ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุมของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม

(Satisfaction of General Users of Institute for Population and social Research's Meeting Rooms)

ปัญญามหิดล คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

สมปรารถนา นามขาน และสมเกียรติ เขียวแก่

หน่วยกายภาพและการบริการ งานบริหารทั่วไป สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มีแนวนโยบายบริหารจัดการห้องประชุมเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้พื้นที่ จึงได้เปิดบริการห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล และภายนอกที่ต้องการใช้ห้องประชุมที่สะดวกและครบครัน ในช่วงปีที่ผ่านมา คือ เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2556 หน่วยงานต่างๆ ได้ใช้บริการห้องประชุมของสถาบันฯ ทำให้มีรายได้รวมทั้งสิ้น 1,150,000 บาท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้ห้องประชุม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการห้องประชุม ข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการห้องประชุมของสถาบันฯ
2) ศึกษาปัญหาที่เกิดจากการให้บริการห้องประชุมของสถาบันฯ

วิธีการศึกษา และขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1) บุคคลที่ขอใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมจำนวน 10 หน่วยงาน (คน)
2) ผู้ใช้ห้องประชุม จำนวน 531 คน โดยใช้เวลาเก็บข้อมูล 45 วัน นับตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2557

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจน้อยที่สุด - มากที่สุด	บุคคลที่ขอใช้ห้องประชุมจัดกิจกรรม N=10		บุคคลที่หน่วยงานจัดกิจกรรมเชิญให้เข้าร่วมประชุม N=531	
เหตุผลการใช้บริการห้องประชุม	ห้องสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย		ค่าบำรุงห้องประชุมเหมาะสมกับการใช้บริการ	
สถานที่	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$
ห้องประชุม (ด้านความสะดวกสบาย)	87.4	4.37	80.2	4.01
ห้องพักวิทยากร (ด้านความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก)	88	4.4	ไม่ได้ถาม	ไม่ได้ถาม
สถานที่จัดเลี้ยง (สถานที่มีความพร้อม สะอาด เรียบร้อย)	85.8	4.29	81.6	4.08
ห้องสุขา (ความพร้อมในการใช้บริการ)	92	4.6	88	4.4
ที่จอดรถสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ/วิทยากร (ความสบาย และใกล้ห้องประชุม)	74	3.7	ไม่ได้ถาม	ไม่ได้ถาม
การจัดเลี้ยงอาหารว่าง	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$
การบริการสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา	80	4	72.2	0.85
เจ้าหน้าที่	ร้อยละ	$\bar{x}$	ร้อยละ	$\bar{x}$
ความเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส, การให้ความสะดวก กระตือรือล้น เต็มใจให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร และให้คำแนะนำข้อมูลอย่างดี	85.2	4.26	ไม่ได้ถาม	ไม่ได้ถาม
ภาพรวม	85.8	4.29	80.2	4.01

อย่างไรก็ตาม พบว่าการจัดอาหารของสถาบันวิจัยประชากรและสังคมส่วนใหญ่ได้การชมเชยว่าจัดได้อร่อยและดีมาก และพบว่าเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยประชากรและสังคมให้บริการดีมาก อัธยาศัยดี น่ารัก ยินดีช่วยเต็มที่ และดูแลดีมากก่อนวันจัดกิจกรรม ชอบเจ้าหน้าที่ทุกคนโดยรวมทั่วไป ให้บริการดี เป็นมิตร เอาใจใส่ ยิ้มแย้มดีมาก คอยอำนวยความสะดวก ดูแลผู้เข้าร่วมประชุมอย่างดี โดยภาพรวมดีมาก ให้คะแนนร้อยละ90

ข้อเสนอแนะ

1. สถานที่
   - ที่จอดรถมีจำนวนน้อย ควรจัดบริการให้วิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิอย่างเพียงพอ
   - ทำแผนผังบอกสถานที่จอดรถที่ใกล้ห้องประชุม และแจ้งผู้ที่มาโดยพาหนะส่วนตัว
   - ทำป้ายบอกทางเข้าสถานที่ประชุมให้ชัดเจนพร้อมทั้งแนะนำบริเวณโดยรอบ
   - เพิ่มจำนวนโต๊ะนั่งรับประทานอาหารว่าง
   - ปรับสัญญาณ wireless ให้รวดเร็วขึ้น และให้บริการ free wifi ในห้องประชุมโดยไม่ต้อง login
2. การจัดเลี้ยง
   - ขอให้จัดอาหารว่างด้วยขนมไทย น้ำดื่มสมุนไพร และเพิ่มผลไม้
   - ให้ใช้ภาชนะจัดเลี้ยงที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
   - จัดเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องประชุมหรือจัดเวลาการดูแลเป็นระยะเพื่อช่วยเหลือควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ในกรณีเกิดปัญหาการใช้งาน โดยขอให้บริการแบบโรงแรม
   - จัดวิทยุสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง เพื่อช่วยในการประสานงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
   - เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลเนื่องจากสถาบันฯ ให้บริการห้องประชุมแก่หน่วยงานต่างๆ หลายห้องในวันเดียวกันทำให้บริการไม่ทั่วถึง
4. อื่นๆ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องประชุมทางเว็บไซต์สถาบันวิจัยประชากรและสังคม พร้อมทั้งผังและขนาดห้อง รวมทั้งค่าบำรุงสถานที่เพื่อเป็นข้อมูลแนะนำและทำให้การติดต่อประสานงานง่ายขึ้น