็นเซอร์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) น้อยกว่าทุกด้าน คือ ความพร้อมของห้อง และมีกลิ่นสะอาด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22)

จากแผนภูมินี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจการใช้บริการสุขาในทุกด้านมากที่สุด

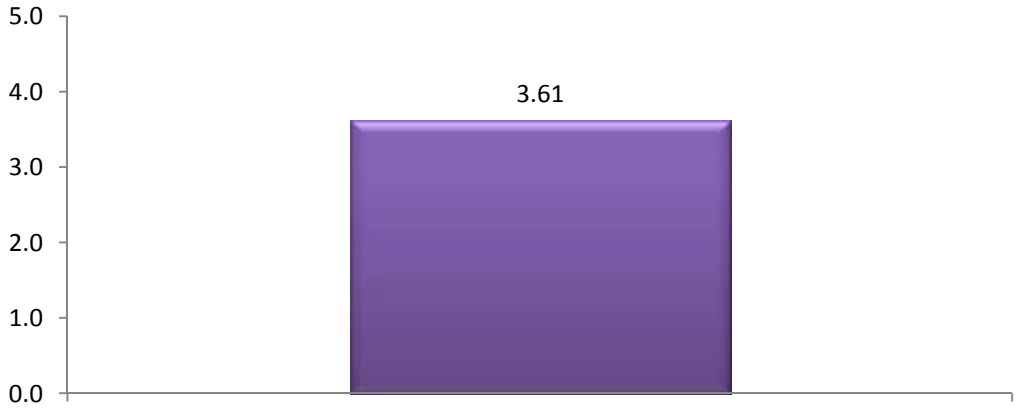
แผนภูมิแท่งที่ 7 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องสุขา สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากการเชิญของผู้จัดกิจกรรม จำนวน 531 คน)



6.2 ด้านการใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารว่าง และเครื่องดื่มของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม

แผนภูมิแท่งที่ 8 แสดงถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารว่าง และเครื่องดื่มของสถาบันวิจัยประชากรและสังคมอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับทุกรายข้อ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ซึ่งสถาบัน วิจัยประชากรและสังคมต้องพิจารณาปรับปรุงโดยคำนึงถึงรายการอาหาร และเครื่องดื่มให้มีความหลากหลาย อร่อย สะอาด เพียงพอ และคุ้มค่ากับราคามากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ

แผนภูมิแท่งที่ 8 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงอาหารว่าง และเครื่องดื่ม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากการเชิญของผู้จัดกิจกรรม จำนวน 531 คน)



7) เหตุผลในการใช้บริการสถานที่ห้องประชุมของสถาบันฯ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม พบว่า เฉลี่ยร้อยละ 38.75 เนื่องจากค่าบำรุงห้องประชุมเหมาะสมกับการใช้บริการ เฉลี่ยร้อยละ 27.33 ห้องประชุมอยู่ใกล้สถานที่ทำงานสะดวกต่อการขนย้ายอุปกรณ์ เฉลี่ยร้อยละ 25 ห้องประชุมสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย ส่วนที่เหลือเฉลี่ยร้อยละ 8.92 เนื่องจากอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยินดี เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งแนะนำข้อมูลอย่างดี

8) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ

จากการสอบถามคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากบุคคลที่จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม ตอบแบบสอบถาม จำนวน 531 คน พบว่าสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ควรปรับปรุงด้านการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม ดังนี้ **8.1) ด้านสถานที่** ควรปรับปรุง ดังนี้ **8.1.1) ด้านบริเวณรอบห้องประชุม** ควรเพิ่มต้นไม้สีเขียวให้มากยิ่งขึ้น และจัดทำป้ายบอกทาง/ชี้สถานที่ประชุมให้ชัดเจน **8.1.2) ด้านห้องประชุม** ควรปรับปรุงกลิ่นอับ ปรับเก้าอี้ให้นุ่มและสบายกว่านี้ เพิ่มแสงสว่างในห้องประชุม ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม และเพิ่มปลั๊กไฟในห้องประชุมให้มากขึ้น **8.1.3) ด้านสถานที่จอดยานพาหนะ** ควรจัดหาสถานที่ให้ผู้ใช้บริการเนื่องจากสถานที่จอดส่วนกลางของมหาวิทยาลัยมหิดลไกลจากห้องประชุม และไม่มีหลังคากั้น ควรจัดให้จอดบริเวณถนนด้านข้างห้องประชุม อย่างไรก็ตาม ควรจัดทำแผนผัง และคำแนะนำสถานที่จอดบริเวณที่ใกล้ห้องประชุมที่สุดให้ผู้ใช้บริการ **8.1.4) ด้านสถานที่นั่งรับประทานอาหารว่าง** ควรจัดที่นั่งเพิ่มขึ้น **8.2) ด้านการจัดเลี้ยงอาหารว่าง และเครื่องดื่ม** ควรจัดผลไม้ และขนมคู่กัน เพิ่มจุดน้ำดื่ม งดการใช้วัสดุที่สิ้นเปลือง คือ ใช้แล้วทิ้ง ควรใช้วัสดุที่นำกลับมาใช้ซ้ำได้ เพราะจะทำให้น่าทานยิ่งขึ้น ควรเพิ่มขนาดขวดน้ำดื่มให้ใหญ่ขึ้น ควรจัดอาหารว่างเป็นขนมไทย น้ำดื่มสมุนไพร ผลไม้ ควรแยกประเภทของว่าง และเครื่องดื่มออกจากกัน เพื่อให้เข้ารับบริการได้สะดวกสบาย

นอกจากนี้ พบว่าสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ให้บริการอาหารว่าง และเครื่องดื่มอร่อยมาก **8.3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องประชุม** ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ อย่างน้อยจำนวน 1 ท่าน แบบที่โรงแรมให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มดีมาก แม้จะหลงทางก็มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือ **8.4) ด้านอื่น ๆ** ควรเพิ่มสัญญาณ wireless ให้เร็วขึ้น และให้บริการแบบ free wifi ในห้องประชุม โดยไม่ต้อง login

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่สมควรนำมาอภิปรายผลไว้ ดังนี้

ความคิดเห็นของความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) เมื่อพิจารณาตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการใช้บริการสถานที่ 2) ด้านการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยง (อาหารว่าง/ เครื่องดื่ม) และ 3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการใช้บริการสถานที่ระดับมากที่สุด คือ ห้องสุขา (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6) ซึ่งสอดคล้องกับสุนิศา ไชยสิทธิ์. (2553). ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านห้องน้ำภายในห้องพักผู้ป่วยมีความสะอาดสวยงาม แต่สำหรับสถานที่จอดรถได้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าสถานที่อื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7) ซึ่งสอดคล้องกับสุขสันต์ บัวรภา. (2545). ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในด้านการบริการที่จอดรถและการจัดการด้านจราจรทั้งภายใน และภายนอกน้อยกว่าความพึงพอใจด้านอื่นๆ ซึ่งสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องหาแนวทางแก้ไขในลำดับต่อไป

สำหรับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของสถาบันฯ พบว่า เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสะดวก กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร และให้คำแนะนำข้อมูลอย่างดี รองลงไปจากเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่แล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อ และประสานงานก็ได้รับความพอใจเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) ซึ่งสอดคล้องกับสุนิศา ไชยสิทธิ์. (2553). ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคคล คือ พอใจด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านความกระตือรือร้นของพนักงาน สอดคล้องกับสุนทรี เวชวิทยาขลัง. (2546). ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และการเอาใจใส่ของพนักงาน รวมทั้งการเตรียมพร้อมในการให้บริการของพนักงานด้วย และสอดคล้องกับสุขุม นวลสกุล. (2538, หน้า 16-21). กล่าวว่า บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย ดังคำกล่าวถึงการบริการที่ว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่า และชวนให้ภูมิอกภูมิใจ เพราะว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้น ถ้าเราตั้ง

อุดมการณ์ไว้ว่างานของเรา คือ การบริการแล้วละก้องานของเราจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้"

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลความพึงพอใจทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4) แทบทุกข้อ แต่พบความพึงพอใจด้านฝ่ายรักษาความปลอดภัยน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ซึ่งสอดคล้องกับ จอนห์ ดี มิเลท (John D. Millett, 1954, p.147) ที่กล่าวไว้ว่าการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการด้วยความเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) และสอดคล้องกับ Vroom. (1964: 99). ที่ให้ทัศนะว่า เจตคติต่องานมีทั้งทางบวก และทางลบ ทางบวกก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนทางลบก็คือ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ พบเหตุผลของการเลือกใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม คือ ห้องประชุมมีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย ซึ่งสอดรับกับสุนิศา ไชยสิทธิ์. (2553). ที่กล่าวถึง ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่พอใจด้านห้องพักผู้ป่วย ด้านภายในและภายนอกโรงพยาบาลมีความสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องครบถ้วน

2) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุม เนื่องจากหน่วยงานจัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม จำนวน 531 คน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) เมื่อพิจารณาตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการใช้บริการสถานที่ 2) ด้านการใช้บริการสถานที่จัดเลี้ยง (ห้องอาหาร/ บริเวณจัดงาน) และ 3) ด้านห้องสุขา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการใช้บริการสถานที่ระดับมากที่สุด คือ ห้องประชุม โดยพึงพอใจด้านความพร้อมของห้อง ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศ ภูมิทัศน์โดยรอบส่งเสริมต่อการจัดประชุม (เช่น มีสีเขียวของธรรมชาติ ร่มรื่น สร้างความสดชื่น และไม่มีกลิ่นอับชื้น เป็นต้น) (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ซึ่งความพอใจอยู่ในระดับเดียวกันกับด้านวัสดุ/ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย หลากหลาย และครบถ้วน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) รองลงมา คือ ห้องสุขา โดยพึงพอใจด้านความพร้อมของวัสดุ/ อุปกรณ์ภายในห้องสุขามีครบถ้วนไม่ชำรุดเสียหาย (กระดาษชำระ น้ำยาล้างมือ สายฉีดน้ำ ฯลฯ) (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) ซึ่งสอดคล้องกับซิสเทล และเบอร์รี่. (Prasuraman. A. Zeithnel. V.A. and Barry. L. (1977, pp.77-78). ที่กล่าวว่า เมื่อมีการให้บริการเกิดขึ้นแล้ว แน่นอนผู้ให้บริการย่อมจะต้องการให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมายังองค์กร ส่งเสริมให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ในที่นี้คือ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม และสะอาด เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พบว่าพึงพอใจมากทุกรายข้อ (คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4) ทั้งหมด

นอกจากนี้ พบเหตุผลของการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ในครั้งแรก พร้อมทั้งจะดำเนินการแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้บริการห้องประชุมสถาบันฯ และการตัดสินใจมาใช้บริการห้องประชุมอีกในครั้งต่อไป หากเป็นผู้จัดประชุม/ อบรม ฯลฯ เนื่องจากมีอัตราค่าบำรุงห้องประชุมมีราคาถูก และเหมาะสมกับการใช้บริการที่ดี ซึ่งสอดรับกับธีระยุทธ์ นิยมกูล. (2553). ที่กล่าวว่าปัจจัยราคา (Price) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าชำระโดยมีความพึงพอใจด้านค่าห้องพักมีความเหมาะสม

สรุปและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1) **การศึกษาวิจัยนี้ พบระดับความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ของ 2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่

1.1) **กลุ่มผู้จัดกิจกรรมในนามของหน่วยงาน จำนวน 10 คน** พอใจ 2 ด้าน คือ 1.1.1) **ด้านสถานที่** พอใจห้องสุขามากที่สุด 1.1.2) **ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่** ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสะดวกกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร และให้คำแนะนำข้อมูลอย่างดีมากที่สุด และพอใจเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย น้อยที่สุด

สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้บริการ คือ ห้องประชุมมีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย

1.2) **กลุ่มผู้ใช้เนื่องจากหน่วยงานจัดกิจกรรมเชิญให้เข้าประชุม จำนวน 531 คน** พอใจ 2 ด้าน คือ1.2.1) **ด้านห้องประชุม** พอใจด้านความพร้อมการใช้ห้อง ความสะอาดเรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น เฟอร์นิเจอร์โต๊ะ - เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ฯ) และ 1.2.2) **ด้านห้องสุขา** พอใจด้านวัสดุ/ อุปกรณ์ภายในห้องสุขามีครบถ้วนไม่ชำรุดเสียหาย (กระดาษชำระ น้ำยาล้างมือ สายฉีดน้ำ ฯลฯ)

สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้บริการ คือ ค่าบำรุงห้องประชุมเหมาะสมกับการใช้บริการ

2) **เหตุผลที่กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมตัดสินใจเลือกใช้ห้องประชุมครั้งแรกโดยได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการห้องประชุม คือ** 2.1) **ห้องประชุม** มีสภาพใหม่ ขนาดห้องใหญ่ กว้างขวาง โล่ง ปลอดโปร่ง สะอาด บรรยากาศรอบห้องประชุมดี สถานที่มีความพร้อม 2.2) **ราคา** มีอัตราค่าบำรุงที่เหมาะสม และ 2.3) **เจ้าหน้าที่** มีความพร้อมในการให้บริการ

3) **เหตุผลที่กลุ่มผู้จัดกิจกรรมตัดสินใจเลือกกลับมาใช้บริการห้องประชุมสถาบันฯ มากกว่า1ครั้ง และจะแนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้บริการห้องประชุม** คือ 3.1) **ห้องประชุม** ตั้งอยู่ในวิทยาลัยเขตศาลายา และตั้งบริเวณชั้น 1 ของอาคารทำให้สะดวกต่อการจัดกิจกรรม มีพื้นที่สำหรับลงทะเบียน และรับประทานอาหารกว้าง 3.2) **ขนาดห้อง** สามารถจุคนได้มากกว่า 100 คน โดยไม่มีเสาบัง บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เหมาะสมกับการบรรยาย และจัดกิจกรรม ขนาดห้องได้มาตรฐาน กว้างขวาง โล่ง ปลอดโปร่ง อากาศถ่ายเทอุณหภูมิห้องเย็นสบาย สะอาด สภาพใหม่ ทันสมัย ขนาดห้องมีความหลากหลายให้เลือกใช้บริการ 3.3) **อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก** ครบถ้วน 3.4) **ระบบ** Internet ภายในห้องประชุมดี 3.5) **เจ้าหน้าที่ดูแล** ให้บริการดี เป็นมิตร มีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เกิดความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ และ 3.6) **อัตราค่าบำรุงสถานที่** มีเหมาะสม ราคาเป็นกันเอง/ ถูก และเหมาะสมสำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล

4) **เหตุผลที่กลุ่มผู้จัดกิจกรรมตัดสินใจเลือกใช้ห้องประชุมสถาบันฯ แม้จะมีขนาดห้องและอัตราค่าบำรุงของสถานที่อื่นใกล้เคียงกัน** คือ

4.1) **ความสะดวกของการเดินทาง** มาใช้สถานที่ 4.2) **สภาพแวดล้อมรอบห้องประชุม** ดี 4.3) **มีบริเวณให้จัดกิจกรรม** กว้างขวาง และ 4.4) **ห้องน้ำ** สะอาด

5) **เหตุผลที่กลุ่มผู้จัดกิจกรรมจะไม่แนะนำให้หน่วยงานอื่นมาใช้ห้องประชุม** คือ 5.1) **ไม่มีการประชาสัมพันธ์** ทำให้ไม่ทราบข้อมูล และอัตราค่าบำรุงห้องประชุม 5.2) **สถานที่ตั้งของห้องประชุม** ไกลจากที่ทำงาน 5.3) **การติดตั้ง** sprinkler **ดับเพลิง** ผิดประเภท 5.4) **สถานที่จอดยานพาหนะ** ไม่มีความสะดวก และมีจำนวนน้อย และ 5.5) **ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ** ในการใช้บริการ

6) **เหตุผลที่กลุ่มผู้ใช้เนื่องจากหน่วยงานจัดกิจกรรมเชิญให้เข้าประชุม ตัดสินใจมาใช้บริการห้องประชุมในครั้งต่อไป หากมีโอกาสได้จัดประชุม/ อบรม ฯลฯ** คือ 6.1) **ห้องประชุม** มีความเหมาะสม ทันสมัย โปร่ง ห้องกว้าง มีความพร้อม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพเหมาะสมแก่การจัดประชุม/ จัดสัมมนาประจำปี และสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบ เอื้อต่อการประชุม ทิวทัศน์รอบห้องประชุมร่มรื่น และบรรยากาศดี 6.2) **อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีประสิทธิภาพ และครบถ้วน 6.3) **เจ้าหน้าที่** ให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ จัดห้องตรงตามความต้องการ และอำนวยความสะดวกทุกเรื่อง 6.4) **การเดินทางมาใช้บริการ** สะดวก เนื่องจากสถานที่ตั้งของห้องประชุมอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ใกล้ที่จอดพาหนะ และง่ายต่อการเข้าใช้บริการ 6.5) **ห้องประชุม และห้องสุขา** สะอาดมาก เนื่องจากสถาบันฯ จัดเจ้าหน้าที่ดูแล และทำความสะอาดตลอดเวลา 6.6) **อัตราค่าบำรุงสถานที่** มีราคาถูก และเหมาะสม ทำให้ประหยัดงบประมาณ 6.7) **ระบบ** Internet ที่ใช้ในห้องประชุมดี และ 6.8) **ห้องประชุม** มีขนาดเหมาะสม ทำให้ประหยัดไฟฟ้า และใช้พลังงานน้อย

7) **เหตุผลที่กลุ่มผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานที่จัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม ตัดสินใจไม่มาใช้บริการห้องประชุมในครั้งต่อไป แม้มีโอกาสได้จัดประชุม/ อบรม ฯลฯ** คือ 7.1) **สถานที่ตั้งห้องประชุม** อยู่ในวิทยาเขตศาลายา ทำให้คณะ/ สถาบันฯ และศูนย์ต่างๆ ที่อยู่วิทยาเขตอื่นไม่สะดวกในการมาใช้บริการ เนื่องจากไกลเกินไป การเดินทางไม่สะดวก 7.2) **การติดตั้งปลั๊กไฟในห้องประชุม** มีจำนวนน้อยเกินไป 7.3) **ใช้ห้องประชุมของหน่วยงานตนเอง** เนื่องจากมีขนาดความจุ และความเหมาะสมเท่าห้องประชุมสถาบันฯ ช่วยประหยัดงบประมาณ 7.4) **ไม่มีสถานที่จอดพาหนะ** ให้บริการ และ7.5) **ไม่ประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่** เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่บริการประจำห้องประชุม

8) **การปรับปรุงการให้บริการ ควรปรับปรุง 7 ด้าน** คือ 8.1) **ด้านสถานที่** ควรเพิ่มจำนวนสถานที่จอดยานพาหนะสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ/ วิทยากร และจัดสถานที่จอด พร้อมทั้งจัดทำแผนผัง และคำแนะนำสถานที่จอดบริเวณที่ใกล้ห้องประชุมที่สุดให้ผู้ใช้ห้องประชุม เพิ่มต้นไม้สีเขียวบริเวณรอบห้องประชุม และจัดทำป้ายบอกทาง/ ชี้สถานที่ประชุมให้ชัดเจน และปรับปรุงกลิ่นอับ ปรับเก้าอี้ให้นุ่ม และสบายยิ่งขึ้น เพิ่มแสงสว่างในห้องประชุม ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม และเพิ่มปลั๊กไฟในห้องประชุม และสุดท้ายเพิ่มที่นั่งรับประทานอาหารว่าง และอาหารกลางวัน 8.2) **ด้านเจ้าหน้าที่** ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องประชุม เพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ อย่างน้อย 1 คน หรือให้บริการเป็นช่วงเวลา (บริการแบบโรงแรม) 8.3) **ด้านการจัดเลี้ยง (อาหารว่าง และเครื่องดื่ม)** จัดให้มีทำรายการอาหารว่าง และเครื่องดื่มแนะนำ และนำเสนอต่อผู้ขอใช้บริการห้องประชุม พร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านการจัดอาหารว่าง/

อาหารกลางวัน และควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม หรือให้บริการน้ำดื่มขวดใหญ่ ใช้ภาชนะจัดเลี้ยงที่นำกลับมาใช้ซ้ำได้ และจัดอาหารว่างด้วยขนมหรือผลไม้ รวมกัน 2 ชิ้น (ปริมาณชิ้นเล็กกว่าปกติพร้อมเครื่องดื่ม) และจัดขนมไทย น้ำดื่มสมุนไพร และควรจัดวางของว่าง และเครื่องดื่มแยกกัน 8.4) **ด้านการประชาสัมพันธ์** ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีแผนผัง รวมทั้งขนาดห้องประชุมแนะนำด้วย 8.5) **ด้านอุปกรณ์สื่อสาร** ควรจัดวิทยุสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการห้องประชุมทุกครั้ง เพื่อช่วยให้การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว 8.6) **ด้านแบบฟอร์มการขอใช้บริการ** ปรับแบบฟอร์มให้ครอบคลุมด้านวัสดุ/อุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกทุกด้าน และ 8.7) **ด้านอื่น ๆ** ควรปรับปรุงด้านการเตรียมความพร้อมการบริการให้ทั่วถึง และให้ความสำคัญกับการทบทวนรายละเอียดของการจัดสถานที่ด้วย รวมทั้งเพิ่มสัญญาณ wireless ให้เร็วขึ้น และให้บริการแบบ free wifi ในห้องประชุม โดยไม่ต้อง login

ข้อเสนอแนะ

1) การศึกษาวิจัยนี้ สามารถนำผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ รวมทั้งแนวทางการปรับแก้ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการห้องประชุม นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการห้องประชุมสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) สามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้ มาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่เป็นปัญหา ใช้วางแผน และเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการ เพื่อให้ได้รูปแบบการบริการที่มีคุณภาพ

3) การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ไม่ได้ตั้งอยู่บนฐานของผลการวิจัยเท่านั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการที่จะสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และจิตสำนึกด้านการบริการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาปัจจัย และแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลเพิ่มมากขึ้น

2) ศึกษากลไก รวมทั้งรูปแบบการให้บริการห้องประชุมที่ครอบคลุม และเกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ คือ การได้รับคำแนะนำและการสนับสนุนการทำวิจัยจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์พร พันพึ่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาภรณ์ ภัทรวาณิชย์ อาจารย์ประจำสถาบันฯ และคุณสุภาณี ปลื้มเจริญ เลขานุการสถาบันฯ ทั้ง 3 ท่านได้สละเวลามาเป็นที่ปรึกษางานวิจัย ช่วยให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ และแก้ไขรายงานวิจัย ทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จออกมาเป็นรูปเล่ม และสามารถทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของบุคคลภายนอกที่มีต่อการใช้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทั้ง 3 ท่านมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

ธีระยุทธ์ นิยมกูล. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลานนนา จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุขสันต์ บัวรภา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการณาปนกิจ กรมสวัสดิการทหารบก. ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชการสังคม. กรุงเทพมหานคร: อัดสำเนา.

สุนทรี เวชวิทยาขลัง. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนิศา ไชยสิทธิ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Gilmer. B. V. (1971). Industrail Psychology. New York: McGraw-Hill, Book Company.

Millett. John. D. (1954). Management in the Public Service. New York: Mc Graw-Hill, p. 147.

Prasuraman. A. Zeithnel. V. A. and Barry. L. (1977). “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications of Research” Journal of Market, 7 (5), p. 49.

Vroom. H. Victor. (1964). Work and Motivation. New York: Wiley and Sons Inc., p. 99

ประวัติผู้เขียนและผู้เขียนร่วม

ผู้เขียน นางสมปรารถนา นามขาน

การศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยงานที่สังกัด สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 02 441 0201 - 4 ต่อ 201, 087-323-3409

E-mail : sompratthana.nam@mahidol.ac.th; prsnn@mahidol.ac.th

ผู้เขียนร่วม นายสมเกียรติ เขียวแก่

การศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยงานที่สังกัด สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 02 441 020 1- 4 ต่อ 209, 081 909 2906

E-mail: somkiat.khi@mahidol.ac.th