



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการบริการวิชาการให้แก่ชุมชน
ในด้านแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองด้วยวิธีการ Coaching

The Evaluation of the Satisfaction of Service Recipients towards Academic Service
Projects for Communities in Muangrong Attraction with Coaching

จริยาภรณ์ เจริญชีพ¹ วรณรัตน์ คนชื้อ² อารีย์ รุ่งแสง³

¹ สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

² สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

³ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการบริการวิชาการให้แก่ชุมชน
ในด้านแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองด้วยวิธีการ Coaching กลุ่มตัวอย่าง 357 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ
(Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00
ค่าอำนาจจำแนก 0.63 - 0.75 ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการบริการวิชาการ
ให้แก่ชุมชนในด้านแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองด้วยวิธีการ Coaching ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.70, S.D.=0.68)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริบทอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.69, S.D.=0.60) ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก
(\bar{X} =3.69, S.D.=0.69) ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.71, S.D.=0.71) และด้านการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก
(\bar{X} =3.69, S.D.=0.72) โดยชุมชนได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนของพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับ
ธรรมชาติวิถีชีวิตและการเรียนรู้ผ่านภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดความรู้ความเข้าใจและเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวแห่ง
ประเทศไทย ให้มีการสนับสนุน ประชาสัมพันธ์ บริหารจัดการแบบองค์รวม ประกอบด้วย 1) การเตรียมความพร้อม
2) การสร้างความร่วมมือ 3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การสะท้อนผล และ 5) การติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิด
ประโยชน์ต่อชุมชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการวิชาการ, แหล่งท่องเที่ยวเมืองรอง



ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluation of the satisfaction of service recipients towards academic service projects for communities in Muangrong attraction with coaching. The samples wold 357 People by Stratified Random Sampling. The research instrument was a questionnaire with a consistency index was at 1.00 discrimination was between 0.63 - 0.75 and a reliability was at .85. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, and standard deviation for approximate data qualitative data uses content analysis and descriptive summaries.

The results of the research showed that the evaluation of the satisfaction of service recipients towards academic service projects for communities in Muangrong attraction with coaching was at a high level (\bar{x} = 3.70, SD = 0.68) when considering each aspect, it was found that the context was at a high level (\bar{x} = 3.69, SD = 0.60), process factor was at a high level (\bar{x} = 3.69, SD = 0.69), interactive was at a high level (\bar{x} = 3.71, SD = 0.71) and the using benefit was at a high level (\bar{x} = 3.69, SD = 0.72). The citizen in community their gave additional comments on the development of tourism routes in accordance with the nature, way of life and learning through local wisdom to gain knowledge and understanding and linking with tourism in Thailand to have support public relations holistic management consist of 1) preparation, 2) cooperation, 3) information technology 4) reflection and 5) evaluation for the benefit of the community and sustainable local development.

Keywords : Satisfaction, Academic Service, Muangrong Attractions

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555) ภายใต้การสนับสนุนองค์การการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท. ที่มีการขยายตัวของการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วจากโครงการต่างๆ ที่ภาครัฐและเอกชนมีความร่วมมือต่อกัน เช่น โครงการท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2530 โครงการณรงค์วัฒนธรรมไทย พ.ศ.2537 และ AMAZING THAILAND พ.ศ.2541 เป็นต้น โครงการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอย่างมากโดยเฉพาะพื้นที่ชุมชนและจังหวัด ซึ่งจังหวัดต่างๆ ของแต่ละภูมิภาคมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีจุดเด่นเป็นที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลาย สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้า