

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249586



ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์
ประเทศไทย

SERVICE SATISFACTION OF THAILAND SCIENCE PARK
CONVENTION CENTER

ทวิชัย สายศักดิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการระดับการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยวังนันทน์

พ.ศ. 2553

๒๐๐๒๕๔๐๐๓

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



249586

ความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย



ทวิชัย สายศิลป์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

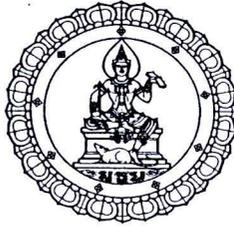
พ.ศ. ๒๕๕๓

**SERVICE SATISFACTION OF THAILAND SCIENCE PARK
CONVENTION CENTER**

TAWEECHAI SAAILP

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Department of Engineering Management
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2010



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

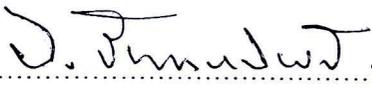
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์
ประเทศไทย

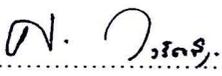
เสนอโดย ทวีชัย สายศิลป์

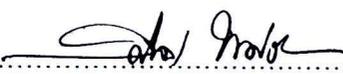
สาขาวิชา การจัดการทางวิศวกรรม

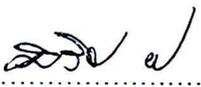
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณรัตน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณรัตน์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิถิลา พงศ์ยี่หล้า)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

 
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2553

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	ทวีชัย สายศิลป์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณัน
สาขาวิชา	การจัดการทางวิศวกรรม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

249586

วัตถุประสงค์การศึกษาการความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทยในครั้งนี้ เพื่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระหว่างผู้จัดงาน 2 กลุ่ม และการค้นหาปัญหาโดยการใช้เครื่องมือคุณภาพ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อใช้ในการ หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยให้พนักงานที่ถูกคัดเลือกมีโอกาสได้สัมผัสในบริการ มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในครั้งนี้

ซึ่งผลของระดับความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน 2 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 59 คน เป็นผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. 33 คน และหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. 26 คน โดยผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสอดคล้องกับเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน โดยหัวข้อ ความสะอาดของสถานที่ คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 4.36 คะแนน ส่วนหัวข้อที่ทำการศึกษาที่มาของปัญหานั้น ได้แก่ ด้านบริการ หัวข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนูปกรณ์ ที่คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) 3.74 และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มของผู้จัดงานแล้วจะเห็นว่าผู้จัดงานหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. จะให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า ผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. ในทุกด้าน

ทั้งนี้การใช้เครื่องมือคุณภาพทำการเก็บรวบรวมปัญหาจากหัวข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการฯ โดยการใช้ Check Sheet เพื่อบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้น ใช้ Pareto Diagram เพื่อคัดแยกปัญหาสำคัญ และการใช้ Cause And Effect Diagram ในการทำให้เห็นสาเหตุของการเกิดปัญหาโดยการระดมความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องในบริการ ซึ่งจากการระดมความคิดพบว่า สาเหตุหลักของความล่าช้าในการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ด้านกระบวนการ จากการไม่กำหนดมาตรฐานในการทำงาน จึงส่งผลอย่างต่อเนื่องกับปัญหาข้ออื่นๆ และส่งผลต่อกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ประชุม ทั้งนี้การศึกษากลับไปปัญหาจากผลการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่ดีขึ้นต่อผู้ใช้บริการ ยังสามารถทำการวิจัยเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อไป

Thesis Title	Service Satisfaction of Thailand Science Park Convention Center
Author	Taweechai Saisilp
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Suparatchai Vorarat
Department	Engineering Management
AcademicYear	2010

ABSTRACT

249586

The objective of the study on satisfactory level in the service of Thailand Science Park Convention Center(TSPCC) is to raise the satisfactory level between two groups of organizer. The qualitative tool is applied to collect any information regarding actual problems of service in order to find the root cause of the problem. Furthermore, both of staff and customer have a chance to participate in finding and solving the problem in this study.

The averaged-score of the satisfactory level between two groups of 33 persons from NSTDA and 26 persons from ex-NSTDA. Generally, they have an agreement among each other with the averaged-score in item of cleanness at 4.36 points. As for the item of service, the score of the fastness in the service of multimedia officer is 3.74 points. Additionally, in the consideration of each group of organizer, it can be seen that the averaged-score of organizer coming from the unit of NSTDA. is higher than the organizer coming from the unit of ex-NSTDA

The qualitative tools used for collecting the problem. Check sheet which is applied to the actual problem in the operation. The technique of Pareto Diagram is used to clarify the level of significant problem. The method of cause and effect diagram is also applied to reveal the root of the problem which can obtain by the method of brainstorming among the service operators. The results indicate that the root cause of delay in service of operator is the working procedures which are not standardized. This can influence to other problems and the satisfactory level of the service in TSPCC. This study can continue to develop for making contribution to the TSPCC

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ศุภรัชชัช วรรัตน์ อาจารย์ ที่ปรึกษาในการทำวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำและแนวคิดในการแก้ไขปัญหาลดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทุกท่านซึ่งประกอบด้วย ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ผศ.ดร.ศุภรัชชัช วรรัตน์ ที่ให้คำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ คุณรัชนิกร บุญเกียรติ ผู้อำนวยการศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ที่อนุญาตให้ทำการศึกษาลดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิจัย ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการทำโครงการนี้

ความสำเร็จใดๆ ที่เป็นผลเนื่องมาจาก ความตั้งใจ อุตสาหะพากเพียร ในการศึกษาเล่าเรียนตลอดจนถึงการทำงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นกำลังใจที่ผู้วิจัยได้รับมาจากผู้มีพระคุณทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็น บิดา มารดา บุคคลภายในครอบครัว รวมถึงเพื่อนร่วมงาน และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ซึ่งคอยเป็นกำลังใจและให้ความสนับสนุนในทุกโอกาส ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่กราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายทวีชัย สายศิลป์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานในงานวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	3
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
1.6 แนวคิดและทฤษฎี.....	4
1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3. วิธีการวิจัย.....	34
3.1 ขั้นตอนและวิธีการวิจัย.....	34
3.2 การกำหนดปัญหาที่เกิดขึ้น จากการสำรวจความพึงพอใจ.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4 ใช้เครื่องมือวิเคราะห์สาเหตุเพื่อทำการแก้ไขปัญหา.....	37
4. ผลการวิจัย.....	38
4.1 การสำรวจความพึงพอใจ.....	38
4.2 การใช้เครื่องมือคุณภาพในการค้นหาปัญหา.....	53
4.3 การค้นหาสาเหตุของปัญหาและเลือกสาเหตุของปัญหา.....	56

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	62
5.3 สรุปผลการวิจัย.....	62
5.4 อภิปรายผลการวิจัย.....	63
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก ก. ข้อมูลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	67
ประวัติผู้เขียน.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนผู้จัดงานตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	41
4.2 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่โดยภาพรวม.....	41
4.3 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยภาพรวม.....	42
4.4 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานโดยภาพรวม.....	42
4.5 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวม.....	43
4.6 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของผู้จัดงานสังกัด สวทช.....	44
4.7 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของผู้จัดงานหน่วยงาน สังกัด สวทช.....	44
4.8 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานของผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช.....	45
4.9 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มของผู้จัดงานสังกัด สวทช.....	46
4.10 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของผู้จัดงานไม่สังกัด สวทช.....	47
4.11 ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของผู้จัดงานไม่ สังกัด สวทช.....	47
4.12 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานของผู้จัดงานไม่สังกัด สวทช.....	48
4.13 ระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มของผู้จัดงานไม่สังกัด สวทช.....	49
4.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของผู้จัดงานหน่วยงาน สังกัดและไม่สังกัด สวทช.....	50
4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานผู้จัดงานหน่วย งานสังกัดและไม่สังกัด สวทช.....	52
4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของ ผู้จัดงานหน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช.....	54
4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มของผู้จัดงาน หน่วยงานสังกัดและไม่สังกัด สวทช.....	54
4.18 แสดงความถี่ของปัญหาที่ทำการบันทึกระหว่างบริการ.....	56

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงสัดส่วนปัญหาและจำนวนครั้งในการเกิดปัญหา.....	57
4.20 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน คน พนักงานหรือบุคคลากร.....	61
4.21 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน เครื่องจักรหรือ อุปกรณ์ อำนวยความสะดวก.....	61
4.22 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน วัสดุดิบ อะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ.....	62
4.23 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน กระบวนการ.....	62
4.24 แสดงปริมาณการคัดเลือกปัญหาในด้าน สถานที่ ความสว่าง และ บรรยากาศในการทำงาน.....	63

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของลูกค้า.....	5
2.2 ผังการมองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง.....	8
2.3 แสดงวงจรแห่งการบริการ(Service Cycles).....	10
2.4 แบบจำลองคุณภาพบริการ.....	17
2.5 ตัวอย่างแผ่นตรวจสอบ.....	21
2.6 ตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากแผ่นตรวจสอบ.....	23
2.7 ตัวอย่างการเก็บข้อมูลของพารेट.....	23
2.8 ตัวอย่างกราฟจากการสรุปข้อมูลพารेट.....	24
2.9 ตัวอย่างกราฟซึ่งสามารถนำมาแสดงผลในเครื่องมือคุณภาพ.....	24
2.10 ตัวอย่างผังก้างปลาเพื่อนำมาค้นหาสาเหตุของปัญหา.....	25
2.11 ตัวอย่างแผนภูมิควบคุม.....	26
2.12 ตัวอย่างแผนผังควบคุม.....	27
2.13 ลักษณะของ ฮิสโตแกรมในรูปแบบต่างๆ.....	31
4.1 แสดงสัดส่วนผู้จัดงานประชุมสัมมนาแยกตามกลุ่ม.....	40
4.2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน ด้านสถานที่.....	50
4.3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน ด้านอุปกรณ์.....	52
อำนาจความสะดวกในการจัดงาน.....	52
4.4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน ด้านบริการ ของพนักงาน.....	53
4.5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม.....	54
4.6 แสดงแผนภูมิแจกแจงความถี่ของปัญหาที่พบ.....	58
4.7 แสดงแผนภาพ Cause and Effect Diagram ในการระดมความคิดเพื่อ ค้นหาสาเหตุของปัญหา.....	60