

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้
ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้
ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
มีนาคม 2549

สุทธิ จัตุละ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. ปริญญาโท. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิทย์ พึ่งโพธิ์ทอง.

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 219 คน เพศหญิง 181 คน รวม 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน

USER'S SATISFACTION WITH RECREATIONAL ACTIVITIES
AT KNOWLEDGE ARCHETYPE PARK OF THAILAND



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University

March 2006

Sutee Judla. (2006). *User's Satisfaction with Recreational Activities at Knowledge Archetype Park of Thailand*. Master thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok: Graduate school, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist. Prof. Chairaje Saiphant, Assist. Prof. Kanowadee Pungphothong.

This research study seeks to measure the satisfaction of TK Park user's over its recreational activities provided. Sample population is at random (Accidental Random Sampling) with total number of 400, of which 219 are male and 181 female. Survey, the research tool for this study, is at .95 degree of confidence from the t-test and F-test.

The results of the research were as follows:

1. The contentment of the user who has to build [wasp] activity recreation arrangement of TK park, generally stay in the most levels.
2. Who come to use serve at have the gender differently, there is the contentment, build [wasp] activity recreation arrangement, of learning original TK park, not different.
3. Who come to use serve at high class the education differently, there is the contentment, build [wasp] activity recreation arrangement, of learning original TK park, not different.
4. Who come to use serve at have the span of age differently, there is the contentment, build [wasp] activity recreation arrangement, of learning original TK park, not different.
5. Who come to use serve at have an occupation differently, there is the contentment, of TK park, not different.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้
ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

ของ
สุธี จัตุละ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๗.๓๐

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิทย์ พึ่งโพธิ์ทอง)

.....

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์สมควร โพธิ์ทอง)

.....

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพฤษ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิทย์ พึ่งโพธิ์ทอง ประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ตลอดจนอาจารย์สมควร โพธิ์ทอง และรองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพจน์ท์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ในการสอบปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและข้อแก้ไขต่าง ๆ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณทัศนัย วงศ์พิเศษกุล คุณอมรา ปฐภิญโญบูรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิคพงษ์ อาจารย์จุมพล ลัมพาทิวัฒน์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ให้ข้อคิดเห็นเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณอุทยานการเรียนรู้ที่ให้ข้อมูล รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ให้การช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณ คุณสุนทร จัคละ และคุณอรทัย จัคละ บิดา-มารดา ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ให้ทุนทรัพย์ในการเรียนและทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุธิ จัคละ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	6
ความหมายของการบริการ.....	12
ความหมายของนันทนาการ.....	16
ขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการ.....	18
การจัดดำเนินงานของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	26
งานวิจัยในประเทศไทย.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	49
บทย่อ.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	51
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	54
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	54
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก.....	60
ภาคผนวก ข.....	66
ประวัติของผู้วิจัย.....	68

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	36
2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ (N = 400).....	38
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 400).....	39
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 400).....	40
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการ ของผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแต่ละด้าน (N = 400).....	41
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จำแนกตามเพศ โดยรวมและ แต่ละด้าน (N = 400)	41
7 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ ผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนก ตามเพศ (N = 400).....	42
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ ผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (N = 400).....	43
9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็น รายด้าน จำแนกตามอายุ (N = 400).....	44

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ ผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา (N = 400).....	45
11	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็น รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400).....	46
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ ผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนก ตามอาชีพ (N = 400).....	47
13	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ (N = 400).....	48

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นันทนาการในสังคมไทยนั้น หากที่จะทราบประวัติความเป็นมาได้อย่างแน่นอน แต่อย่างไรก็ตาม การละเล่นและการกีฬาของไทยได้เกิดขึ้นมานานแล้ว เช่นกระบี่กระบอง มวยไทย การเล่นเกมเหล่านี้ชาวไทยเรานิยมเล่นกันในวันสำคัญต่าง ๆ มาแต่โบราณ แต่มิได้บันทึกไว้เป็นหลักฐานและมีได้มีการสอนกันอย่างเป็นระเบียบ จะสอนกันในทางปฏิบัติเท่านั้น

นันทนาการเป็นความต้องการพื้นฐานอย่างหนึ่งซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ มนุษย์ในยุค ดึกดำบรรพ์ต้องแสวงหาอาหาร โดยการออกป่าล่าสัตว์ ปีนเขา ขึ้นต้นไม้ ทั้งยังต้องป้องกันตนเองจากการถูกทำร้ายจากสัตว์ป่าหรือมนุษย์ด้วยกัน จึงต้องมีความสามารถในการใช้อาวุธต่างๆ เช่น มีด ธนู หอก หลาว เมื่อมีเวลว่างมนุษย์จึงใช้เวลาว่างไปในทางแข่งขันกันใช้อาวุธ คือยิงธนู พุ่งหอก หลาว ทุ่ม ขว้าง ปา ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อฝึกฝนให้มีความสามารถและมีความแม่นยำในการใช้อาวุธ ฝึกร่างกายให้มีความแข็งแรงและเกิดความสุขสนาน นอกจากนี้หากมนุษย์ล่าสัตว์มาได้เป็นจำนวนมากหรือได้สัตว์ใหญ่มาเป็นอาหาร ก็จะร้องรำ ทำเพลง เต้นรำ ทำพิธีบวงสรวงหรือขอบคุณพระเจ้า ภูตผี ปีศาจ เทวดา ซึ่งมนุษย์ในสมัยนั้นเชื่อถืออยู่

กล่าวกันว่ามนุษย์ในยุคดึกดำบรรพ์รู้จักใช้เครื่องดนตรีแล้วเครื่องดนตรีชิ้นแรกที่มนุษย์รู้จักใช้ก็คือมือของมนุษย์นั่นเอง โดยสามารถปรบมือได้หลายแบบ ต่อมาจึงใช้ไม้ตีเป็นกรับแทน หลังจากนั้นก็อาจเป็นกลองซึ่งเกิดจากหนังสัตว์ที่หามาได้ ดังนั้น เครื่องตีทั้งหลายอันได้แก่กลองและการตีเกราะเคาะไม้ จึงสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเครื่องดนตรีในยุคแรกเริ่มนี้ด้วย (ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ 2541 : 22) ก่อนสมัยสุโขทัยได้มีการจัดนันทนาการให้แก่บรรดาเหล่าทหาร แม่ทัพ นายกอง และประชาชนในยามที่มีงานรัฐพิธีหรือเทศกาลต่าง ๆ จะมีระบำฟ้อนรำ และการละเล่นของไทย การละเล่นของไทยในอดีตนั้นปัจจุบันหาได้ยาก มักจะเป็นการเล่นที่มิได้ใช้ของเล่นที่มีราคาสูงหรือสถานที่โอ้อ่า กว้างใหญ่ แต่เป็นการเล่นที่สนุกและง่าย ๆ ตามแต่โอกาสและสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติจะอำนวยให้เท่านั้น

กิจกรรมนันทนาการพื้นฐานของมนุษย์ไม่มีความแตกต่างกัน หากแต่การเลือกประกอบกิจกรรมอะไรนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไปตามสภาพภูมิอากาศ สภาพความเป็นอยู่หรือแตกต่างกันในส่วนปลีกย่อย เช่นมีลักษณะเด่นรำที่ช้าหรือเร็วต่างกัน ลักษณะเพลงพื้นเมืองหรือดนตรีที่ต่าง ๆ กัน แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วประชาชนทั้งโลกมีความต้องการและประกอบกิจกรรมนันทนาการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ เพราะกิจกรรมนันทนาการเป็นสิ่งสากล (ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ. 2541 : 35) และเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก นันทนาการในสังคมไทยนั้นหากที่จะทราบประวัติความ

เป็นมาได้อย่างแน่นอน แต่อย่างไรก็ตามการเล่นและการกีฬาของไทยได้เกิดขึ้นมานานแล้ว เช่น กระบี่กระบอง มวยไทย การเล่นเกม เหล่านี้ชาวไทยเรานิยมเล่นกันในวันสำคัญต่าง ๆ มาแต่โบราณ แต่มิได้บันทึกไว้เป็นหลักฐานและมิได้มีการสอนกันอย่างเป็นระเบียบ จะสอนกันในทางปฏิบัติเท่านั้น

ความสนใจในเรื่องสังคม ธรรมชาติของมนุษย์เรานั้นมีแรงคลไคลที่จะเข้าร่วมอยู่ด้วยกันเสมอ ส่วนใหญ่ของกิจกรรมทางการพักผ่อนหย่อนใจที่จัดตั้งขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจของสังคมนั้นๆ สิ่งสำคัญดังกล่าวนี้เป็นรากฐานของกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ผู้ที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้นนันทนาการนั้น จะต้องมีความสนใจในความมุ่งหมายของนันทนาการ แต่สำหรับผู้ใช้นั้นต้องสนใจทั้งในจุดประสงค์และวิธีดำเนินการนันทนาการด้วยคนไทยเชื่อว่าการนันทนาการเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะเป็นสื่อกลาง ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้มีสมรรถภาพและพลานามัยทั้งกายและจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่อไป

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และเริ่มที่จะให้ความสำคัญกับนันทนาการมากขึ้น เนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ทำให้บุคคลมีเวลาว่างมากขึ้น ถ้าไม่มีกิจกรรมนันทนาการเข้ามามีส่วนช่วย บุคคลที่ว่างก็อาจใช้เวลาว่างไปในทางที่ไม่ถูกต้อง เช่น การเสพยา มั่วสุม การพนัน รวมไปถึงปัญหาทางด้านอาชญากรรมและปัญหาทางด้านเพศ ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชากรภายในประเทศ ดังนั้นในปัจจุบันนี้จึงมีการส่งเสริมให้มีกิจกรรมนันทนาการมากขึ้น เพื่อรองรับกับจำนวนประชากรที่กำลังเพิ่มขึ้นทุกวัน เพราะสังคมและประเทศชาตินั้นจะมีความเจริญก้าวหน้ามั่นคงและเป็นไปในรูปแบบใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลก่อนสิ่งอื่นใด กิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิต คือกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งกิจกรรมนันทนาการที่สมบูรณ์จะต้องประกอบไปด้วยหลักทฤษฎี แนวความคิด การปฏิบัติที่ถูกต้องชัดเจน

อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ กรุงเทพมหานคร เกิดจากความต้องการสร้าง “ห้องสมุดที่มีชีวิต มีการเปลี่ยนแปลง มีหนังสือดี ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ตายตั้งแต่วันสร้าง” ที่สำคัญคือเพื่อส่งเสริม ให้คนไทยรักการอ่าน และการเรียนรู้ อย่างจริงจัง ซึ่งมีกิจกรรมนันทนาการมากมาย ทั้งให้ความรู้ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน รวมไปถึงการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ทั้งนี้ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ได้รวบรวมความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ทั่วประเทศ และนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับมาศึกษา แล้วจึงนำมาจัดให้ตรงกับความต้องการของทุก ๆ คน ให้มากที่สุด (ทักษิณ ชินวัตร. 2547, ตุลาคม)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพิจารณาและปรับโครงสร้างเพื่อจัดบริการกิจกรรมนันทนาการ สนองตอบต่อความสนใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนพัฒนาการบริการในด้านอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลและแนวทางเพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ นำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด รวมถึงเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ทำการวิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการกิจกรรมนันทนาการต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ โดยเฉลี่ย 6 เดือน เป็นผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 2,600 คน/วัน เพศชาย จำนวน 1,226 คน และ เพศหญิง จำนวน 1,374 คน (สถิติอุทยานการเรียนรู้. 25 มกราคม- 15 กรกฎาคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เกรจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970: 607 - 610) ที่ประชากร 2,600 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบในการบริการกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบตามที่ได้คาดหวังไว้ ในด้านการจัดกิจกรรมและด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านบริการ หมายถึง กระบวนการในการจัดดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่บุคคลที่มาใช้บริการ

การจัดการกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ทางอุทยานการเรียนรู้จัดให้มีบริการแก่บุคคลตามวัน เวลาที่ทำการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน บันเทิงใจ และเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และช่วยให้เกิดพลังสร้างสรรค์

อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ หมายถึง ห้องสมุดที่มีหนังสือ ข้อมูล สื่อมัลติมีเดีย หลากหลาย รูปแบบ มีพื้นที่กิจกรรม เอนกประสงค์ที่ส่งเสริม การเรียนรู้ เป็นพื้นที่สำหรับ การสื่อสารทาง ศิลปวัฒนธรรม มีบรรยากาศที่ สร้างสรรค์และเพลิดเพลินกับ การเรียนรู้ สถาปัตยกรรมมีโครงสร้างและ รูปแบบ เข้ากับโลกสมัยใหม่ ซึ่งเป็นของประชาชนยุคปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในหน่วยงานของ สำนักงานบริหาร และพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งตั้งอยู่ เซ็นทรัล เวิลด์ พลาซ่า ชั้น 6 ในเขต ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.) ในโลกปัจจุบัน การแสวงหาและการจัดการ ความรู้ (Knowledge) ข้อมูลข่าวสาร (Information) ตลอดจนเทคโนโลยี (Technology) ที่หลากหลาย และเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว เป็นแรงบันดาลใจให้ ๔พฉ.พ.ด.ท.ทักษิณ ชินวัตร เกิดวิสัยทัศน์ ในการเตรียมประเทศไทยให้เป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge based society) และนำไปสู่การจัดตั้ง สำนักงานบริหาร และพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ซึ่งมีสำนักงานอุทยานการเรียนรู้เป็น 1 ใน หน่วยงาน

เพศ หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการที่แสดงออกเป็น ชาย และหญิง

อายุ หมายถึง อายุเต็มตามปฏิทินของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ แบ่งออกเป็น

อายุตั้งแต่ 15 – 25 ปี

26 - 45 ปี

46 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่ได้รับการศึกษาเล่าเรียนจากสถาบันการศึกษา แบ่งออกเป็น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2534 : 6)

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

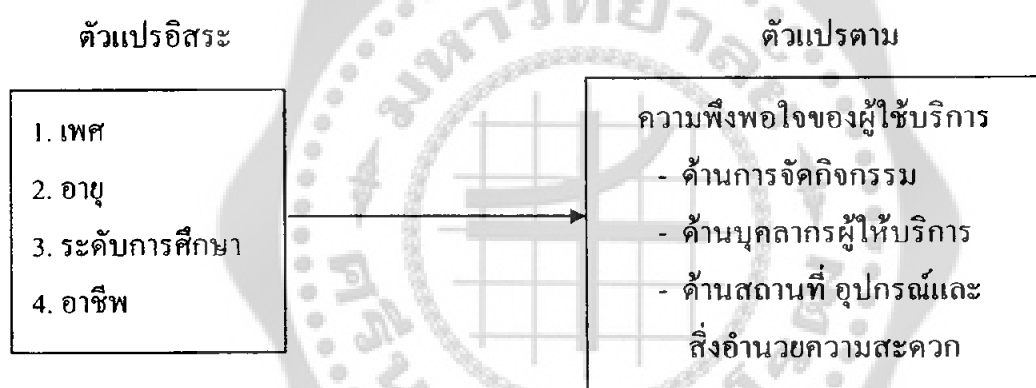
สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (ไม่ได้รับการศึกษา)

อาชีพ หมายถึง ลักษณะการประกอบอาชีพของผู้บริการ ณ วันที่เข้ามาใช้บริการ แบ่งเป็น

- นักเรียน/นักศึกษา
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- อื่น ๆ (รับจ้าง/ค้าขาย)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้
ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความหมายของการบริการ
3. ความหมายของนันทนาการ
4. ขอบข่ายกิจกรรมนันทนาการ
5. การจัดดำเนินงานของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นมีหลายรูปแบบและถูกนำมาใช้หลายวิธี แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีใดถูกต้องที่สุดหรือดีที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในที่นี้ขอเสนอทฤษฎีที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความพึงพอใจไว้ดังนี้

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 138 - 139) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้กับใครนั้นจะต้องมีสาเหตุที่สำคัญก่อให้เกิดผล สาเหตุนั้นก็คือ การจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนอง ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความเกี่ยวข้องกับการจูงใจ ดังที่ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow 's theory of Motivation) ได้มีข้อสมมติฐานดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้
3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน
4. เมื่อบุคคลใดได้สิ่งต้องการบำบัดความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป
5. บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการตามความสำคัญกว่าอย่างอื่นต่อไป

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดประเภทความต้องการความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อาศัย น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการยกย่อง และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) เช่น ความต้องการในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้แก่ ของขวัญ ส.ค.ส. เครื่องแบบ ดอกกุหลาบ ฯลฯ

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (status) จากสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม สินค้าที่สนองความต้องการในด้านนี้ได้แก่ บ้านหรู รถยนต์ราคาแพง แหวนเพชร เพอร์นิเจอร์ราคาแพง ฯลฯ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ได้แก่

กล้องถ่ายรูป เครื่องสำอาง และปริญญาบัตร ฯลฯ

น่าจะพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจและความต้องการนั้น มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่บุคคลเกิดความต้องการอยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าหากได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นย่อมที่จะเกิดความพึงพอใจขึ้น

ลักษณะสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคนอื่น ๆ (2540 : 33 – 34) ได้กล่าวถึงลักษณะสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งได้เป็นสองประเภท คือ

ประเภทที่หนึ่ง เป็นสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ สรุปความคิดที่เกี่ยวข้องกับเงินที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของคน ดังนี้

1. เงิน ทำหน้าที่เป็นสิ่งที่บังคับโดยทั่วไป เพราะเงินต้องใช้บำบัดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ แต่อย่างไรก็ดี เงินจะมีความหมายต่อเมื่อภาวะที่คนถูกบังคับให้อยู่ในภาวะแวดล้อมที่ต้องการใช้เงิน เงินจึงทำหน้าที่ในการบังคับให้คนดิ้นรนขวนขวายทำงานมากขึ้น

2. เงิน เป็นเครื่องลดความกังวลใจ

3. เงิน เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งของความอยู่ดีกินดี แต่มิได้หมายความว่าถ้าหากมีการจ่ายเงินให้อย่างงดงามแล้วจะเป็นเครื่องส่อให้เกิดความพอใจในการทำงานได้สูงสุดเสมอ

4. ผู้ทำงานที่มีความเป็นธรรมชาติ ย่อมจะทำงานให้มากขึ้นเมื่อได้รับค่าจ้างมากขึ้น เพื่อให้คุ้มกับค่าเงินที่ได้รับ

ปัจจัยที่สองเป็นสิ่งที่จูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Nonfinancial Incentive) เป็นสิ่งที่จูงใจในฐานะที่มนุษย์มีความต้องการทางสังคม เช่น การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การยกย่องชมเชยการแข่งขันรางวัลการให้รู้ผลลัพธ์ในการทำงาน การให้ทำงานที่เหมาะสม การทำให้รู้สึกว่าการมีความสำคัญการลดความจำเจหรือความน่าเบื่อ เป็นต้น การสร้างหรือจัดให้มีสิ่งจูงใจทางสังคมจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นและมีความพอใจในการทำงาน

ผลการวิจัยในประเทศไทยที่สรุปไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2. ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เช่น ครูสังกัดกรมสามัญศึกษา ครูสังกัดกรมอาชีวศึกษา และศึกษานิเทศก์ ต้องการความสำเร็จในการทำงานสูง แต่อาจารย์ในคณะแพทยศาสตร์ต้องการความมั่นคงในงานสูง

3. เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในสภาพการทำงาน แต่ในงานวิจัยหลายเรื่องก็ได้ผลวิจัยที่ขัดแย้งกัน กล่าวคือ พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานสูง

4. อายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

5. การศึกษามีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

6. สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

7. ตำแหน่งหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

8. รายได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

9. อายุงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน

10. ระดับชั้นยศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน

11. บรรยาการองค์การ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน

12. ผู้มีตำแหน่งบังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน และการยอมรับ สูงกว่าผู้มีตำแหน่งลอยที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งบังคับบัญชา

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการทำงาน

นักจิตวิทยา นักวิจัยและนักบริหาร ได้ให้ความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการทำงาน และได้พยายามสร้างทฤษฎีขึ้นมาอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถสรุปขึ้นมาเป็น 2 ทฤษฎี ดังที่ อาร์ เพชรผุด (2530:50-59) ได้รวบรวมไว้ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

(Satisfaction → Performance)

จากการศึกษาของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo) และคณะ รวมทั้งนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้นและทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกำลังขวัญในการทำงาน คนที่มีกำลังขวัญดีกำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำงานมีประสิทธิภาพ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะได้นำเอาความพึงพอใจ (Satisfaction) มาอธิบายในรูปตัวแปรในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) กับกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers)

กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในองค์กร ได้แก่ การนิเทศงานสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้างแรงงาน และนโยบายขององค์กร หรือนโยบายของบริษัท ส่วนกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และความภาคภูมิใจของผู้นำ

จากทฤษฎีนี้ ก็อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้าคนงานมีความพึงพอใจเขาจะทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลที่จะติดตามมา

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance → Satisfaction) ได้มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรก จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงกันข้ามกับทฤษฎีแรก คือ

ผลการทำงานหรือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ (Performance Satisfaction) ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้ คือ พอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่า ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สองนี้เน้นให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่

ถูกต้อง นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง ดังนั้น การบริหารค่าจ้างแรงงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง การบริหารค่าแรงงานที่ดีจะทำให้คนงานรับรู้ว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม

นอกจากนี้ อารี เพชรผุด (2530: 62) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลเป็นองค์ประกอบอันหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

1. ลักษณะส่วนตัว เช่น อายุ เพศ และการศึกษาที่มีส่วนที่จะทำให้นุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน คนอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลอายุน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำมากกว่าผู้ชาย อาจจะเป็นเพราะผู้หญิงมีโอกาสน้อยกว่าและมีสถานภาพด้อยกว่า คนงานที่มีการศึกษาสูงหรือดึกีสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนงานที่มีการศึกษาดำ

2. ความสามารถ (Abolition) ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ถ้าตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ความสามารถที่มีอยู่แต่ใช้ในการทำงานไม่ได้

3. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Characteristics) ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง คนที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

เสนาะ ดิยาว์ สุปรานี ศรีฉัตรวิมุข และนิยะดา ชูณหวงศ์ (2527 : 268-269) กล่าวถึงความคาดหวัง (Expectation) ว่าเป็นความต้องการที่ได้รับจากการถ่วงน้ำหนักจากโอกาสที่จะได้รับความสมหวังในสิ่งที่หวัง

ความคาดหวังมีสาเหตุมาจากความต้องการ กล่าวคือ บุคคลหวังว่าจะได้รับอะไรจากองค์การเมื่อเขามีความต้องการเช่นนั้น เขาย่อมหวังอย่างเต็มเปี่ยมที่จะได้รับตามความคาดหวังของเขา ความต้องการนั้นถ่วงน้ำหนักโดยโอกาสของความสมหวัง ก็จะเป็นความคาดหวัง คือ

ความคาดหวัง = ความต้องการ x ใน โอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการ

ถ้าเขาได้ตามที่เขาคาดหวังไว้ เขาก็จะเกิดความพอใจ (Satisfaction) ถ้าเขาไม่ได้ตามที่เขาวางเขาย่อมจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

ความผิดหวังและความสมหวังก็ขึ้นอยู่กับความหวังที่บุคคลตั้งเอาไว้ก่อนเพราะฉะนั้น การทราบว่าบุคคลหวังจะได้รับอะไรจากองค์การอย่างแน่ชัด และพยายามจัดสิ่งที่ต้องการให้คนยอมจะเกิดความพึงพอใจ

กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 322) กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ว่า หากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานออกเป็น 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem Needs)
5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization)

อาจจะกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานมีความคล้ายคลึงกับความพึงพอใจของนักเรียนในการศึกษาเล่าเรียน บุคคลที่ทำงานจะทำงานอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถและมีความสุข ก็เพราะว่าบุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารและงานที่ตนกระทำอยู่ เช่นเดียวกับนักเรียนที่ต้องมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบและกระบวนการสอน (คุณสมบัติของครู วิธีการสอนกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล) ของครู จึงจะประสบความสำเร็จในการเรียน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนที่จะสร้างความสุขในการเรียนให้กับนักเรียน เพื่อให้ นักเรียนมีความพึงพอใจ มีความรักและความกระตือรือร้นในการเล่าเรียน โดยการปรับปรุงองค์ประกอบและกระบวนการสอน (คุณสมบัติของครู วิธีการสอนกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล) ของครู มีการยกย่องให้กำลังใจแก่นักเรียนที่กระทำความดีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเจริญก้าวหน้า การสร้างสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่ได้เหมาะสม น่าอยู่ เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งรับฟังและให้ความช่วยเหลือเมื่อนักเรียนมีปัญหาทุกชั้นเรียน ปัจจัยความพึงพอใจนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการผลักดันให้บุคคลทำงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่งมีเอกสารและงานวิจัยที่ผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้คือ

วรูม (เปล่งศรี อิงคพันธ์.2526:23;อ้างอิงมาจาก Vroom.1964:99) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่กับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้ เพราะว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำขวัญในการทำงานนั้น วรูมกล่าวว่ามีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน

กู๊ด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540; อ้างอิงจาก Good.n.d ; 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้สรุปความหมายความพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้นๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ โดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบ และบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว ยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์ (2542 : 10) ได้สรุปความหมายความพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าความเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทาง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 90 – 93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2003 : 61) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจขรรจง (2536 : 42) กล่าวว่า การบริการคือ กระบวนการของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 202) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยที่ผู้ให้บริการทำ เพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีเมื่อมีการให้บริการนั้นๆหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันที ที่มีการให้บริการ)

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมหรือกระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

คณีย์ เทียนพูน (2543 : 10) กล่าวว่า iva การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

จากแนวคิดข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า

ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจขรรยง (2536 : 15) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความเนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือนุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อศรัทธาและสร้างภาพพจน์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆอีกในโอกาสหน้า

หลักการให้บริการ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรใด

3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนที่เท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จะจัดให้จะสูญเปล่า หรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความปลอดภัย กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใด ๆ ให้แก่ผู้บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กร

ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับจนจิตใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำความรู้ความเข้าใจมาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543: 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าว จะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการ ที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้านำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามได้ด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดย จิตตินันท์ เศษุคุปต์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า ผลิตภัณฑ์บริการ ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้านาคารถจะได้รับ การช่วยเหลือสินเชื่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของ การบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. ด้านการรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกใน การเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความ หมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดี และช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงาน นาคารถช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการขึ้นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ความหมายของนันทนาการ

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2519 : 17-18) ได้กล่าวถึงที่มาและความหมายของนันทนาการไว้ ดังนี้ เดิมทีเดิยคำว่า “Recreation” นั้น กระทรวงศึกษาธิการได้บัญญัติศัพท์ขึ้นใช้ว่า “สันทนาการ” และได้ใช้คำนี้มานานจนแพร่หลายกันทั่วไป แต่เมื่อเปรียบเทียบกับรากฐานเดิมที่เป็นภาษาอังกฤษ เรียกว่า “Recreation” นั้นความหมายไม่ตรงกัน ต่อมาในประมาณปี 2507-2508 ท่านเจ้าคุณพระยา อนุমানราชชนได้บัญญัติเป็นภาษาไทยขึ้นมาใหม่ว่า “นันทนาการ” ซึ่งท่านอธิบายว่า “นันทน” หมายถึง “ร่าเริงสนุกสนาน” มาทำการสนธิ กับ “อาการ” (นันทน+อาการ) หมายถึง ลักษณะอาการแห่งความ สนุกสนานร่าเริง หรือการทำให้สนุกสนานร่าเริงระทึกใจนั่นเอง แต่ความหมายนี้ก็หาได้ตรงกับ ความหมาย “Recreation” ที่เดิยไม่ อย่างไรก็ตามคำว่า “นันทนาการ” นั้น ยังไม่เป็นที่นิยมใช้กันแต่ อย่างไรก็ดี คงใช้คำ “สันทนาการ” กันอยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวาง จนกระทั่งกระทรวงศึกษาธิการได้ ปรับปรุงหลักสูตรชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายปี พ.ศ. 2518 โดยการบังคับให้เรียนวิชาพลศึกษา และ

สุขศึกษาในหลักสูตร และในหลักสูตรมีการบังคับให้เรียนเนื้อหาันทนาการให้เรียกด้วย คำนี้จึงเริ่มใช้กันเป็นครั้งแรก

ในชั้นแรกคำว่า “Recreation” นั้น เราใช้คำว่า “การพักผ่อนหย่อนใจ” และรู้จักกันไปในคำว่า “งานอดิเรก” หรือ Hobby (ก่อนคำว่าสันทนาการ) ซึ่งความหมายนี้ก็ไม่ได้ให้ความหมายถูกต้องหรือคลุมความหมายกว้างขวางเท่ากับคำเดิม เพราะความหมายดั้งเดิมหมายถึงกิจกรรมที่จำเป็นต่อมนุษย์ทุกคน และเป็นกิจกรรมของมนุษย์ (Human activity) หรือกิจกรรมที่มนุษย์กระทำที่แสดงออกตามธรรมชาติของแต่ละบุคคลตามความชอบตามความพอใจของผู้นั้นในเวลาว่างไม่ถือเป็นงานการด้านอาชีพ จึงเห็นความหมายนี้มากกว่าและกว้างกว่าการพักผ่อนหย่อนใจ และงานอดิเรกธรรมดา ๆ

เพื่อให้เข้าใจกับคำว่า “นันทนาการ” (Recreation)” ได้ดีขึ้น เห็นควรต้องทำตามความเข้าใจกันคำว่า “การเล่น” (play) และเวลาว่าง(Leisure) ซึ่งคำเหล่านี้มีความหมายสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดขอให้ดูความหมายกับคำที่เกี่ยวกับนันทนาการจากความคิดเห็นของบุคคลต่าง ๆ กันดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2538 :435) นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายความตึงเครียด การสราญใจ

สุรเชษฐ์ เชษฐมาต (2526 : 4) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้ว่า ต้องเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกาย จิตใจ หรืออารมณ์ ต่อผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมที่ทำในเวลาว่าง และด้วยความสมัครใจของผู้กระทำเอง กิจกรรมนั้นจะต้องเป็นที่พึงประสงค์ไม่เป็นไปในทางอบายมุข

จรินทร์ ธาณิรัตน์ (2519 : 14) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำในเวลาว่างโดยใช้ความสมัครใจเป็นหลักไม่มีการบังคับและได้รับความพึงพอใจและความเพลิดเพลินจากกิจกรรมนั้นเป็นหลักสำคัญ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 17-18) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้ 4 ความหมาย ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่นหรือสร้างพลังขึ้นมาใหม่
2. นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย
3. นันทนาการ หมายถึง กระบวนการพัฒนาประสบการณ์ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิต

ของบุคคลหรือสังคม

4. นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการสังคมซึ่งรัฐบาลจะต้องมีหน้าที่จัดการให้บริการแก่ชุมชนเพื่อสร้างบรรยากาศของเมืองให้น่าอยู่

ตามความหมายของนันทนาการ 4 ประการ ดังกล่าว นันทนาการประกอบด้วย กิจกรรมที่กระทำในช่วงเวลาว่าง ทำด้วยความสมัครใจ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความสุขใจ อันมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิต รัฐบาลต้องมีหน้าที่จัดนันทนาการให้แก่ประชาชน เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา สนามเด็กเล่น สวนสุขภาพ ศูนย์ฝึกงานฝีมือ ศูนย์ศิลปหัตถกรรม ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้ทำกิจกรรม ได้ทำกิจกรรมอันมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บัทเลอร์ (Butler. 1976 : 3 - 4) นั้นทนายการหมายถึง กิจกรรมที่ทำในเวลาว่าง ซึ่งเป็นเรื่องตรงข้ามกับการทำงาน นั้นทนายการแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันจะแปรผันไปตามรสนิยม เวลา อายุ และความต้องการของบุคคล

ขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการมีขอบข่ายอย่างกว้างขวางตามที่ อเนก หงษ์ทองคำ (2542 : 18-19) กล่าวไว้ว่า สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. ศิลปะและหัตถกรรม (Art and Crafts) เป็นงานประเภทสร้างสรรค์ แบ่งได้ดังนี้ การปั้น การแกะสลัก การวาดเขียน การจักสาน การเย็บปักถักร้อย การประดิษฐ์ เป็นต้น
2. การเต้นรำ (Dances) เป็นกิจกรรมเพื่อการแสดงออก (Performance) แบ่งได้ดังนี้ การเต้นรำพื้นเมือง กิจกรรมเข้าจังหวะ การเต้นรำสร้างสรรค์ การเต้นรำงานสังคม เป็นต้น
3. การละคร (Drama) เป็นกิจกรรมแสดงเป็นเรื่อง มีบท (Script) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และอาจมีองค์ประกอบอื่น ๆ ในการละครเพื่อให้มีความสมบูรณ์ เช่น การเต้นรำ การดนตรี เป็นต้น
4. เกมและกีฬา (Games and Sports) เป็นกิจกรรมเพื่อการแสดงออก (Performance) อีกชนิดหนึ่งที่มีวิธีการเล่น การแข่งขันที่มีกฎ ระเบียบ และกติกา มีชนิดและเกมมากมาย เช่น กีฬากลางแจ้ง กีฬาในร่ม กีฬาทางน้ำ กีฬาส่วนบุคคล กีฬาเป็นทีม เป็นต้น
5. งานอดิเรก (Hobbies) เป็นกิจกรรมเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ ให้ความเพลิดเพลิน ประกอบด้วยกิจกรรมประเภทการสะสม การประดิษฐ์สร้างสรรค์ และประเภทการศึกษา
6. การดนตรีและเพลง (Music) เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ให้ความสุข ความสนุกสนาน องค์ประกอบของการดนตรีและเพลง คือ การแต่งเพลง การร้องเพลง การเล่นดนตรี การฟังเพลง การเต้นประกอบเพลง เป็นต้น
7. นันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อน เพื่อการศึกษา เพื่อสุขภาพทั้งทางกาย อารมณ์และจิตใจ ประกอบกิจกรรมดังนี้ การท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม กีฬากลางแจ้ง การปลูกต้นไม้ และธรรมชาติศึกษา เป็นต้น
8. การอ่าน การเขียน และการพูด (Reading, Writing and Speaking) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน และความสัมพันธ์อันดีในสังคม
9. นันทนาการทางสังคม (Social Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในสังคมของบุคคลและกลุ่มที่ยังไม่รู้จักรักกันให้รู้จักกัน บุคคลและกลุ่มที่รู้จักกันแล้วให้มีความสัมพันธ์อันดีมากยิ่งขึ้น กิจกรรมที่ส่งเสริมวัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ งานฉลองโอกาสต่าง ๆ อาทิ วันเกิด วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ งานเลี้ยงสังสรรค์ งานแต่งงาน เป็นต้น

10. กิจกรรมพิเศษ (Special Events) เป็นกิจกรรมที่เกิดหรือจัดขึ้นเป็นครั้งคราวในโอกาสพิเศษ เทศกาล เพื่อให้บุคคลและกลุ่มเข้ามาร่วมด้วยความสมัครใจ เพื่อความสนุกสนาน กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ กิจกรรมตามเทศกาลและประเพณี การแสดง การแสดงสินค้า เป็นต้น

11. งานบริการอาสาสมัคร (Voluntary Services) ในสังคมที่มีความสมบูรณ์จะต้องมีกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออาสาสมัคร ไม่หวังค่าตอบแทน เจตนาช่วยสังคม กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ กิจกรรมชมรมสมาคมอาสาสมัครต่าง ๆ ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด เป็นต้น

ประโยชน์ของนันทนาการ

ตราบใดที่มนุษย์ยังต้องต่อสู้กับชีวิต จากการประกอบอาชีพที่มีลักษณะแตกต่างกันไปบางคนต้องทำงานหนักตลอดวัน และบางคนต้องทำงานทั้งวันทั้งคืน ไม่มีเวลาว่างที่จะพักผ่อนหย่อนใจและไม่มีโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ทำให้ระบบสังคมสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นบุคคลควรจะต้องมองเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของนันทนาการ ซึ่งจะช่วยขจัดปัญหาต่างๆ ได้ดังนี้

1. ช่วยให้เราใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ตามปกติ คนมีเวลาทำงาน เวลานอน กิจวัตรประจำวันแล้ว ยังมีเวลาว่างเหลืออีกประมาณวันละ 5 – 7 ชั่วโมง เวลาว่างนี้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วยการร่วมกิจกรรมนันทนาการ จะได้ประโยชน์ต่อสังคม ดีกว่าปล่อยเวลาให้เปล่าประโยชน์หรือร่วมกิจกรรมในทางอบายมุข
2. ช่วยให้เราทุกคนในอาชีพต่าง ๆ ได้พักผ่อน การได้มีโอกาสพักผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อย มีเวลาร่วมสนุกสนานในกิจกรรมนันทนาการใช้เวลาอื่นๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม
3. ช่วยในทางสุขภาพจิต สังคมปัจจุบันซับซ้อน มีปัญหาต่างๆ ในชีวิตมากมาย สิ่งเหล่านี้เป็นหนทางนำไปสู่สุขภาพจิตเสื่อม การประกอบกิจกรรมนันทนาการจะทำให้สุขภาพจิตแจ่มใส ปราศจากความกังวล ปัญหาต่างๆ ก็จะหมดไป และยังช่วยแก้ไขสุขภาพจิตเสื่อมได้ด้วย
4. ช่วยป้องกันอาชญากรรมและความประพฤติเกรของเด็ ปัจจุบันนี้เป็นปัญหาวัยรุ่นที่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งเนื่องจากวัยรุ่นเหล่านี้ใช้เวลาว่างไปในทางที่ผิด เช่น ลักขโมย ก่ออาชญากรรม ฯลฯ
5. ช่วยบำรุงขวัญ ความแข็งแรง และความอดทนของทหาร ตำรวจ นันทนาการทำให้ทหาร ตำรวจมีร่างกายที่แข็งแรงและร่าเริง สนุกสนาน ไม่ว่าในยามสงคราม เช่น มีนักรบไปแสดงให้ ความบันเทิงแก่ทหาร ตำรวจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยบำรุงขวัญ บำรุงน้ำใจ ทำให้มีกำลังใจ มีความแข็งแรง อดทนเพื่อหน้าที่
6. ส่งเสริมให้เกิดความสุข ความพอใจ ผู้ที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการชนิดใดนั้น ย่อมพอใจในกิจกรรมนั้น ผลที่ได้รับทำให้เขามีความสุขสดชื่น เพลิดเพลิน สนุกสนาน พอใจในชีวิต และสังคม

7. ช่วยให้ความปลอดภัยแก่สังคม ประชาชนในกรุงเทพฯ อยู่กันอย่างหนาแน่นจะหาที่ว่างใช้สำหรับเล่น สำหรับพักผ่อน สนามเด็กเล่นก็มีไม่เพียงพอ จะเห็นได้ว่าเด็กจำนวนมากวิ่งเล่นบนถนนหรือบนทางเท้าซึ่งอาจเกิดอันตรายได้ ฉะนั้นเพื่อความปลอดภัยแก่เด็กควรจัดสนามเด็กเล่น สนามกีฬาให้เพียงพอ

8. ช่วยเสริมความรักความอบอุ่นและความเข้าใจอันดี สมาชิกภายในครอบครัวจะมีโอกาสพบกันเสมอ และได้แสดงความเห็นอกเห็นใจ โดยการใช้กิจกรรมนันทนาการร่วมกัน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดี

9. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี ประชาชนรู้จักบำรุงรักษาสุขภาพใช้เวลาว่างในทางที่ถูก ไม่สร้างความเดือดร้อนให้สังคม รักความยุติธรรม ไม่เห็นแก่ตัว รักหมุ่คณะ มีน้ำใจ รักการให้ บริการ อาสาสมัครช่วยเหลือสังคม สิ่งเหล่านี้ก็นับว่าเป็นพลเมืองดี ซึ่งสืบเนื่องจากการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ

10. ส่งเสริมให้มีการสงวนทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ นันทนาการมีนโยบายให้มีการสงวนป่าไม้ เพื่อเป็นวนอุทยานเป็นสวนพฤกษชาติ เพื่อให้ประชาชนได้แสวงหาความสุขความพอใจและความเพลิดเพลินจากธรรมชาติที่สวยงาม ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศยั่งยืนนานไม่มีวันหมดสิ้น

การจัดดำเนินงานของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้

อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ณ เซ็นทรัล เวิลด์ พลาซ่า ชั้น 6 เป็นห้องสมุดที่มีหนังสือ ข้อมูล สื่อมัลติมีเดีย หลากหลายรูปแบบ มีพื้นที่กิจกรรมนอกประสงค์ที่ส่งเสริม การเรียนรู้ เป็นพื้นที่สำหรับการสื่อสารทางศิลปวัฒนธรรม มีบรรยากาศที่ สร้างสรรค์และเพลิดเพลินกับ การเรียนรู้ สถาปัตยกรรม มีโครงสร้างและรูปแบบ เข้ากับโลกสมัยใหม่ ซึ่งเป็นของเยาวชนยุคปัจจุบัน

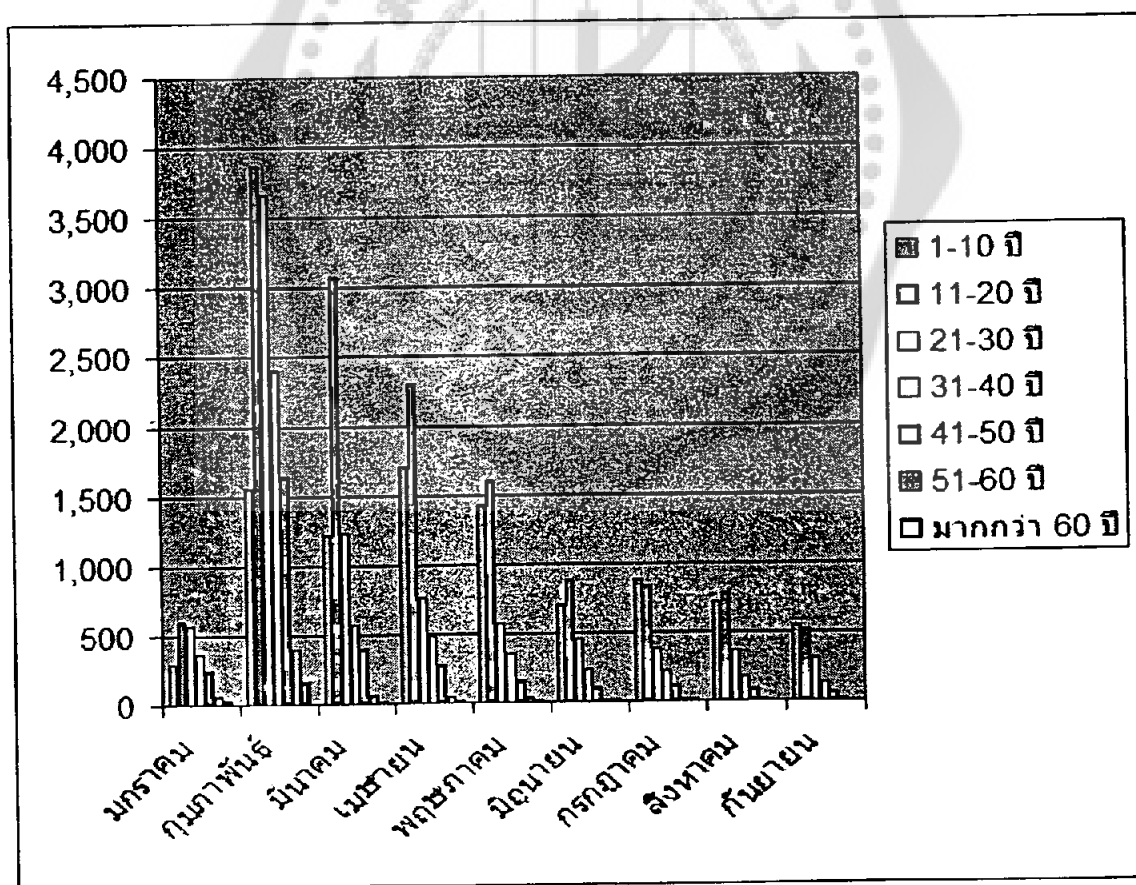
อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.) ภายใต้การกำกับของสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2548

วันและเวลาเปิด-ปิด ทำการ คือ วันจันทร์- ศุกร์ เวลา 11.00-20.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 10.00-20.00 น. (ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ) โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของการเรียนรู้ (Alternative Learning) เป็นจุดแลกเปลี่ยน ความรู้ และประสบการณ์อย่างสร้างสรรค์ ด้วยหนังสือ สื่อต่างๆ และกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เป็นพื้นที่ที่จะได้ทดลองและแสดงออก เพื่อให้ค้นพบความถนัด สิ่งที่คุณเองต้องการและความสนใจเฉพาะตัว เป็นพื้นที่ที่ทุก ๆ คนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ตั้งแต่ต้นรวมทั้งการเปิดโอกาสให้เยาวชนได้ทำงานในส่วนต่าง ๆ อาทิ เป็นผู้บริการในส่วนห้องสมุด หมุนเวียนกันเป็นบรรณาธิการ

ในเว็บไซต์ ส่วน “อาณาจักรเด็ก Teen Zone” เป็นผู้ผลิตและขายสินค้าในร้าน TK Park Teen Shop หรือเป็นผู้ประกอบการ ร้านเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพใน TK Park Coffee Corner ทั้งนี้ เพื่อแสดงศักยภาพความคิดของเยาวชน

ข้อมูลการสมัครสมาชิก

อายุ	เดือน									
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1-10 ปี	295	1,552	1,210	1,700	1,417	700	876	712	544	428
11-20 ปี	595	3,871	3,073	2,305	1,600	876	842	777	519	524
21-30 ปี	577	3,667	1,226	759	570	460	378	367	315	144
31-40 ปี	369	2,407	566	477	354	229	218	179	138	83
41-50 ปี	247	1,649	402	278	160	97	123	88	60	43
51-60 ปี	59	398	62	48	29	21	13	17	17	8
60 ปีขึ้นไป	25	165	21	20	11	8	10	5	6	4



พื้นที่ที่จัดบริการใน TK Park แบ่งเป็น 4 Zone ดังนี้

1. ห้องสมุดมีชีวิต Living Library หรือ Reading Park Mediatheque เป็นห้องสมุดสำหรับเยาวชนและบุคคลทั่วไป มีการจัดหมวดหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากเว็บไซต์ของ TK Park ได้ด้วย พื้นที่บริการมีความหลากหลายดังนี้

1.1 มุม Quiet zone จัดเป็นมุมเงียบ ที่ใช้สำหรับการศึกษาหาความรู้ โดยจัดหนังสือสำหรับการเตรียมตัวศึกษาต่อต่างประเทศ คู่มือการใช้ชีวิต การกินอยู่ในต่างประเทศมาไว้บริการสำหรับนักเรียน นักศึกษา และผู้สนใจ

1.2 มุม Music Corner มุมให้บริการฟังเพลง โดยผู้ให้บริการสามารถเลือกเพลงไปรูดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยระบบหน้าจอสัมผัสด้วยตนเอง มีเพลงหลากหลายประเภทตั้งแต่เพลงไทยสากล เพลงไทยยอดนิยม เพลงไทยร่วมสมัย เพลงลูกทุ่ง เพลงลูกกรุง เพลงเพื่อชีวิต เพลงสากลทั้งในอดีตและปัจจุบัน

1.3 มุมกำแพงแห่งความรู้ Book wall จัดเป็นมุมที่ได้รับความนิยมสูงสุดและเป็นที่เลื่องลือใน TK Park เพราะในทุก ๆ วัน จะมีเด็ก ๆ ชอบที่จะปีนป่ายบันไดของกำแพงแห่งความรู้เพื่อขึ้นไปอ่านหนังสือตามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับเด็ก ๆ โดยหนังสือที่วางแสดงตามชั้นต่าง ๆ ลำดับจากชั้นบนลงล่าง ได้แก่ สารานุกรมความรู้สำหรับเด็ก เรื่องวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ดาราศาสตร์ เป็นต้น หนังสือนิทานพื้นบ้านไทย หนังสือวรรณกรรมสำหรับเด็ก และหนังสือการ์ตูนหลากหลายชื่อเรื่อง

1.4 TK Coffee Corner เป็นอีกมุมหนึ่งสำหรับการอ่านประกอบการพักผ่อนพักผ่อนเครื่องดื่มและรับประทานของว่าง ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดเดิมที่ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานในห้องสมุด โดยบริเวณดังกล่าวผู้ให้บริการสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ Laptop มาใช้งานได้เพราะมีการติดตั้งจุด Wireless LAN ด้วย

1.5 Kid's Room มุมโปรดอีกมุมหนึ่งของเด็ก ๆ ที่มีกิจกรรมน่าสนใจ น่าเรียนรู้ตลอดทุกวัน ดังนี้

- วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.30-20.00 น. วิทยากรโดยทีมนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ เอกวรรณกรรมเด็ก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มาจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก ๆ โดยหมุนเวียนตั้งแต่การเล่านิทาน การสอนวาดรูประบายสี การพับกระดาษ การปั้นดินน้ำมัน เป็นต้น

- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.00 – 14.00 น. และ 16.00 – 17.00 น. วิทยากรโดยทีมงาน บริษัท แพลน ฟอ์ คิดส์ จำกัด ได้จัดการแสดงประกอบการเล่านิทาน มีทั้งการแสดงเวที และการแสดงหุ่นมือ เป็นต้น

นอกจากนี้ในห้องสมุดมีชีวิตแห่งนี้ ยังมีมุมบริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง มุมอ่านวารสาร โดยมีวารสารให้บริการมากกว่า 150 ชื่อ ทั้งวารสารไทย วารสารภาษาอังกฤษ และวารสารภาษาญี่ปุ่น

ตลอดจนการให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสมาชิกจำนวน 39 เครื่อง

2. ลานสานฝัน Open Square เป็นเวทีสำหรับแสดงกิจกรรมด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม นันทนาการ หรือการเสวนาตามวาระโอกาสต่าง ๆ ตลอดในทุกวันอังคาร พฤหัสบดี เสาร์และอาทิตย์ หรือตามวาระพิเศษอื่น ๆ โดยจัดเป็นโปรแกรมหมุนเวียนทุก 3 เดือน

3. มินิเธียเตอร์และ VR เป็นมุมให้ความรู้ประกอบกิจกรรมนันทนาการ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นให้เด็ก ๆ ได้เกิดจินตนาการ กระตุ้นการเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์

มินิเธียเตอร์ จัดฉายภาพยนตร์ที่หาชมได้ยาก ในทุกวันอาทิตย์ เวลา 15.00 น. เป็นต้นไป ทั้งภาพยนตร์จากหอภาพยนตร์แห่งชาติ ภาพยนตร์ที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ และผลงานภาพยนตร์ของ นิสิต นักศึกษา ที่เรียนเอกวิชาภาพยนตร์ อาทิเช่น ผลงานภาพยนตร์ animation โดยตั้งแต่เดือนมีนาคม เป็นต้นไป จัดฉายภาพยนตร์ ประเภท 100 เรื่องที่คนไทยควรชม เป็นต้น

VR : Virtual Reality ภาพยนตร์เสมือนจริงที่จัดเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป หมุนเวียนนำเสนอเป็นเรื่องความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ดาราศาสตร์ ประวัติศาสตร์ โดยในอนาคตอันใกล้จะมีเรื่องความรู้ทางด้านพุทธศาสนา ได้แก่ กำเนิดพระพุทธเจ้า ไตรภูมิพระร่วง เป็นต้น

4. ร้าน TK Teen shop เป็นร้านขายสินค้าที่ระลึกสำหรับให้สมาชิกได้ซื้อของที่ระลึก เป็นของฝาก

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

1. หนังสือ วิเคราะห์หมวดหมู่รายการและจัดเก็บตามระบบทศนิยมของคิวอี้ โดยแบ่งหนังสือออกเป็น 10 หมวดใหญ่ ดังนี้

- 000 เบ็ดเตล็ด [Generalities]
- 100 ปรัชญา [Philosophy & Psychology]
- 200 ศาสนา [Religion]
- 300 สังคมศาสตร์ [Social Sciences]
- 400 ภาษาศาสตร์ [Languages]
- 500 วิทยาศาสตร์ [Natural Sciences & Mathematics]
- 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์ [Technology (Applied Sciences)]
- 700 ศิลปะและการบันเทิง [The Art, Fine and Decorative Arts]
- 800 วรรณคดี [Literature & Rhetoric]
- 900 ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ [Geography & History]

2. วารสาร / นิตยสาร

3. หนังสือพิมพ์

บริการของห้องสมุด

1. บริการยืม-คืน
2. บริการอินเทอร์เน็ต
3. บริการนำชมห้องสมุด
4. บริการกิจกรรมประเพณีงานเทศกาลสำหรับเด็กในห้องสมุด ได้แก่ กิจกรรมเล่า

นิทานสำหรับเด็ก

5. บริการตอบคำถามและแนะนำการสืบค้นข้อมูล
6. บริการถ่ายเอกสาร

สำนักงานบริหาร และพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.)

เมื่อก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยไม่แตกต่างจากประเทศอื่นที่ต้องค้นหาทางออกท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันกับประเทศมหาอำนาจในการผลิตสินค้าและบริการอย่างจีนและอินเดีย ที่เพิ่งตื่นขึ้นจากการหลับใหลทางเศรษฐกิจ

สำหรับประเทศไทย เราคิดออกแล้วว่าเราจะเอาอะไรไปแข่งขันกับประเทศอื่น ซึ่งแน่นอนว่า ไม่ใช่การทุ่มทุนมหาศาลซื้อเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มผลผลิตต่อหน่วย หรือเดือนกำไรเพื่อให้เรามีโอกาสลดราคาแข่ง แต่เป็นการดึงหน่วยงานขึ้นมา 1 หน่วยงาน ที่มีชื่อเรียกว่า “สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.)” (Office of Knowledge Management and Development: OKMD)

OKMD ไม่ใช่องค์กรค้าขายหรือส่งเสริมการค้าโดยตรงแต่อย่างใด แต่เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดการกระจายโอกาส และการจัดการทุนทางปัญญาให้กับสังคมไทย เพื่อให้คนไทยมีโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนทางปัญญาที่เท่าเทียมกัน และนำความรู้นั้นไปใช้ในการทำมาหากิน ซึ่งเป็นวิธีทำมาหากินแบบใหม่ที่ไม่ใช่การรับจ้างผลิต หรือลอกความคิดคนอื่นมาผลิตสินค้าขาย แต่เป็นผู้ประกอบอาชีพที่มีความคิดใหม่ ๆ และการผลิตสินค้าที่เราสามารถแข่งขันได้ อีกทั้งยังขายสินค้าได้ในราคาที่ดีกว่าเดิม

วันที่ 18 มิถุนายน 2547 โครงการเพื่อกระตุ้นความคิดคนไทยจึงเกิดขึ้นเป็นรูปเป็นร่างตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ โดยมีหน่วยงานที่จะเป็นแขนงอีก 8 หน่วยงานที่จะมาช่วยกันกระตุ้นความคิดในทุกมิติของสมอง

เริ่มตั้งแต่เกิด สถาบันวิทยาการการเรียนรู้ (สวร.) National Institute for brain-based Learning (NBL) จะให้ลูกของขวัญแรกเกิดแก่เด็กไทยทุกคน เป็นคู่มือการเลี้ยงลูกให้กับพ่อแม่ ไม่ต้องห่วงว่าลูกจะรู้น้อย หรือรู้มากจนเกินวัย เพราะที่นี่จะให้ข้อมูลการพัฒนาสมองที่ถูกต้องและสมวัยแต่ถ้าหากเด็กคนไหนที่เกิดมาพร้อมกับความสามารถพิเศษ (Gifted) ต้องการการดูแลด้วยวิธีพิเศษ ศูนย์ส่งเสริม

ผู้มีความสามารถพิเศษแห่งชาติ (สมพช.) National Center for the Gifted and Talented (NGT) จะเข้ามาดูแลในการจัดเตรียมระบบการศึกษา และการเรียนรู้ที่เหมาะสมตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยทำงาน

สำหรับเด็กในวัยเรียนที่พ่อแม่ต้องการปลูกฝังให้รักการอ่านและการเรียนรู้ แต่ไม่ต้องการการศึกษาแบบคร่ำเคร่ง และยังคงความสนุกสนานตามวัยเด็กไว้ ขอเชิญพาลูกหลานไปนอนเกลือกกลิ้งอ่านหนังสือ และค้นคว้าจากสื่อมัลติมีเดียที่ให้ความรู้สึกเหมือนหลุดเข้าไปในหนังสือที่ อุทยานการเรียนรู้ (สอจ.) Thai Knowledge Park (TK Park) ห้องสมุดแนวใหม่ที่ปล่อยให้มีเสียงอึกทึก และมีเวทีให้เด็กแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ เรายังสามารถเรียนรู้เรื่องราวทางประวัติศาสตร์ของสังคมไทยจาก สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) National Discovery Museum Institute (NDMI) ที่ใช้นวัตกรรมใหม่ในการเล่าเรื่องราวของชนชาติ และวิถีชีวิตของคนไทยในอดีตในรูปแบบที่มีชีวิต ซึ่งจะเป็พื้นฐานในการต่อยอดความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการของเด็กไทยที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ต่อไป

ส่วนเด็กวัยรุ่น และผู้ใหญ่ ผู้ซึ่งเป็นทั้งผู้บริโภค ผู้ผลิต และเป็นอนาคตสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย ต้องได้รับการบ่มเพาะความรู้ในรูปแบบที่ไม่ธรรมดา นอกเหนือจากระบบการศึกษาปกติ ให้กลายเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ที่ได้ตามความคิดและความต้องการของผู้บริโภคของโลกได้ทัน

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศกบ.) Thailand Creative & Design Center (TCDC) จึงได้นำความรู้ด้านดีไซน์จากทั่วโลกมาให้คนไทยได้เรียนรู้ถึงวิธีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในทุกด้าน ตั้งแต่กระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์จนออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ซ็อกกิ้งโลกของนักออกแบบชื่อดัง ในรูปแบบที่ไม่ขัดเขี่ยความรู้แต่กระตุ้นให้คนไทยเกิดความคิดใหม่ที่จะทำให้สินค้าและบริการของคนไทยโดดเด่นอย่างมีเอกลักษณ์

ขณะเดียวกันเราก็ไม่ตกยุคสมัยของเทคโนโลยีชีวภาพ เพราะ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ของประเทศไทย (สอชท.) Thailand Center of Excellence for Life Science (TECLS) จะนำเอาความรู้ด้านชีววิทยาที่มาจากทรัพยากรต่างๆ และจากภูมิปัญญาชาวบ้านของไทย มากลั่นกรองผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ในตลาดโลก รวมทั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT แห่งชาติ (National ICT Learning Center) ก็จะเป็นแหล่งให้คนไทยได้เรียนรู้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้าถึงความรู้ผ่านโลกไร้พรมแดนของอินเทอร์เน็ต

นอกจากความรู้ในการประกอบอาชีพแล้ว ที่ OKMD เรื่องคุณธรรมจริยธรรมเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการสร้างสังคมที่มีคุณภาพ ดังนั้น ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) Center for the Promotion of National Strength on Moral Ethics and Values (Moral Center) จึงเป็นหน่วยงานที่เข้ามาส่งเสริมด้านการอบรมด้านจริยธรรมผ่านหน่วยงานของทั้งภาคเอกชน และภาครัฐทั่วประเทศ

หน่วยงานทั้ง 8 แห่งนี้จะทำหน้าที่เฉพาะด้านแตกต่างกันไป แต่เมื่อมารวมกันอยู่ภายใต้ OKMD จะทำให้ประเทศไทยมีศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการและชีวิตที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปประกอบอาชีพ และเพิ่มคุณค่าชีวิตของตนเองและสังคมได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

อเคย์ และ แอนเดอร์เซน (สมจิตร กาหาวงศ์. 2541: 48 – 49; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. 1998) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 524 คน ที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ และการบริการบำบัด พบว่า การให้บริการด้วยบุคลากรแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 75 อยู่ในเกณฑ์ระดับดี แต่การบริการด้านบำบัดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ โดยเฉพาะการให้บริการสวนสาธารณะ และกิจกรรมนันทนาการบำบัดในสวนสาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง

คอนเลย์ (Conley. 1982 : 3797) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดกับความสามารถในการค้นหาทรัพยากรห้องสมุดในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 5 แห่ง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ PLMS (The Public Library Measurement Study) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอบเขตของการศึกษานี้ได้แก่

1. องค์ประกอบในการดำเนินงาน ได้แก่ สภาพวัสดุปัจจุบัน สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสืออ้างอิง บริการถ่าย – รับ และความสะดวกสบายในการใช้ห้องสมุด
2. การจัดสรรวัสดุ
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้

ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับการใช้วัสดุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อีไล (Ealine. 1984 : 30-40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยว จำนวน 9,800 โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะ พบว่า ประชาชนเป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากที่สุดชายและหญิง ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็น นักธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการ รองลงมา คือ ข้าราชการ

อับดุลจาلیل (Abduljalil. 1985 : 543A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดต่อการใช้นั่งหนังสือในห้องเรียน : ศึกษากรณีโรงเรียนมัธยมศึกษาเซเกอร์ และคลีฟแลนด์ เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของหนังสือทั้งหมดในห้องสมุดของโรงเรียนมัธยมทั้ง 2 แห่ง โดยศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการใช้นั่งหนังสือในห้องสมุดเหล่านั้น ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์การใช้หนังสือว่ามีประโยชน์หรือไม่ อาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา และนักวิชาการเป็นผู้กำหนดรายชื่อนั่งหนังสือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้แนะนำให้ปรับปรุงสิ่งต่างๆ ได้แก่

1. ปรับปรุงระบบความปลอดภัยโดยใช้ระบบไฟฟ้า
2. ควรจัดชั้นหนังสืออยู่เสมอ เพื่อแก้ปัญหาการวางผิดตำแหน่ง
3. ควรทำการสำรวจหนังสือ
4. ควรมีการปฐมนิเทศและแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะการใช้บัตรรายการและการเรียงหนังสือบนชั้น

ราชิด (Rashied. 1986 : 2474-A) ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุดประเภทอื่นๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำแนะนำของหนังสือที่ผู้ใช้มักค้นพบ ความล้มเหลวของนโยบายพัฒนา Collection ความล้มเหลวของนโยบายจัดซื้อจัดหาความล้มเหลวของผู้ใช้ในการใช้บัตรรายการ ความล้มเหลวของนโยบายจ่าย – รับ ความล้มเหลวของห้องสมุด และความล้มเหลวในการค้นหาของผู้ใช้ การศึกษาครั้งนี้ ได้นำผลที่สำรวจได้แล้วไปเปรียบเทียบกับห้องสมุดประเภทอื่นๆด้วยปรากฏว่า จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้สามารถค้นหาได้พบโดยไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์คิดเป็นร้อยละ 58.40 และร้อยละ 62.20 ต้องอาศัยบรรณารักษ์ช่วยค้นหาให้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้หาหนังสือไม่พบ คือ ผลจากนโยบายการจัดซื้อและจัดหา ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการห้องสมุด ทำให้พัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้ดีขึ้น สามารถพัฒนา Collection รวมทั้งปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อ ตลอดจนจัดหาโดยเน้นการใช้ประโยชน์ของหนังสือที่จัดหามาให้ใช้มากที่สุด นั่นคือการที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้โดยง่ายนั่นเอง

งานวิจัยในประเทศไทย

ครองทรัพย์ เจตินภาพันท์ (2543 : 154) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นเพศหญิง เข้าใช้บริการไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจึงจะเข้ามาอ่านหนังสือในห้องสมุดและใช้ตำราเรียนของมหาวิทยาลัย ใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นหนังสือเป็นส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรและสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านครุภัณฑ์ ส่วนด้านบุคลากร และด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นยัง

พบว่า นักศึกษาที่เข้ามาใช้ห้องสมุดตามความถนัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

วิไลวรรณ คงคาเขตร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร : ภูมิศึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย พบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพของบริการ ของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อยอยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

พัชรา ลากลิ้อย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่านักท่องเที่ยวเพศหญิงมาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาหรือปวช. อาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 6,500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการพักผ่อน เป็นแรงจูงใจในการท่องเที่ยว มีโอกาสท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางกับครอบครัวมากที่สุด โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารของตลาดน้ำดำเนินสะดวกมากกว่าตลาดน้ำท่าคา และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่นักท่องเที่ยวได้รับมากที่สุด คือ โทรศัพท์ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคาอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นมากที่สุด ส่วนตลาดน้ำท่าคาให้ความสำคัญกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนตลาดน้ำมากที่สุด และด้านการจัดการบริการทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคาให้ความสำคัญเหมือนกัน คือผู้ขายควรมีอัธยาศัยที่ดีและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

ไพบุลย์ คุ่มคำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ 20,000 บาท และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับกลาง ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานะ มหัทธมนย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ประภัสสร ศรีภักดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการและร่วมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษา วิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมแตกต่างกัน ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากรและด้านการจัดกิจกรรมพบว่าไม่แตกต่างกัน

สุทธศรี สมพงษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์อบรมธาราพาร์ค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 260 คน บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มี เพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆเกี่ยวกับความพึงพอใจและการจัดกิจกรรมนันทนาการให้แก่ผู้ใช้บริการนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ นั้น มีปัจจัยที่สำคัญคือ ตัวแปรทาง เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น เพื่อให้อุทยานการ

เรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ได้มีการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการมี ประสิทธิภาพสูงที่สุดและตรงใจกลุ่มผู้ใช่มากที่สุด จึงเป็นที่มาทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าเพื่อ ดู ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัด สำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมนันทนาการ ของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสต่อ ๆ ไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ โดยเฉลี่ย 6 เดือน เป็นผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 2,600 คน/วัน เพศชาย จำนวน 1,226คน และเพศหญิง จำนวน 1,374 คน (สถิติอุทยานการเรียนรู้. 25 มกราคม-15 กรกฎาคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970: 607 - 610) ที่ประชากร 2,600 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการจัดกิจกรรมนันทนาการของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน

มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5

มาก มีค่าเท่ากับ 4

ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3

น้อย มีค่าเท่ากับ 2

น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 :8 - 11)

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.50-5.00 ระดับมากที่สุด

3.50-4.49 ระดับมาก

2.50-3.49 ระดับปานกลาง

1.50-2.49 ระดับน้อย

1.00-1.49 ระดับน้อยที่สุด

โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้นำการเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่างๆ รวมทั้งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมงานจากวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการและการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ทั้งที่เป็นเอกสารในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด เพื่อจะได้ข้อมูลในการดำเนินการวิจัยที่ถูกต้องแม่นยำ

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามข้อมูลจากสมาชิกสำนักงาน

อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก) ทำการตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ดีขึ้น
2. นำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมารวบรวมเป็นข้อคำถาม แล้วนำไปให้ประธานกรรมการตรวจสอบ
3. นำแบบสอบถามที่ประธานกรรมการตรวจสอบแล้วมาแก้ไขให้สมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficeint) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 :161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95
5. นำไปให้ประธานและคณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอหนังสืออนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากอุทยานการเรียนรู้ ต้นแบบ
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้และคัดเลือกฉบับสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ กรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

- 4.. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ค่าสถิติค่าที (t -test) และค่าเอฟ (F -test) สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบว่าผลการทดสอบค่าเอฟ (F -test) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)
5. นำข้อมูลตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะมาสรุป แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้ในการคำนวณค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จำแนกตาม ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	219	54.75
หญิง	181	45.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
อายุ 15-25 ปี	273	68.25
อายุ 26-45 ปี	109	27.25
อายุ 46 ปีขึ้นไป	18	4.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	17.25
ปริญญาตรี	282	70.50
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
อื่นๆ	9	2.25
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	277	69.25
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10.00
พนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	58	14.50
อื่นๆ	25	6.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. เพศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25
2. อายุ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 15-25 ปี มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมาคือ อายุ 26-45 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และที่น้อยที่สุดคือ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50
3. ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 การศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบที่ไม่ได้รับการศึกษา มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25
4. อาชีพของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 พนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีอาชีพอื่นๆ คือรับจ้าง/ค้าขาย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ของ ผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จำแนกตามด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ (วิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่) และด้านสถานที่ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ดังตาราง 2 - 6

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ (N = 400)

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีกิจกรรมที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.45	0.73	มาก
2. มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	4.33	0.71	มาก
3. กิจกรรมในวันพิเศษมีความเหมาะสม	4.25	0.71	มาก
4. กิจกรรมที่จัดมีความปลอดภัย	4.27	0.70	มาก
5. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมต่างๆมีความเหมาะสม	4.13	0.74	มาก
6. กิจกรรมมีความหลากหลาย และน่าสนใจ	4.12	0.78	มาก
7. มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.02	0.86	มาก
8. มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอ	4.11	0.78	มาก
9. มีเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ	4.14	0.83	มาก
10. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์มีความสะดวก	4.09	0.79	มาก
11. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.16	0.79	มาก
12. ค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	4.15	0.78	มาก
รวม	4.18	0.77	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของผู้ใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 400)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (วิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่)	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีผู้นำกิจกรรมนันทนาการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	4.43	0.75	มาก
2. ผู้นำ/วิทยากรมีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์	4.28	0.71	มาก
3. ผู้นำ/วิทยากรสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	0.68	มาก
4. ผู้นำ/วิทยากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.20	0.73	มาก
5. ผู้นำ/วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีงามกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม	4.17	0.73	มาก
6. ผู้นำ/วิทยากรมีการดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้รับความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.73	มาก
7. ผู้นำ/วิทยากรสามารถจัดกิจกรรมที่มีความสนใจผู้เข้าร่วม	4.22	0.76	มาก
8. มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	4.10	0.83	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.36	0.76	มาก
10. ผู้นำ/วิทยากรมีความตรงต่อเวลา	4.19	0.69	มาก
11. ผู้นำ/วิทยากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.72	มาก
12. ผู้นำ/วิทยากรแต่งกายถูกกาลเทศะ	4.19	0.74	มาก
รวม	4.22	0.74	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 400)

ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีสถานที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.29	0.83	มาก
2. มีอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	0.78	มาก
3. สถานที่จัดมีความเหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น	4.10	0.70	มาก
4. สถานที่จัดสามารถประกอบกิจกรรมได้หลายประเภท	4.06	0.76	มาก
5. สถานที่จัดมีความปลอดภัยและเหมาะสม	4.22	0.73	มาก
6. สถานที่จัดมีความสะอาด สะดวกสบาย	4.27	0.74	มาก
7. อุปกรณ์ที่มีไว้บริการมีความทันสมัย	4.26	0.71	มาก
8. อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ ได้มาตรฐาน	4.24	0.74	มาก
9. อุปกรณ์ที่นำมาใช้เหมาะกับกิจกรรมที่จัดขึ้น	4.26	0.72	มาก
10. อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความแข็งแรง ทนทาน	4.19	0.73	มาก
11. อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความปลอดภัยกับผู้เข้าร่วม	4.19	0.76	มาก
12. มีป้ายบอกวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างเป็นขั้นตอน	4.17	0.80	มาก
13. คำอธิบายเบื้องต้นกิจกรรม	4.13	0.80	มาก
รวม	4.20	0.75	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแต่ละด้าน (N = 400)

ความพึงพอใจที่มีต่อ การจัดกิจกรรมนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ	4.18	0.77	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (วิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่)	4.22	0.74	มาก
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.75	มาก
รวม	4.20	0.75	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการวิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.20$) และ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จำแนกตามเพศ โดยรวมและแต่ละด้าน (N = 400)

ความพึงพอใจที่มีต่อ การจัดกิจกรรมนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย (N=219)			หญิง (N=181)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ	4.16	0.80	มาก	4.21	0.73	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ(วิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่)	4.23	0.73	มาก	4.21	0.73	มาก
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.74	มาก	4.17	0.76	มาก
รวม	4.20	0.76	มาก	4.20	0.74	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ซึ่งแยกได้ ดังนี้ เพศชาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศชาย พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการวิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.21$) และ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) ส่วน เพศหญิง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของผู้ที่มาใช้บริการที่เป็นเพศหญิง พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการวิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.21$) และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
 ดังตาราง 7 - 13

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ (N = 400)

ความพึงพอใจ	ชาย (N = 219)		หญิง (N = 181)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ						
	4.16	0.80	4.21	0.73	-1.02	0.30
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.23	0.73	4.21	0.73	0.56	0.57
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
	4.21	0.74	4.17	0.76	0.94	0.34
รวม	4.20	0.76	4.20	0.74	0.16	0.40

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ
ผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (N = 400)

ความพึงพอใจ	15-25 ปี (N = 273)			26-45 ปี (N = 109)			46 ปีขึ้นไป (N = 18)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการจัดกิจกรรม									
นันทนาการและการให้บริการ	4.17	0.55	มาก	4.22	0.51	มาก	4.14	0.49	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.22	0.54	มาก	4.25	0.45	มาก	4.14	0.44	มาก
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง									
อำนวยความสะดวก	4.20	0.51	มาก	4.19	0.55	มาก	4.12	0.37	มาก
รวม	4.19	0.54	มาก	4.22	0.50	มาก	4.13	0.43	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $\bar{X} = 4.22$ และ $\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $\bar{X} = 4.22$ และ $\bar{X} = 4.20$)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, $\bar{X} = 4.25$ และ $\bar{X} = 4.19$)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $\bar{X} = 4.14$ และ $\bar{X} = 4.12$)

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ
ผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ (N = 400)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	31.096	15.548	0.36	0.69
	ภายในกลุ่ม	397	16914.20	42.605		
	รวม	399	16945.30			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	29.737	14.868	0.38	0.68
	ภายในกลุ่ม	397	15436.46	38.883		
	รวม	399	15466.20			
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	16.884	8.442	0.18	0.83
	ภายในกลุ่ม	397	18302.01	46.101		
	รวม	399	18318.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	25.905	12.952	0.30	0.73
	ภายในกลุ่ม	397	16884.22	42.529		
	รวม	399	16910.13			

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัด
กิจกรรมนันทนาการ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้
บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400คน)

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 69)			ปริญญาตรี (N = 282)			สูงกว่าปริญญาตรี (N = 40)			อื่นๆ (N = 9)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล
1. ด้านการจัดกิจกรรม												
นันทนาการและการ												
ให้บริการ	4.09	0.57	มาก	4.21	0.55	มาก	4.16	0.37	มาก	4.18	0.54	มาก
2. ด้านบุคลากร												
ผู้ให้บริการ	4.16	0.48	มาก	4.24	0.54	มาก	4.14	0.42	มาก	4.40	0.35	มาก
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์												
และสิ่งอำนวยความสะดวก												
สะดวก	4.08	0.60	มาก	4.22	0.51	มาก	4.11	0.37	มาก	4.41	0.37	มาก
รวม	4.11	0.55	มาก	4.22	0.53	มาก	4.14	0.38	มาก	4.33	0.44	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ
ผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400)

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	113.67	37.891	0.89	0.44
	ภายในกลุ่ม	396	16831.62	42.504		
	รวม	399	16945.30			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	138.68	46.027	1.18	0.31
	ภายในกลุ่ม	396	15328.12	38.707		
	รวม	399	15466.20			
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	306.13	102.046	2.24	0.08
	ภายในกลุ่ม	396	18012.76	45.487		
	รวม	399	18318.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	186.16	61.988	1.44	0.28
	ภายในกลุ่ม	396	16724.76	42.232		
	รวม	399	16910.13			

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ
ผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ (N = 400)

ความพึงพอใจ	นักเรียน/นักศึกษา (N = 114)			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (N= 139)			พนักงานบริษัท/ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (N = 117)			อื่นๆ (N = 30)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล
1. ด้านการจัด กิจกรรมนันทนาการ และการให้บริการ	4.20	0.51	มาก	4.15	0.51	มาก	4.21	0.39	มาก	4.03	0.59	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	4.24	0.54	มาก	4.13	0.50	มาก	4.20	0.45	มาก	4.19	0.42	มาก
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	4.22	0.51	มาก	4.05	0.50	มาก	4.18	0.45	มาก	4.07	0.69	มาก
รวม	4.22	0.52	มาก	4.110	0.50	มาก	4.19	0.43	มาก	4.30	0.57	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความ
พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, $\bar{X} = 4.11$,
 $\bar{X} = 4.01$, $\bar{X} = 4.30$)

ตาราง 13 เปรียบเทียบความแตกต่าง ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ (N = 400)

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	114.578	38.193	0.89	0.44
	ภายในกลุ่ม	396	16830.72	42.502		
	รวม	399	16945.30			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	67.697	22.56	0.58	0.62
	ภายในกลุ่ม	396	15398.52	38.885		
	รวม	399	15466.20			
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	242.419	80.806	1.77	0.15
	ภายในกลุ่ม	396	18076.48	45.648		
	รวม	399	18318.90			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	141.56	47.18	1.08	0.40
	ภายในกลุ่ม	396	12168.57	42.34		
	รวม	399	16910.13			

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบที่มีอาชีพต่างกัน มีความ
พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ เพื่อนำข้อมูลงานวิจัยนี้มาประยุกต์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ หรือเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ให้มีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่เข้าใช้บริการ รวมถึงผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยเก็บตัวอย่างจาก สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ บริเวณ ชั้น 6 อาคารเชลลทรี วิลด์ พลาซ่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาศักยภาพโดยเฉลี่ย 6 เดือนเป็นผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 2,600 คน/วัน เพศชาย จำนวน 1,226คน และผู้ให้บริการ เพศหญิง จำนวน 1,374คน (สถิติอุทยานการเรียนรู้. 25 มกราคม – 15 กรกฎาคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เกรจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเก็บจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการศึกษาในกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จำนวน 400 คน ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะเฉพาะและข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักคะแนนของ ข้อคำถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.5 (Statistical Package for Social Science) โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบทั้ง 4 ด้าน โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบระหว่างกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ (t – test) ระหว่างกลุ่มเป้าหมายมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สรุปผลได้ดังนี้

1.จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

- เพศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25
- อายุ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 15-25 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมาคือ อายุ 26-45 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และที่น้อยที่สุดคือ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

- ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 การศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบที่ไม่ได้รับการศึกษา มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

- อาชีพ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 พนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และผู้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบที่มีอาชีพอื่น ๆ คือรับจ้าง/ค้าขาย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

2. จากผลการศึกษาแสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการวิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.19$) และด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$)

3. ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

1. ผู้ที่มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจกรรมนันทนาการที่ทางอุทยานการเรียนรู้ จัดเตรียมไว้เป็นกิจกรรมที่หลากหลายเพียงพอที่จะเลือกเข้าร่วมได้ตามความพอใจ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ มานะ มหัทธพงษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุและระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ที่มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ อาจเป็นเพราะว่าในการมาอุทยานการเรียนรู้มีส่วนใหญ่มากเป็นครอบครัว โดยประเภทและลักษณะของกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการนั้นมีความหลากหลาย จึงทำให้สามารถประกอบกิจกรรมได้ทุก ๆ ช่วงอายุ กิจกรรมนั้นก่อให้เกิดความสนุกสนานร่วมกัน และส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร ศรีภักดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการวิจัยของ สุพรรณีย์ สมพงษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์อบรมธาราพาร์ค พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกันและตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ที่มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะก่อนที่จะจัดตั้งได้มีการสำรวจความคิดเห็นและทำงานวิจัยมาก่อนแล้ว (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2546, ธันวาคม) จึงทำให้ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลำพอง ศรีทับทิม (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณลำพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผู้ที่มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคุณสมบัติด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการ ทั้งนี้เป็นความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้มองเห็นว่ามนุษย์ต้องการได้รับความสนุกสนาน รื่นเริงบันเทิงใจ ฉะนั้นมนุษย์ก็มีความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการเท่ากันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : 96) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล (2548 : 89) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านกิจกรรมการเล่นชายหาดไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด ผู้ที่มารับบริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ให้ข้อเสนอแนะว่า การจัดกิจกรรม จะเป็นแบบเดิมๆ ไม่ค่อยน่าสนใจ และกิจกรรมส่วนมากจะเน้นไปในกิจกรรมที่ให้เด็กเข้าร่วม น่าจะเป็นกิจกรรมที่เข้าร่วมได้ทุกเพศทุกวัย
2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ที่มารับบริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ให้ข้อเสนอแนะว่าสถานที่ในการจัดกิจกรรมไม่เหมาะสมเนื่องจากพื้นที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีพื้นที่ที่แคบ ซึ่งถ้าเป็นกิจกรรมที่น่าสนใจทำให้ผู้ที่มารับบริการ มีที่ร่วมกิจกรรมที่ไม่เพียงพอ รวมถึงอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกบางอย่างเช่น จุดบริการน้ำดื่ม ให้กับผู้ที่มารับบริการ มีเพียงจุดเดียวและยังเลียบๆและคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้ผู้ให้บริการต้องรอคิวนาน
3. ด้านบุคลากร ผู้ที่มารับบริการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบให้ข้อเสนอแนะว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจกับการให้บริการ แต่ก็ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ให้บริการ ไม่ดี เท่าที่ควรและน่าที่จะให้ข้อมูลได้ดีกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ



บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีคิลก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. (2543, กรกฎาคม - ธันวาคม). ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัย*. 2 (3) : 161 – 165.
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2519). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณีย์ เทียนพุ่ม. (2543). *นวัตกรรมบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- ธนาภรณ์ เมทณิสาคูดี. (2543). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อวีดิทัศน์วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญรัตน์ กลุณรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขาศึกษาเฉพาะกรณีสาขาชะลา*. ภาคนิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประพันธ์ศิริ สุเรัจ. (2541). *นันทนาการสำหรับครู*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภัสสร ศรีภักดี. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). *ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน บุคคล หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.

- ไพบูลย์ กุ่มคำ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัด
ให้ในจังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มานะ มหัทธพษ์. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง
จังหวัดปราจีนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
อักษรเจริญทัศน์.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2524). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย – ญี่ปุ่น).
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ ศป.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
_____. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- สมจิตร กาหวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สมชาติ กิจบรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.
_____. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคนอื่น ๆ. (2540). ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและ
การวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานอุทยานการเรียนรู้. (2547, 11 กันยายน). รายงานการวิจัยผลสำรวจ Focus Group เยาวชนใน
พื้นที่กรุงเทพมหานคร.
- สุทธธน์ สมพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค. ปรินญาณิพนธ์
วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

- สุรเชษฐ์ เชษฐมาศ. (2526). *คำบรรยายวิชาการจัดพื้นที่นันทนาการ*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอนุรักษ
 วัฒนธรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*
 (ภาคคำ) วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
 ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาว์ สุปราณี ศรีฉัตรภิมุส และนิยะดา ชูณหวงศ์. (2527). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรผด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- เอนก หงษ์ทองคำ. (2542). *นันทนาการกับสังคม*. เอกสารประกอบการสอนนันทนาการกับ
 สังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Abduljalil Mohamed Fituri. (1985, September). Book Availability and User Satisfaction in School
 Libraries : a Case Study of Shaher Heights Senior High School and Cleveland Heights High
 School. *Dissertation Abstracts International*. 46(15) : 543-A.
- Conley, Binford Harrison (1982, March). A study of Performance as Measured by Selected Indicators
 and Its Relationship to User Satisfaction and Resource Allocation in Five 1980 Land- Grant
 Institution Libraries. *Dissertation Abstracts International*. 42(20) : 3797-A.
- Elia, Ruth. (1984, April). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York.
Dissertation Abstract International. 44(10): 30 – 40.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยเพื่อจัดทำปริญญานิพนธ์สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนระดับปริญญาโท สาขาการจัดการนันทนาการ

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการจัดกิจกรรมนันทนาการของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

1. ผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามไปเผยแพร่ต่อ
2. ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุดและขอ

ความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณ

(นายสุธี จัตุระ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ

☐ 15 – 25 ปี

☐ 26 – 45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ

อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ตัวอย่าง

แบบสอบถามตอนที่ 2

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก		✓			

จากตัวอย่าง หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาก

โปรดพิจารณาเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดเพียง 1 ช่อง ต่อ 1 ข้อ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ					
1.	มีกิจกรรมที่เหมาะสมและเพียงพอ					
2.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ					
3.	กิจกรรมในวันพิเศษมีความเหมาะสม					
4.	กิจกรรมที่จัดมีความปลอดภัย					
5.	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมต่างๆมีความเหมาะสม					
6.	กิจกรรมมีความหลากหลาย และน่าสนใจ					
7.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเหมาะสม					
8.	มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอ					
9.	มีเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ					
10.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์มีความสะดวก					
11.	ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
12.	ค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม					
	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (วิทยากร ผู้นำกิจกรรม เจ้าหน้าที่)					
1.	มีผู้นำกิจกรรมนันทนาการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
2.	ผู้นำ/วิทยากรมีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์					
3.	ผู้นำ/วิทยากรสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.	ผู้นำ/วิทยากรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
5.	ผู้นำ/วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีงามกับผู้เข้าร่วม					
6.	กิจกรรม					
7.	ผู้นำ/วิทยากรมีการดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้รับความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	ผู้นำ/วิทยากรสามารถจัดกิจกรรมที่มีความสนใจผู้เข้าร่วม มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
10.	ผู้นำ/วิทยากรมีความตรงต่อเวลา					
11.	ผู้นำ/วิทยากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่					
12.	ผู้นำ/วิทยากรแต่งกายถูกต้องกาลเทศะ					
	ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.	มีสถานที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.	มีอุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.	สถานที่จัดมีความเหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น					
4.	สถานที่จัดสามารถประกอบกิจกรรมได้หลายประเภท					
5.	สถานที่จัดมีความปลอดภัยและเหมาะสม					
6.	สถานที่จัดมีความสะอาด สะดวกสบาย					
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการมีความทันสมัย					
8.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการได้มาตรฐาน					
9.	อุปกรณ์ที่นำมาใช้เหมาะกับกิจกรรมที่จัดขึ้น					
10.	อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความแข็งแรง ทนทาน					
11.	อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีความปลอดภัยกับผู้เข้าร่วม					
12.	มีป้ายบอกวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างเป็นขั้นตอน					
13.	คำอธิบายเบื้องต้นต่อกิจกรรม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ



รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายสมควร โพธิ์ทอง
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ นายพนมศักดิ์ สวัสดิพงษ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ นายจุมล ลัมพาภิวัฒน์
ตำแหน่ง อาจารย์, หัวหน้าภาควิชาสันตนาการ
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ชื่อ นางทัศนัย วงศ์พิเศษกุล
ตำแหน่ง ผู้จัดการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ
สถานที่ทำงาน ชั้น 6 อาคารเชลทรัลเวิลด์ พลาซ่า
ถนนราชดำริ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

5. ชื่อ นางสาวอมรา ปฐภิญโญบุรณ
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายแผนงาน
สถานที่ทำงาน สำนักงานอุทยานการเรียนรู้
ชั้น 17 อาคารเซ็นทรัลเวิลด์ พลาซ่า
ถนนพระรามที่ 1 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสุธิ จัคละ
เกิดเดือนปีเกิด	21 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	712/6 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10310
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้
สถานที่ทำงาน	ชั้น 6 อาคารเซ็นทรัล เวิลด์ พลาซ่า เลขที่ 4 ถนนราชดำริ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2546	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) วิชาเอกสันตนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2549	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ