



407 122157

M. 127616

รายงานการวิจัย  
เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้มาใช้บริการ  
อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม  
User' Expectations and Perceptions toward Service Quality  
of Maha sarakham Knowledge Park



ธนาภรณ์ ทัดนภักดิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วันที่รับ.....
วันลงทะเบียน..... 20 เม.ย. 2560
เลขทะเบียน..... 24. 249500
เลขเรียกหนังสือ..... 370.1523

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
2560

B1520

A-2

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2558)

หัวข้อวิจัย	ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้มาใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ มหาสารคาม
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวธนาภรณ์ ทศนภักดิ์
หน่วยงาน	สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปี พ.ศ.	2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ซึ่งได้ศึกษาการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ได้แก่ การเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ การเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้  $t - test$  และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หรือ F-test ผลการวิจัยมีดังนี้

1. บุคคลที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 235 คนและเพศชาย 165 คน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมา เพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ / ทำรายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเวลา 14.31 น. – 16.30 น. มากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน มากที่สุด

2. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยรวม มีการรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพในด้านความเอาใจใส่ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความเชื่อถือได้ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการความคาดหวังมากที่สุดต่อในด้านความน่าเชื่อถือ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม พบว่า ผู้มาใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพในระดับที่มากกว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ในทุก ๆ ด้าน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการของอุทยานการ

เรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง แต่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานในประเด็น ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างจากการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Research Title	User' Expectations and Perceptions toward Service Quality of Mahasarakham Knowledge Park
Researcher	Ms. Thanaporn Thatsanapak
Organization	Rajabhat Maha Sarakham University
Year	2017

## ABSTRACT

This research aims to study about User' Expectations and Perceptions toward Service Quality of Maha sarakham Knowledge Park, and compare the satisfaction and expectation of users with the services of Maha sarakham Knowledge Park. This study has studied various services such as information on expectation and perceived quality of service users towards the service of Maha sarakham Knowledge Park. The concrete of service Confidence, trustworthiness, responsiveness, confidence, trust and understanding and knowing who to use the service. A sample of 400 users with the services of Maha sarakham Knowledge Park. The research tool is a questionnaire. The Statistical Methods is based on the frequency, the percentage, the average, the standard deviation. The hypothesis is based on t – test and One-way ANOVA or F-test.

1. Most of the samples are women. The purpose of the service provided by the research was found. Most respondents had behavior in using the service to research most of the study materials. Subordinate to use the reading area to do the report. Most of the respondents were in the period of 02.31 pm - 04.30 pm. And most respondents were more than five times per month.

2. Expectations and perceived quality of services provided by the users of the Maha sarakham Knowledge Park service is most. The users are aware of the quality of attention individual be number one. Subordinate are confidence, the concrete aspects of the service fast response and reliability. The expectations of users are moderate. Most service users expect the most in term of reliability. Subordinate are fast response, attention, confidence and the concrete aspects of the service.

3. Comparison of expectations and perceived quality of service users of Maha sarakham Knowledge Park service, The quality of the service was higher than the expectations of the service quality of Maha sarakham Knowledge Park.

4. Results of hypothesis testing on demographic characteristics are gender, age, status, education level of different users. Which expectations of service quality of

Maha sarakham Knowledge Park differed. Different education levels have different expectations for service quality.

Results of hypothesis testing on issues Demographic characteristics include gender, age, education level of different users. There was a difference in perceived quality of service of Maha sarakham Knowledge Park. Which was no difference in mean of perceived quality of service of Maha sarakham Knowledge Park service between men and women. However, it was found that different age had different perception of service quality of Maha sarakham Knowledge Park. And different education levels have different perceptions of the quality of Maha sarakham Knowledge Park service.

Results of hypothesis testing on issue Maha sarakham Knowledge Park Service users had different expectations of service from the perception of the service quality of the park. Comparison of mean between mean of expectations on park service quality of Maha sarakham Knowledge Park. With regard to the perceived quality of the service of the Maha sarakham Knowledge Park are difference.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รวมถึงคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนการทำวิจัย ทำให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างราบรื่น และด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษางานวิจัยในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และตลอดจนได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจและแก้ไขจุดบกพร่องในงานวิจัยเล่มนี้ จึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้มาใช้บริการที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลจนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวและญาติพี่น้องทุกท่าน ในการที่ทุกท่านมีส่วนเป็นกำลังใจและผลักดันให้ทำวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี



ธนาภรณ์ ทัศนภักดิ์  
มกราคม 2560

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการ.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการที่มีคุณภาพของผู้มาใช้บริการ.....	11
ข้อมูลพื้นฐานของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม .....	14
การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือในการวิจัย.....	22
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	
ข้อมูลภูมิหลัง.....	27
การนำเสนอข้อมูลการพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม	29
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้	
บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ.....	35
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	39
แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้	
มหาสารคามเป็นรายด้าน.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการวิจัย.....	48
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	55
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	58
แบบสอบถาม.....	59
ประวัติผู้วิจัย.....	63



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	27
2	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม	29
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม	30
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	31
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อถือได้	32
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	32
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อมั่น	33
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเอาใจใส่	34
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม	35
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	35
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อถือได้	36
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	37
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อมั่น	37
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเอาใจใส่	38
15	แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศที่แตกต่างกัน	39
16	แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน	39
17	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ	40
18	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	41

19	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกระดับการศึกษา	41
20	แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศที่ต่างกัน	42
21	แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน	43
22	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามอายุ	43
23	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา	44
24	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกระดับการศึกษา	45
25	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในการบริการแตกต่างจากการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม	46
26	แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายด้าน	47

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดมหาสารคาม รั้งตำแหน่ง 1 ใน 10 เมืองต้นแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศ ด้วยจุดเด่นที่ว่า “เมืองแห่งการเรียนรู้ สู่การพัฒนาชุมชน” หรือ "Learning City towards Community Development" หรือจะเรียกอีกอย่างว่า เมืองตักสิลา เมืองแห่งการศึกษา : เป็นจังหวัดที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นหลายประการ คนมหาสารคามเป็นคนที่มีความดีงามและเพียบพร้อมด้วยภูมิความรู้มากมาย วิวัฒนาการของบ้านเมือง พัฒนาการของผู้คน และสังคมก้าวหน้ามีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย รักสันติ เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและเจริญรุ่งเรืองขึ้นตามลำดับ มหาสารคาม เป็น จังหวัดที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของภาคอีสานไม่มีภูเขา มีแม่น้ำชีไหลผ่าน การเป็นจังหวัดที่อยู่กึ่งกลางของภาคอีสาน ประกอบกับเป็นเมืองสงบจึงเหมาะกับการเป็นที่ตั้งสถานศึกษาต่างๆ ทุกระดับ จึงเป็นที่มา "เมืองแห่งการศึกษา" หรือ "ตักสิลานคร"จุดเด่นความเป็น "ตักสิลานคร" จังหวัดมหาสารคามมีสถาบันการศึกษาระดับสูงสุดหลายแห่งสามารถผลิตทรัพยากรแรงงานระดับคุณภาพที่จะตอบสนองความต้องการทางเทคโนโลยีและธุรกิจได้ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจและแนวทางการพัฒนาประเทศจึงเป็นจุดเด่นของมหาสารคาม (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดมหาสารคาม, 2554)

นอกจากนี้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาเพื่อยกระดับสู่การเป็นศูนย์กลางบริการทางการศึกษาและวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อน ส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาให้ศูนย์อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม คุณภาพและได้มาตรฐาน (สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม, 2557 )

อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยขอนแก่นร่วมมือกันในการที่จะจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามขึ้นเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่จะส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนเกิดการเรียนรู้โดยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งการเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ จนสามารถสร้างความรู้ สร้างทักษะมีระบบการจัดการความรู้และระบบการเรียนรู้ที่ต่อกันทั้งมีการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทุกภาคส่วนในสังคม ทำให้เกิดพลังสร้างสรรค์และการใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการเลือกและตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาอย่างเหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองรวมถึงการมีความรู้คู่คุณธรรม มีเอกลักษณ์และค่านิยมความเป็นไทย เห็นคุณค่าและอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และดำเนินชีวิต ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของผู้มาใช้บริการเกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเพื่อให้ตรงกับความต้องการ จึงเกิดแนวคิดที่จะพัฒนาและทำวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้มาใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม” จากนั้นนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการเสนอแนะและเป็นแนวทางให้ ประชาชน นักเรียน นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามให้มีมาตรฐานและคุณภาพที่ดีต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะการรับรู้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามต่อการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือการวัดคุณภาพชื่อ SERVQUAL ของ พาราสุไรมัน และแบร์รี่ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมั่นและการเอาใจใส่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2558

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้นี้มีทั้งสิ้น 400 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538:38)

ตัวแปรที่ใช้การศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

1.2.2 21 – 26 ปี

1.2.3 27 – 32 ปี

1.2.4 33 – 38 ปี

1.2.5 39 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.3.3 อนุปริญญา / ปวส.

1.3.4 ปริญญาตรี

1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

1.4.1 นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา

1.4.2 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ

1.4.3 พนักงานบริษัทเอกชน

1.4.4 อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (Expected Service Quality)

- ด้านลักษณะทางกายภาพ
- ด้านความเชื่อถือได้
- ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- ด้านความเชื่อมั่น
- ด้านความเอาใจใส่

## 2. การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service)

- ด้านลักษณะทางกายภาพ
- ด้านความเชื่อถือได้
- ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- ด้านความเชื่อมั่น
- ด้านความเอาใจใส่

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้หาสารคามแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้หาสารคามแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้หาสารคามมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างจากการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้หาสารคาม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพในการให้บริการ** หมายถึง บริการที่อุทยานการเรียนรู้หาสารคามจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ การบริการแหล่งเรียนรู้ ตลอดจนความเต็มใจในการช่วยเหลือ การแก้ปัญหาและการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้หาสารคาม

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในอุทยานการเรียนรู้หาสารคาม ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก ตลอดจนดำเนินงานอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และที่เกี่ยวข้อง

**ความคาดหวังต่อการให้บริการ** หมายถึง ความมุ่งหวังของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากอุทยานการเรียนรู้หาสารคาม ว่าควรเกิดขึ้นเป็นระดับความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL คือ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมั่นและการเอาใจใส่

**การรับรู้คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้หาสารคามหลังจากเข้ามาใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามเครื่องมือ

วัดคุณภาพบริการ SERVQUAL คือ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมั่นและการเอาใจใส่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผู้บริหารของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัย โดยนำมาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพในอนาคตได้
2. บุคลากรของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด
3. ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของอุทยานมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน โดยได้ทำการค้นคว้าจาก ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการ
- แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้บริการที่มีคุณภาพของผู้มาใช้บริการ
- ข้อมูลพื้นฐานของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

#### แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

(Webster,1985) กล่าวว่า สิ่งที่ได้มาซึ่งระดับความดีเลิศและต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร (Heizer & Render, 1999:1 อ้างใน รุติพันธ์ กล้าหาญ, 2553)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “คุณภาพการบริการ (Service quality)” ดังนี้ Zeithaml. (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ

Etzel, Walker and Stanton (2001) กล่าวว่า เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยลูกค้าเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Kotler (1994) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ ตามแนวคิดทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการโดยภาพรวม

นวลฉวี รดวงศ์ (2543:43) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร



2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการ เป็นงานที่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาได้ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

Parasuraman et al (1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือปรารถนากับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริง

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ = บริการที่ได้รับ - บริการที่คาดหวัง

โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) การที่ลูกค้าได้ยินได้รู้จากลูกค้ารายอื่น ๆ

2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน

3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน

4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) การสื่อสารจากการให้บริการของผู้ให้บริการสู่ลูกค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมมีผลต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการแต่ละรายตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Determinants of Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) ได้ทำการศึกษาสิ่งที่ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการมารับบริการ ซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) ประกอบด้วย 10 ประการในการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้า ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การบริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) การบริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดต่อและเข้าใช้บริการ

5. อธิยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าต้องแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) พนักงานที่มีความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและพนักงานจะต้องมีความเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับบุคคลที่สนใจในการเข้ามาใช้บริการ

8. ความมั่นคง (Security) ผู้ที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่อันตราย หรือปราศจากความเสียหาย ปัญหาต่าง ๆ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) พนักงานจะต้องเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) สถานที่ที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งบุคลิกภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ทั้ง 10 ประการ ซึ่งได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือ เพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ ชัชวาล ทัดศิริวิช (2554)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการสามารถช่วยให้ผู้มาใช้บริการรับรู้การบริการที่ตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

จากทฤษฎี SERVQUAL สรุปได้ว่า เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มารับบริการร่วมกับมิติของคุณภาพบริการทั้ง 5

ประการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

องค์ประกอบของการบริการองค์ประกอบของการบริการที่สำคัญประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ (ชานานู ภูเอี่ยม, 2537)

1. ผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริการเพราะความพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ การบริการที่ประสบความสำเร็จคือการที่ผู้มาใช้บริการรับรู้การบริการและพึงพอใจ

2. ผู้ให้บริการ เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริการทั้งสิ้น ภาพพจน์ของธุรกิจที่ผู้บริการรับรู้ล้วนจะแสดงออกจากบุคลากรในธุรกิจบริการนั้น

3. องค์การบริการต้องมีนโยบายในการให้บริการที่ชัดเจนและให้พนักงานบริการยึดมั่นในนโยบายนั้น ๆ โดยให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการทุกระดับ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

4. ผลสัมฤทธิ์บริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการเป็นเรื่องที่ละเอียดไม่ได้ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการจะส่งผลให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว และเป็นส่วนช่วยสร้างความประทับใจและเป็นเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพการบริการได้

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ พบว่า คุณภาพของบริการห้องสมุด โดยที่อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามก็มีลักษณะทางกายภาพที่เปรียบได้กับแนวคิดดังกล่าว จึงสามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539)

1. ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และความเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่าง ๆ ฯลฯ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ บริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้บริการยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกลดตภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ให้บริการ

5. ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล สดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา

6. ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ใช้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

7. ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ผู้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง ลูกค้ำ (Parasuraman, et al. อ้างถึงใน วนิดา เพชรสังหาร, 2553)

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

การประเมินคุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่วางไว้ ว่าสามารถสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งในการประเมินคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการ จะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังของผู้มาใช้บริการอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2546)

1. Word of Mouth Communication คือ การสื่อสารแบบปากต่อปากจะมีบทบาทมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการ และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการ

เพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยาก และไม่สามารถทดลองก่อนได้ จึงต้องสอบถามจากคนที่เคยใช้มาก่อน ถ้าข้อมูลที่ได้รับบอกว่าบริการนั้นดี เขาก็จะมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

2. Personal Needs and Preferences คือ ปัจจัยในเรื่องความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัวที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัว วัฒนธรรม เป็นต้น การมีรสนิยมที่แตกต่างกันไปทำให้ความคาดหวังแตกต่างกันไป

3. Past Experiences คือ ประสบการณ์ในอดีตก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และสะท้อนถึงคุณภาพบริการ

4. External Communication คือ การสื่อสารข้อมูลของธุรกิจเพื่อสร้างภาพพจน์ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังให้กับผู้มาใช้บริการ เพราะผู้มาใช้บริการได้รับทราบข้อมูลล่วงหน้า แล้วสะสมข้อมูลนำไปตัดสินใจการใช้บริการ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นขั้นตอนกระบวนการที่บุคคลจัดการและตีความจากการที่ได้รับสัมผัสเพื่อให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่คนเรารับรู้นั้นสามารถแตกต่างไปจากของจริงได้

Gray (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการของการแปลความหมายของประสาทสัมผัส เพื่อที่จะให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ความสำคัญของการรับรู้อยู่ที่การแปลความหมาย คือ เราจะกระทำที่ขึ้นอยู่กับกระบวนการแปลความหมาย สิ่งที่เกิดขึ้นตามระบบการรับรู้ของตนเองมากกว่าจะตีความไปตามความเป็นจริงของสิ่งที่เกิดขึ้น

Schiffman&Kanuk (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหาระรตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ลูกค้าเลือกสรรจัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าออกเป็นความหมาย บุคคลหลายคนแม้จะอยู่ในสถานการณ์และเวลาเดียวกันก็อาจจะมีรับรู้ที่แตกต่างกัน

กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ (2547) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้า ที่มากระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล

บรรยงค์ โตจินดา (2543) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม ดังนี้ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

พีระพล รัตน์ (2541) การรับรู้ (Perception) หมายถึง เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลได้เลือกสรร รวบรวม และตีความหมายของข้อมูล เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายและมีผลต่อความรู้สึก ในกลุ่มบุคคลสามารถตีความหมายได้แตกต่างกันไป

อุบลวรรณ ภวากานันท์และคณะผู้เขียน (2554) ให้ความหมายการรู้สึกและการรับรู้ คือ การที่อวัยวะรับความรู้สึกมีหน้าที่รับรู้ข้อมูลที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ส่งผ่านเส้นประสาทขึ้นสู่สมอง ข้อมูลจะอยู่ในรูปของพลังงานต่าง ๆ เช่น ความร้อน แสง เสียง ฯลฯ อวัยวะรับความรู้สึกแต่ละชนิดจะรับพลังงานได้เฉพาะ เช่น ตารับแสง หูรับเสียง ผิวหนังรับอุณหภูมิ สัมผัส ฯลฯ ข้อมูลเร้าอวัยวะรับความรู้สึกให้แปรพลังงานเหล่านี้เป็นกระแสประสาทเดินทางสู่สมองจะเกิดความรู้สึก เช่น มองเห็น ได้ยิน นั่นคือ การรับรู้จึงเป็นขบวนการรับรู้

ขั้นตอนการรับรู้ (Perception Process) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1.การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure)
- 2.การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Attention)
- 3.ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Comprehension) หรือการบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Distortion)

4.การเก็บข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Retention) กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515:83) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

- 1.การสัมผัส หรืออาการสัมผัส บุคคลเรามีการรับรู้สิ่งเร้าได้ด้วยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทาสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2.ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ บุคคลเรามักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการรับรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3.การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักควบคู่ไปกับการสัมผัสเสมอ ถ้าหากเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยเห็นมาก่อน ก็จะแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาแล้ว

4.ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัสเพื่อให้เกิดการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม Solomon (1990) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้เกิดขึ้นโดยมีสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ได้แก่ ภาพ รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นจากภายนอก

การรับรู้จะสูงหรือดำนั้นขึ้นอยู่กับรูปแบบและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น โดยจะผ่านทางตัวรับความรู้สึกต่างๆ ทาง ตา หู จมูก ลิ้นผิวหนัง ซึ่งเรียกว่า “ประสาททางการรับรู้” โดยในกระบวนการทางการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 คือการเปิดรับสิ่งกระตุ้น

ขั้นที่ 2 คือการให้ความสนใจสิ่งกระตุ้น

ขั้นที่ 3 คือการตีความสิ่งกระตุ้นที่ผ่านประสาทรับรู้

### การรับรู้คุณภาพบริการ

Antioned; & Van Raaij (1988) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของผู้มาใช้บริการสินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือบริการผู้มาใช้บริการจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งานความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียดำและบริการ จะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อบริการนั้น

Gronroos (1990) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่ คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการตรงกับรับรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการต่อการบริการหรือสินค้าไม่เป็นจริง การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมจะต่ำแต่ถ้าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่ตั้งไว้ตรงกับรับรู้จริง คุณภาพในสินค้าหรือบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่ผ่านมาที่ผ่านมา เงื่อนไขการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้าไว้ 6 ประการดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงาน ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่าย

### ข้อมูลพื้นฐานของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

#### การจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

วันที่ 18 มีนาคม 2553 นายยิ่งยศ อุดรพิมพ์ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ร่วมกับจังหวัดมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคามและมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ร่วมลงนามข้อตกลงจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม (Mahasarakham Knowledge Park) ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ผลักดันจังหวัดมหาสารคามสู่ “สังคมอุดมปัญญา” จนสามารถสร้างความรู้ มีทักษะ มีระบบการจัดการความรู้ที่ดี มีความรู้คู่คุณธรรม มีเอกลักษณ์และค่านิยมความเป็นคนไทย เห็นคุณค่าและอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จะให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ จัดหาวัสดุครุภัณฑ์สำหรับอุทยานการเรียนรู้
2. จังหวัดมหาสารคาม จะให้การสนับสนุนการดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์การจัดการอุทยานการเรียนรู้ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
3. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะดูแลในเรื่องการพัฒนาระบบสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ สำหรับการให้บริการการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) พัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนตลาดสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของจังหวัดมหาสารคาม เพื่อพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเกี่ยวกับการออกแบบและจัดรูปแบบอาคารของอุทยานการเรียนรู้ จัดวางระบบสารสนเทศ และเชื่อมโยงระบบให้กับโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สามารถใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามได้

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้และแสวงหาความรู้ในบรรยากาศการเรียนรู้สร้างสรรค์และทันสมัย โดยยึดหลักความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น



2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาเป็นเครื่องมือ เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนได้มีโอกาสพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และสามารถนำเอานวัตกรรมใหม่ผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน

3. ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้เด็ก เยาวชน และประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม ให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีเอกลักษณ์และค่านิยมความเป็นไทย เห็นคุณค่าและอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และดำเนินชีวิตแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุดและคุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุนและด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีของทุกฝ่าย เราพร้อมแล้วที่จะนำพาจังหวัดมหาสารคาม ก้าวสู่สังคมอุดมปัญญาอย่างยั่งยืนต่อไป

เป้าหมายและตัวชี้วัด :

1. มีจำนวนผู้ใช้บริการรวมไม่น้อยกว่าปีละ 100,000 คนต่อปี
  2. มีกิจกรรมอบรม/สัมมนา โดยมีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า 5,000 คนต่อปี
  3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของผู้ใช้บริการ
  4. อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสามารถจัดหางบประมาณเพื่อพึ่งพาตัวเองได้ภายใน 3 ปี
- เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2554 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้รับพระมหา

กรุณาธิคุณ จากสมเด็จพระเทพฯ พระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดป้ายอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม สร้างความปลาบปลื้มปิติยินดี ให้กับพสกนิกรชาวจังหวัดมหาสารคามที่ได้มีโอกาสเฝ้ารับเสด็จ ชื่นชมพระบารมีอย่างใกล้ชิด

ปัจจุบันอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม (Mahasarakham Knowledge Park) ได้จัดตั้งเป็นฝ่ายอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม สังกัดกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยมี นายกองโท ดร.คมคาย อุดรพิมพ์ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้บริหารสูงสุด โดยแบ่งพื้นที่ในการให้บริการซึ่งเหมาะสมกับการใช้งาน และตอบสนองทุกความต้องการ ประกอบไปด้วย

1. โถงต้อนรับ (Reception Hall) เป็นพื้นที่สำหรับจัดแสดงนิทรรศการ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยจะมีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนการนำเสนอตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อเยาวชนและท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

2. ห้องอินเทอร์เน็ตปลอดภัย (Good Net Room) เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการคอมพิวเตอร์พร้อมเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับให้บริการแก่สมาชิก ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเสมอภาค อีกทั้งส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงสร้างสรรค์ เช่นปิดกั้นสื่อที่ไม่เหมาะสมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและให้บริการซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี ทำให้เกิดความต่อเด็กและเยาวชน ผู้ใช้บริการเพื่อการเรียนรู้อย่างแท้จริง

3. ห้องสมุดมีชีวิต (Library Room) เป็นห้องสมุดที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการรักการอ่าน โดยมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง มีหนังสือหลากหลายประเภท มีระบบการจัดการและบริการโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการช่วยสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุข สนุก สะดวก สบาย ในการใช้ห้องสมุด

4. ห้องนิทานसानฝัน (Tale Room) เป็นห้องสำหรับเด็กที่ตกแต่งให้บรรยากาศโดยรอบเต็มไปด้วยสีสัน สนุกสนาน เน้นบรรยากาศสร้างสรรค์ เด็กสามารถเข้าใช้บริการในการอ่านหนังสือ เล่นเกมส์อัจฉริยะ ฟังนิทาน และของเล่นที่หลากหลาย เพื่อเสริมสร้างจินตนาการและพัฒนาให้กับเด็ก

5. ห้องพิพิธภัณฑ์เมืองมหาสารคาม (Mahasarakham City Museum) เป็นพื้นที่ที่แสดงความเป็นมาของจังหวัดมหาสารคาม โบราณสถานและโบราณวัตถุที่สำคัญ ในรูปแบบนิทรรศการพร้อมเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้กับผู้เข้าชม

6. ห้องปฏิบัติการหุ่นยนต์ (Robot Laboratory) เป็นห้องปฏิบัติการที่มีหุ่นยนต์ขนาดเล็กไว้ให้บริการแก่เยาวชนผู้สนใจในเทคโนโลยีเกี่ยวกับหุ่นยนต์เป็นการฝึกทักษะในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และการเขียนโปรแกรม

7. ห้องฟ้าจำลอง (Planetarium) แหล่งศึกษา ระบบสุริยะจักรวาล ดาราศาสตร์ อวกาศ ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจกรรมให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้เรียนรู้สิ่งเหล่านี้ โดยอาศัยสื่อผสม สื่อจำลอง และกระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากกิจกรรมที่จัดขึ้นในแต่ละโอกาส

8. ห้องเอ็มเค ซีนีเพล็กซ์ (MK Cineplex) เป็นห้องที่ใช้ในการจัดแสดงภาพยนตร์สามมิติ ที่มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์สำหรับเยาวชน โดยมีเนื้อหาของภาพยนตร์สลับหมุนเวียนกันไปอย่างต่อเนื่องและตามโอกาสอันสมควร

9. ห้องทรงงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เป็นห้องทรงงานอยู่บริเวณชั้น 2 ของอาคารอุทยานการเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องโถง ห้องทรงพระสำราญ ห้องสง และห้องมหาดเล็ก

10. ห้อง MK Music ประกอบไปด้วย ห้องเรียนเปียโน ห้องเรียนกีตาร์ คาสอง ห้องซ้อมดนตรี และห้องบันทึกเสียง สอนฟรี ให้กับนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่มีความสนใจเติมความฝันเรื่องดนตรี สอนโดยอาจารย์นักดนตรีมืออาชีพ

11. ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ (Computer Training Room) ประกอบด้วยห้องฝึกอบรมพร้อมคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสื่อการเรียนการสอน พร้อมให้บริการหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

12. ห้องอบรมสัมมนา (Seminar Room) สำหรับจัดกิจกรรมในการอบรมหรือสัมมนาทั่วไป พร้อมให้บริการหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

## การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information)ที่เกี่ยวข้อง

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร นิสิตนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ บุคคลภายนอกที่ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายชื่อแล้ว ผลปรากฏดังนี้ ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้การบริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า - ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในกรใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอและพร้อมใช้บริการ มีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจนเป็นระเบียบ ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

วงเดือน เจริญ (2553) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมทั้ง

เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม – คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิตจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t - test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการต่างกัน 5 ด้าน ยกเว้น บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 4. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้านในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คุณลักษณะ สุริยะ (2556) 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ใน กรุงเทพมหานคร 2. ศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร 3. ศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานครและ4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน  
กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษา คือ การใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว

เที่ยวอาเซียนที่เข้าพักโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 28 แห่งการวิเคราะห์จะใช้การแจกแจงค่าความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละตามลักษณะของตัวแปรในการแสดงผล ส่วนของการวิเคราะห์ค่าความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการทั้ง 25 ปัจจัยย่อยและ 5 ปัจจัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่ากลางของสองประชากรที่ไม่อิสระ ( Paired t-Test ) ในการคำนวณ โดยการหาค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่าง/ ช่องว่าง ซึ่งค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยจะถูกคำนวณสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงแรม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาผลของงานวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานครในด้านความคาดหวังประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิลาเนา และปัจจัยด้านรายได้ส่วนในด้านารรับรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยด้านอัตราการเข้าพัก และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการเข้าพักนอกจากนั้นนักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุดและมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงสุด

อภิธิธินา ตั้งก่อสกุล (2554) การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อในมาตรฐานการให้บริการ การให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว ความไว้วางใจการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ t-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้เข้าพักในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีสถานสมรส มีช่วงอายุระหว่าง 25 -34 ปี มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001 -20,000บาท ประเภทการเข้าใช้บริการ คือ เข้าพักคนเดียว การเข้าพักและใช้บริการของโรงแรม 1 ครั้งต่อปี เหตุผลที่สำคัญที่เลือกใช้โรงแรม ในด้านราคาเหมาะสมวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก เพื่อพักผ่อน 2) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังของโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวม คือ สิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อในมาตรฐานการให้บริการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว ความไว้วางใจการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยการบริการที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมากที่สุด คือ การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจในการเข้าใช้บริการของโรงแรมแล้วย่อมต้องการ การบริการที่ดีของโรงแรมนับตั้งแต่แรกที่เข้ามาใช้บริการจนถึงการคืนห้องพัก เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจต่อการบริการของโรงแรมและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก 3) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่รับรู้ของโรงแรมที่อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย คือ สิ่งที่สัมผัสได้และที่เหลือน้อยอยู่ในระดับมาก คือ การตอบสนองความต้องการของ

นักท่องเที่ยวและความไว้วางใจการให้บริการ และการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว และความเชื่อในมาตรฐานการให้บริการ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังกับการบริการของโรงแรมที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ตามองค์ประกอบความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ทั้ง 5 ด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (เนื่องจากค่า  $p < 0.05$ ) ความไว้วางใจการให้บริการ เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวรับรู้ได้มากกว่าที่นักท่องเที่ยวได้คาดหวังไว้ก่อนใช้บริการ และในส่วนที่ต้องมีการปรับปรุง คือ การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม” โดยมีวิธีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2558

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้นี้มีทั้งสิ้น 400 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538:38)

$$N = \frac{Z^2(P)(1-P)}{e^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Z = คะแนนมาตรฐาน Z ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เท่ากับ 1.96

P = สัดส่วนในประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม

สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{0.05^2}$$

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)}{0.0025} \\
 &= \frac{0.964}{0.0025} \\
 &= 384.16 \approx 385 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 385 ตัวอย่าง การสำรวจความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5 % เท่ากับ 15คน ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 400 คน โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยนำเสนอแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยจัดทำแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับสถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน ใช้คำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ได้แก่ การเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ การเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ,2549:77) คำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้ผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย



ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการคิดคะแนนแบ่งช่วงคะแนน ออกเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

$$\text{สูตร Interval (I) = } \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \text{ ปิดให้เท่ากับ } 1 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้  
 ระดับ 5 คะแนนเฉลี่ย 4.50 -5.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับมากที่สุด  
 ระดับ 4 คะแนนเฉลี่ย 3.50 -4.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับมาก  
 ระดับ 3 คะแนนเฉลี่ย 2.50 -3.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับปานกลาง  
 ระดับ 2 คะแนนเฉลี่ย 1.50 -2.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับน้อย  
 ระดับ 1 คะแนนเฉลี่ย 0.50 -1.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับน้อยที่สุด

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองโดยใช้การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้เกิดความมั่นใจจากการนำเครื่องมือไปใช้ โดยใช้วิธีการของ Cronbach's Alpha จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถามผู้มาที่เข้านำรับบริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในวันและเวลาที่ผู้วิจัยทำงานปกติ ตั้งแต่เวลา 08.30 -15.30 น.

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากวารสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่

- 1.1 ความถี่ (Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA หรือ F-test ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ทดสอบข้อเพศคือ ต้องการทราบว่าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในเพศชายหรือเพศหญิงมีความคาดหวังและรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามที่ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ใช้สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่หรือการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยทดสอบทุกข้อ

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการผู้มาใช้บริการ กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย Paired -Samples t-test

2.4 การวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยการใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการผู้มาใช้บริการลบลด้วยค่า

คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม  
(Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายในกรนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่มีการแจกแจงแบบที
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ลำดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลการพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ข้อมูลภูมิหลัง

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แยกแยะจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	41.20
หญิง	235	58.80
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	221	55.20
21 - 30 ปี	29	7.20
31 - 40 ปี	83	20.80
41 - 50 ปี	52	13.00
51 - 60 ปี	12	3.00
60 ปีขึ้นไป	3	0.80
ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	125	31.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	100	25.00
อนุปริญญา / ปวส	61	15.30
ปริญญาตรี	93	23.30
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.40
ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพใด		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	225	56.20
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	72	18.00
ธุรกิจส่วนตัว	62	15.50
พนักงานบริษัทเอกชน	34	8.50

อื่น ๆ	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ ดังนี้

บุคคลที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และเพศชาย 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 โดยส่วนใหญ่เป็นบุคคลกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุดคือ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31-40ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และโดยส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลการพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อยืมคืนทรัพยากร	6	1.50
เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน	191	47.80
เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการทำงาน	57	14.20
เพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ / ทำรายงาน	80	20.00
เพื่อใช้พื้นที่เป็นที่พบปะ / ประชุมสัมมนา	66	16.50
<b>ช่วงเวลาที่ใช้บริการ</b>		
08.30 น. – 11.30 น.	96	24.00
11.31 น. – 14.30 น.	117	29.20
14.31 น. – 16.30 น.	187	46.80
<b>ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน	32	8.00
1 – 2 ครั้ง / เดือน	84	21.00
3 – 4 ครั้ง / เดือน	102	25.50
มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน	182	45.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 สามารถจำแนกตามลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ**

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน มากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา เพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ / ทำรายงาน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

### ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเวลา 14.31 น. – 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.48 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 11.31 น. – 14.30 น. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และช่วงเวลา 08.30 น. – 11.30 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24

### ความถี่ในการใช้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 สลากออมสินพิเศษ 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 1 – 2 ครั้ง / เดือน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ความคาดหวัง	n = 400		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.14	0.82	ปานกลาง
ด้านความเชื่อถือได้	3.29	0.85	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.24	0.84	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่น	3.20	0.88	ปานกลาง
ด้านความเอาใจใส่	3.24	0.95	ปานกลาง
รวม	3.22	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ในด้านความน่าเชื่อถือเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามารถอธิบาย ได้ดังนี้



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.22	0.95	ปานกลาง
2. อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	3.15	0.89	ปานกลาง
3. โต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ	3.11	0.96	ปานกลาง
4. ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	2.99	0.96	ปานกลาง
5. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ	3.23	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.14	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.91) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.95) อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.89) โต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.96) และผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล	3.31	1.02	ปานกลาง
2. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	3.27	0.85	ปานกลาง
3. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ	3.23	0.97	ปานกลาง
4. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.34	0.95	ปานกลาง
โดยรวม	3.28	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.95) อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 1.02) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.85) และผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ	3.32	0.94	ปานกลาง
2. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ	3.24	0.99	ปานกลาง
3. ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ	3.26	1.00	ปานกลาง
4. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.14	0.83	ปานกลาง
โดยรวม	3.23	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 0.94) ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 1.00) ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 0.99) และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน	3.05	0.99	ปานกลาง
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ	3.30	0.90	ปานกลาง
3. ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.24	1.05	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ	3.22	0.92	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	0.88	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.90) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 1.05) สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.92) และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเอาใจใส่

ด้านความเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย	3.15	1.06	ปานกลาง
2. ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ	3.19	0.96	ปานกลาง
3. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	3.29	0.98	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ	3.34	1.08	ปานกลาง
โดยรวม	3.24	0.94	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 1.08) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.98) ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.96) และผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 1.06) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

การรับรู้	n = 400		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.50	0.39	มากที่สุด
ด้านความเชื่อถือได้	4.43	0.43	มาก
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.49	0.39	มาก
ด้านความเชื่อมั่น	4.51	0.43	มากที่สุด
ด้านความเอาใจใส่	4.52	0.49	มากที่สุด
รวม	4.49	0.42	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ในด้านความเอาใจใส่ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความเชื่อถือได้ สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
2. อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.47	0.58	มาก
3. โต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ	4.37	0.56	มาก
4. ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.50	0.56	มากที่สุด
5. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ	4.62	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.57) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.05) ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.56) อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.58) และโต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล	4.39	0.57	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	4.39	0.62	มาก
3. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ	4.51	0.57	มากที่สุด
4. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.45	0.62	มาก
โดยรวม	4.43	0.43	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.57) ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.62) อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.57) และผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ	4.49	0.50	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ	4.53	0.59	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
4. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.36	0.54	มาก
โดยรวม	4.49	0.39	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.59) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.50) และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน	4.44	0.54	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ	4.61	0.57	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.49	0.58	มาก
4. สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ	4.51	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	0.43	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ดังนั้น ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.57) สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.55) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.58) และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเอาใจใส่

ด้านความเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย	4.54	0.59	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ	4.59	0.61	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.49	0.59	มาก
4. สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ	4.50	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.61) ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.59) สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.66) และผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.59) ตามลำดับ



### ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของ ผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t -test ,One-way ANOVA)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพของการ ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศที่ต่างกัน

ระดับความคิดเห็น	เพศ (ระดับความคิดเห็น)		t	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการ	2.98	3.38	-5.09	0.00
	ปานกลาง	ปานกลาง		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังต่อคุณภาพการ ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพของ การให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	20.28	5	4.05	6.67	0.00*
ภายในกลุ่ม	239.24	394	0.61		
รวม	259.52	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 สรุปได้ว่า อายุที่ต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย LSD ต่อไป ดังตารางที่

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อ  
คุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.09	3.61	3.24	3.2903	3.6508	5.0000
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	3.09	-	-0.52	-0.15	-0.20	-0.56	-1.91
21 - 30 ปี	3.61	-	0.01	0.12	0.09	0.02	0.00*
31 - 40 ปี	3.24	-	-	0.36	0.32	-0.04	-1.38
41 - 50 ปี	3.29	-	-	0.03	0.07	0.88	0.00*
51 - 60 ปี	3.65	-	-	-	-0.04	-0.40	-1.75
60 ปีขึ้นไป	5.00	-	-	-	0.75	0.09	0.00*
		-	-	-	-	-0.36	-1.70
		-	-	-	-	0.15	0.00*
		-	-	-	-	-	-1.35
		-	-	-	-	-	0.01*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังการให้บริการที่  
แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ทุกคู่มีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อ  
คุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	85.73	4	21.43	48.71	.000
ภายในกลุ่ม	173.80	395	0.44		
รวม	259.52	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย LSD ต่อไป ดังตารางที่

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		2.57	3.72	3.25	3.44	3.62
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ ต่ำกว่า	2.57	-	-1.15	-0.68	-0.85	-1.051
		-	0.00*	0.00*	0.00*	0.00*
มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	3.72	-	-	0.47	0.29	0.10
		-	-	0.00*	0.00*	0.52
อนุปริญญา / ปวส.	3.25	-	-	-	-1.7384	-3.6761*
		-	-	-	0.11	0.02*
ปริญญาตรี	3.43	-	-	-	-	-0.19

สูงกว่า ปริญญาตรี	3.62	-	-	-	-	0.22
		-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังการให้บริการที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี

ระดับการศึกษอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t -test ,One-way ANOVA)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศที่แตกต่างกัน

ระดับความคิดเห็น	เพศ (ระดับความคิดเห็น)		t	Sig.
	ชาย	หญิง		
การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ	4.44	4.53	-2.70	0.01
	มาก	มากที่สุด		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ พบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ  
ของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2.33	5	0.467	4.55	0.00*
ภายในกลุ่ม	40.37	394	0.10		
รวม	42.70	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย LSD ต่อไป ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ  
ของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		เท่ากับ 20 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	
		4.45	4.68	4.50	4.53	4.51	5.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.45	-	-0.23	-0.05	-0.08	-0.06	-0.55
21 - 30 ปี	4.68	-	0.00*	0.22	0.09	0.51	0.00*
		-	-	.18337*	.15012*	.17118	-.31691
31 - 40 ปี	4.50	-	-	0.01*	0.04*	0.12	0.10
		-	-	-	-0.03	-0.01	-0.50
		-	-	-	0.55	0.90	0.01*

41 - 50 ปี	4.53	-	-	-	-	.02106	-0.46
		-	-	-	-	0.83	0.01*
51 - 60 ปี	4.51	-	-	-	-	-	-0.48
		-	-	-	-	-	0.02*
60 ปีขึ้นไป	5.00	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ อายุ 21-30 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป

อายุ 21 -30 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ 31- 40 ปีและอายุ 41 – 50 ปี

อายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ 31- 40 ปี อายุ 41 – 50 ปีและอายุ 51 – 60 ปี

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	11.53	4	2.88	36.51	0.00
ภายในกลุ่ม	31.17	395	0.08		
รวม	42.70	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย LSD ต่อไป ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของ  
อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำแนกระดับการศึกษา

อายุ	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		4.26	4.70	4.58	4.57	4.43
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ ต่ำกว่า	4.26	-	-0.43	-0.31	-0.29	-0.17
มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	4.70	-	0.00*	0.00*	0.00*	0.01*
อนุปริญญา / ปวส.	4.58	-	-	0.12	0.14	0.26
ปริญญาตรี	4.57	-	-	0.01*	0.00*	0.00*
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.43	-	-	-	0.03	0.13
					0.58	0.05*
						0.11
						0.09

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังการให้บริการที่  
แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ  
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ  
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างจากการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ตารางที่ 25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในการบริการแตกต่างจากการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิด	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	การรับรู้	4.49	0.50	-40.12	0.00*
	ความคาดหวัง	3.14	0.82		
ด้านความเชื่อถือได้	การรับรู้	4.53	0.59	-31.30	0.00*
	ความคาดหวัง	3.29	0.85		
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การรับรู้	4.60	0.49	-31.71	0.00*
	ความคาดหวัง	3.24	0.84		
ด้านความเชื่อมั่น	การรับรู้	4.60	0.49	-33.15	0.00*
	ความคาดหวัง	3.20	0.88		
ด้านความเอาใจใส่	การรับรู้	4.36	0.54	-31.23	0.00*
	ความคาดหวัง	3.24	0.95		
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	การรับรู้	4.49	0.39	-34.20	0.00*
	ความคาดหวัง	3.22	0.87		

จากตารางที่ 25 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ที่แตกต่างกันทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยาน



การเรียนรู้มหาสารคาม ในทุกด้าน

ตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.35	0.32	3
ด้านความเชื่อถือได้	1.24	0.26	4
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	1.36	0.35	2
ด้านความเชื่อมั่น	1.40	0.39	1
ด้านความเอาใจใส่	1.12	0.41	5
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	1.27	0.48	

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 1.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

นั่นหมายความว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม อยู่ในเกณฑ์ที่ดี การที่บุคคลมาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม รับรู้ได้ว่าพึงพอใจในการให้บริการ และถ้าระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกทุกด้าน โดยมีด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด ก็แสดงว่า คุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามจะยิ่งดีขึ้น ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ซึ่งได้ศึกษาการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ได้แก่ การเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ การเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำนวน 400 คนโดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2558 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยจัดทำแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับสถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ได้แก่ การเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ การเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ และ ข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t - test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หรือ F-test

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. บุคคลที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และเพศชาย 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 โดยส่วนใหญ่เป็นบุคคลกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุดคือ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31-40ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และโดยส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

2. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน มากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา เพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ / ทำรายงาน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ในช่วงเวลา 14.31 น. – 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.48 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 11.31 น. – 14.30 น. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และช่วงเวลา 08.30 น. – 11.30 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และความถี่ในการใช้บริการจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา 1 – 2 ครั้ง / เดือน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ในด้านความน่าเชื่อถือ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ ( $= 3.23, S.D. = 0.91$ ) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/ สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $= 3.22, S.D. = 0.95$ ) อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อ ในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ( $= 3.15, S.D. = 0.89$ ) โต๊ะ เก้าอี้และที่นั่ง สำหรับให้บริการมีความเพียงพอ ( $= 3.11, S.D. = 0.96$ ) และผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $= 2.99, S.D. = 0.96$ ) ตามลำดับ

3.2 ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $= 3.28, S.D. = 0.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $= 3.34, S.D. = 0.95$ ) อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล ( $= 3.31, S.D. = 1.02$ ) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ( $= 3.27, S.D. = 0.85$ ) และผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ( $= 3.23, S.D. = 0.97$ ) ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $= 3.23, S.D. = 0.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ ( $= 3.32, S.D. = 0.94$ ) ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ ( $= 3.26, S.D. = 1.00$ ) ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ ( $= 3.24, S.D. = 0.99$ ) และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $= 3.14, S.D. = 0.83$ ) ตามลำดับ

3.4 ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $= 3.20, S.D. = 0.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ ( $= 3.30, S.D. = 0.90$ ) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $= 3.24, S.D. = 1.05$ ) สถานที่ให้บริการ

สร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ( $= 3.22$ , S.D. = 0.92) และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน ( $= 3.05$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ

3.5 ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $= 3.24$ , S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ ( $= 3.34$ , S.D. = 1.08) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ( $= 3.29$ , S.D. = 0.98) ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ ( $= 3.19$ , S.D. = 0.96) และผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย ( $= 3.15$ , S.D. = 1.06) ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ในด้านความเอาใจใส่ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความเชื่อถือได้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $= 4.50$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ ( $= 4.62$ , S.D. = 0.57) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $= 4.56$ , S.D. = 0.05) ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $= 4.50$ , S.D. = 0.56) อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ( $= 4.47$ , S.D. = 0.58) และโต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ ( $= 4.37$ , S.D. = 0.56) ตามลำดับ

4.2 ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $= 4.43$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ( $= 4.51$ , S.D. = 0.57) ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $= 4.45$ , S.D. = 0.62) อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล ( $= 4.39$ , S.D. = 0.57) และผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ( $= 4.39$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

4.3 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $= 4.49$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ ( $= 4.60$ , S.D. = 0.49) ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ ( $= 4.53$ , S.D. = 0.59) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ ( $= 4.49$ , S.D. = 0.50) และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $= 4.36$ , S.D. = 0.39) ตามลำดับ

4.4 ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $= 4.51$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ ( $= 4.61$ , S.D. = 0.57) สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ( $= 4.51$ , S.D.

= 0.55) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (= 4.49, S.D. = 0.58) และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน (= 4.44, S.D. = 0.54) ตามลำดับ

4.5 ด้านความเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 3.24, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ (= 4.59, S.D. = 0.61) ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้บริกรมีข้อสงสัย (= 4.54, S.D. = 0.59) สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ (= 4.50, S.D. = 0.66) และผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (= 4.49, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 1.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 นั้นหมายความว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม อยู่ในเกณฑ์ที่ดี การที่บุคคลมาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม รับรู้ได้ว่าพึงพอใจในการให้บริการ และถ้าระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกทุกด้าน โดยมีด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด ก็แสดงว่า คุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามจะยิ่งดีขึ้นตามลำดับ

#### การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-test ,One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังการให้บริการที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามแตกต่างกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-test ,One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิง

แต่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพของการให้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ อายุ 21-30 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไปอายุ 21 -30 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ 31- 40 ปีและอายุ 41 – 50 ปีอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ 31- 40 ปี อายุ 41 – 50 ปีและอายุ 51 – 60 ปี

ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังการให้บริการที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างจากการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ในทุกด้าน

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. บุคคลที่มาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเพศชาย 165 คน โดยส่วนใหญ่เป็นบุคคลกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มาก รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และโดยส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มากที่สุด รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน เจริญ (2553) พบว่า นิสิตจำนวน 377 คน เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน มากที่สุด รองลงมา เพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ / ทำรายงาน ส่วนช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

พฤติกรรมการใช้บริการในช่วงเวลา 14.31 น. – 16.30 น. มากที่สุด รองลงมา คือ ช่วงเวลา 11.31 น. – 14.30 น. และช่วงเวลา 08.30 น. – 11.30 น. และความถี่ในการใช้บริการจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน มากที่สุด รองลงมา คือ 3 – 4 ครั้ง / เดือน รองลงมา 1 – 2 ครั้ง / เดือน และน้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน เป็นจำนวนที่น้อยที่สุด เช่นเดียวกับ นวลฉวี รตางศุ (2543:43) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร ผู้ใช้บริการจึงมีเวลาที่สะดวกในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในด้านความน่าเชื่อถือ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่นเดียวกับ Parasuraman, et al. อ้างถึงใน วนิดา เพชรสังหาร (2553) กล่าวว่า ทิศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ โต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ และผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ

3.2 ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล และผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

3.4 ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ) ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของ

ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

3.5 ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจาก ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ) และผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ในด้านความเอาใจใส่ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านความเชื่อถือได้ เช่นเดียวกับที่ Gronroos (1990) ได้กล่าวว่าการรับรู้คุณภาพบริการประกอบได้ด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการตรงกับความรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านบริการ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และโต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ ตามลำดับ

4.2 ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความน่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล และผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ตามลำดับ

4.3 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ และผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ( $t = 4.36$ , S.D. = 0.39) ตามลำดับ

4.4 ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

4.5 ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการ



ให้บริการ ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 1.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 นั้นหมายความว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม อยู่ในเกณฑ์ที่ดี การที่บุคคลมาใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม รับรู้ได้ว่าพึงพอใจในการให้บริการ และถ้าระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกทุกด้าน โดยมีด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด ก็แสดงว่า คุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามจะยิ่งดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) นักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุดและมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงสุด โดยนักท่องเที่ยว ลูกค้า ผู้ใช้บริการต่างก็เป็นผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัย โดยนำมาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพในอนาคตได้
2. บุคลากรของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด
3. ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลและรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเปรียบเทียบกับศูนย์การเรียนรู้อื่น เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการต่อไป

## บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดมหาสารคาม. (2554). รับรางวัลเมืองต้นแบบเศรษฐกิจ  
สร้างสรรค์ มหาสารคาม เมืองแห่งการเรียนรู้ สู่การพัฒนาชุมชนคนเมื่อ 28 สิงหาคม 2557,  
จาก <http://www.moc.go.th/mahasarakhm>
- ครรชิต ยศไพบูลย์. (2552).ความคาดหวังด้านบริการของผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการท่าอากาศยาน  
ภายในประเทศ.วารสาร BU Academic Review, :45- 55.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2555). “คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ,”[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?passTo=8a0ed9c245f7c28b322a79d59e2217bb&pageid=11&bookID=1285&read=true&count=true,\[](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=8a0ed9c245f7c28b322a79d59e2217bb&pageid=11&bookID=1285&read=true&count=true,[)  
สืบค้นเมื่อ15สิงหาคม2557]
- ชำนานฎ ภู่อี่ยม. (2537). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่ของธนาคารไทย  
จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตินันท์ กล้าหาญ. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ. การค้นคว้าอิสระ  
มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นวลฉวี รัตงศุ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล  
ศิริราช. ปริญญาานิพนธ์ (กศ.ม.(สุขศึกษา)). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- บุษบง บางสันเทียะ.(2553). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงานธุรกิจบริการด้านสินเชื่ส่วนบุคคลของ  
ธนาคารพาณิชย์. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พีระพล รัตน์ะ. (2541). การรับรู้ของพยาบาลต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของแพทย์.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล
- วนิดา เพชรสังหาร. (2553). การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอลอง  
หลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ธัญบุรี.
- วิไลพร เย้ยกระโทก. (2551). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน  
เขตจังหวัดนครสวรรค์.การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). Service Marketing. กรุงเทพฯ : นีทรีพับลิค.
- สุชา จันท์เอม. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อรวิภา นิตยนันทเวช. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านเงินฝากธนาคาร  
นครหลวงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้างานวิจัยมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม. (2557). ข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนา จังหวัดมหาสารคามปี 57  
คัณเมื่อ 4 กันยายน 255. จาก <http://www.maharakham.go.th/>
- Berry & Parasuraman. 1990. Delivery quality service : balancing customer perceptions and expectation. New York : A Division of Macmilan, Inc.
- Berry, L.L., Shostack, G.L.&Upah, G., eds., Emerging Perspectives on Service Marketing  
Chicago : American Marketing Association.
- Gray, Suzanne M.(2001). "Virtual Reference Service: Directions and Agendas."  
Reference & User Service Quarterly 39, no.4: 365-375
- Gronroos, C. 1990. Service Management and Marketing. The Nature of Service and  
Service Quality. Stcokholm University Sweden.
- Kotler, P. & Gary Armstrong. 1996. Principles of Marketing. Prentice-Hall.Inc.
- Kotler, P. 2000. Marketing Management. Hew Jersey: Prentic-hall.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. 1986. SERQUAL : A multiple Item Scale  
for Measuring customer perceptions of service quality. Marketing Science  
Institute, Working Paper Report No. 86-108.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its  
Implications for Future Research," Journal of Marketing, Fall 1985, pp. 41-50.
- Webster's. 1985. "Webster's Ninth New Collegiate Dictionary." Merriam-Webster Inc.,  
Springfield, Massachusetts
- Zeithaml, Parasuraman and Berry, Delivering Quality Service - Balancing Customer  
Perceptions and Expectations (New York: The Free Press), 1990.

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

แบบสอบถามชุดนี้เรียงเรียงขึ้นเพื่อประกอบการวิจัย โดยผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะสำรวจความความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

คำชี้แจง ใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน หรือเติมคำลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

อนุปริญญา / ปวส

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพใด

นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว

พนักงานบริษัทเอกชน

อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

1. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

เพื่อยืมคืนทรัพยากร

เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน

เพื่อค้นคว้าข้อมูลประกอบการทำงาน

เพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ / ทำรายงาน

เพื่อใช้พื้นที่เป็นที่พบปะ / ประชุมสัมมนา

2. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

08.30 น. - 11.30 น.

11.31 น. - 14.30 น.

14.31 น. - 16.30 น.

3. ความถี่ในการใช้บริการ

น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน

1 - 2 ครั้ง / เดือน

3 - 4 ครั้ง / เดือน

มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

คำชี้แจง ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขที่ตรงกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ของท่านมากที่สุด โดย 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ					ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>										
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อ การให้บริการ										
2. อุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ หนังสือและสื่อในสถานที่ให้บริการมี ความเพียงพอต่อการให้บริการ										
3. โต๊ะ เก้าอี้และที่นั่งสำหรับให้บริการมีความเพียงพอ										
4. ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ										
5. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้าน บริการ										
<b>ด้านความเชื่อถือได้</b>										
1. อุทยานการเรียนรู้มหาสารคามเป็นสถานที่ที่มีความ น่าเชื่อถือในด้านของข้อมูล										
2. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล										
3. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการ										
4. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ										
<b>ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</b>										
1. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ										
2. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ										
3. ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการให้บริการ										
4. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว										
<b>ด้านความเชื่อมั่น</b>										
1. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและข้อมูลในการใช้บริการ อย่างชัดเจน										
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ										
3. ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ										
4. สถานที่ให้บริการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยแก่ ผู้ใช้บริการ										
<b>ด้านความเอาใจใส่</b>										

รายการ	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ					ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองเมื่อผู้ใช้บริการ มีข้อสงสัย										
2. ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีใน การให้บริการ										
3. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการ										
4. สถานที่ให้บริการมีการบริการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอและมี ความเพียงพอของข้อมูลต่อการให้บริการ										

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการ  
ของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ

.....  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY  
 .....



### ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- นามสกุล	นางสาวธนาภรณ์ ทศนภักดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	1 กุมภาพันธ์ 2529
ตำแหน่ง /หน่วยงานที่สังกัด	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ต. ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000 โทรสาร.043- 742621 มือถือ 093-5435816 e-mail : 2555thanaporn@gmail.com
ประวัติการศึกษา	2554 MKts Master of marketing, The University of Newcastle, Australia 2552 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาการท่องเที่ยวและ การโรงแรมมหาวิทยาลัยมหาสารคาม