



ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา  
จังหวัดนครปฐม



โดย  
นางสาวกาญจนา รวดเร็ว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา  
จังหวัดนครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE EXPECTATION AND THE SATISFACTORY OF THE SERVICE USER  
THE UTTAYAN KARN ACHEEP CHAIPATTANA AT NAKORN PATHOM PROVINCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree  
Master of Business Administration  
Master of Business Administration Program  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2015  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม” เสนอโดย นางสาวกาญจนา รวดเร็ว เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....



57602372 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำสำคัญ : ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / การบริการ / อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

กาญจนา รวดเร็ว: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 111 หน้า.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม การศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติค่าที (T- test) และค่าเอฟ (F- test) การเปรียบเทียบพหุด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่การมาใช้บริการที่อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม นั้นอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น รองลงมาใช้บริการ ร้าน Coffee Park ส่วนใช้บริการอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

57602372 : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

KEY WORD : EXPECTATION / SATISFACTION / SERVICE / UTTAYAN KARN ACHEEP  
CHAIPATTANA AT NAKORN PATHOM PROVINCE

KANJANA RUADREW : THE EXPECTATION AND THE SATISFACTORY OF THE  
SERVICE USER THE UTTAYAN KARN ACHEEP CHAIPATTANA AT NAKORN PATHOM  
PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF.PHITAK SIRIWONG, Ph.D. 111 PP.

The purposes of this research were 1) to study the expectation and the satisfactory of the service user The Uttayan Karn Acheep Chaipattana at Nakorn Pathom Province 2) to study to compare the the expectation and the satisfactory of the service user the The Uttayan Karn Acheep Chaipattana at Nakorn Pathom Province categorized by personal factors. And 3) to study issue ,barrier and suggestion to service user the The Uttayan Karn Acheep Chaipattana at Nakorn Pathom Province. The sample included 400 people at the service user the Data was collected using 5-point rating scale questionnaire and checklist and was statistically analyzed in percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and (F- test) One-Way ANOVA by Compare Multiple LSD method.The findings revealed as follows:

The service user the Uttayan Karn Acheep Chaipattana at Nakorn Pathom Province had expectation and the satisfactory in general good level. Major came the service at Chaipattana Vocational Park Nakhon Pathom Province for occupation training short course .Subordinate the service Coffee Park and etc service least. Hypothesis the findings revealed as follows demography nature include age , status , education level , occupation and salary per month differences service userthe had expectation and the satisfactory not differences except sex. For satisfactory of the service user the Uttayan Karn Acheep Chaipattana at Nakorn Pathom Province differences no affect sex,age , status , education level , occupation and salary per month at differences are statistically significant at 0.5.

---

Master of Business Administration Program Graduate School, Silpakorn University  
Student's signature ..... Academic Year 2015  
Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาและผศ.ดร.วรรณวิทย์ บุญคุ้ม พร้อมด้วย รศ.ดร.ไพโรจน์ วิไลหนู ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการสนับสนุนความรู้และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งคณาจารย์สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่คอยดูแลการดำเนินการในทุกๆ เรื่อง จนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และท่านผู้จัดการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว เป็นอย่างสูงที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษา รวมทั้งคณาจารย์สาขาวิชาการประกอบการทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้เขียนหนังสือ วารสาร เอกสาร และวิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	7
ประวัติการก่อตั้งและข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	26
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	28
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37



	หน้า
3 วิธีการศึกษา.....	44
ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านต่างๆ.....	54
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	55
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	69
ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	83
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	83
รายการอ้างอิง.....	85
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก. หนังสือราชการ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	88
ภาคผนวก ข. ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	103
ประวัติผู้วิจัย.....	111

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	52
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการด้านต่างๆอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	54
3	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของ ผู้ให้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม..	55
4	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของ ผู้ให้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ด้านการให้บริการ.....	56
5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน กระบวนการให้บริการ.....	58
6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก.....	59
7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน สถานที่.....	60
8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	61
9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน ราคา.....	62
10	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน การให้บริการ.....	63

ตารางที่	หน้า
11	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ด้านกระบวนการให้บริการ..... 65
12	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 66
13	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ด้านสถานที่..... 67
14	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ..... 68
15	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ด้านตามด้านราคา..... 69
16	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ..... 71
17	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ..... 71
18	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ... 72
19	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับ การศึกษา..... 72
20	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ..... 73
21	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับ รายได้ต่อเดือน..... 73
22	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ..... 74

ตารางที่		หน้า
23	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ.....	74
24	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ.....	75
25	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	75
26	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ.....	76
	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	76



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพ ช่วยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	5
2	โครงการอุทยานการอาชีพช่วยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	10
3	พิธีเปิดโครงการอุทยานการอาชีพช่วยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.....	12
4	แบบจำลองกั้นหั้นช่วยพัฒนา.....	16
5	อาคารพัฒนวิชาการ.....	16
6	งานทำบุญเนื่องในวันพระราชสมภพสมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี.....	17
7	งานวันเด็ก งานเดิน-วิ่งเพื่อการกุศล ร้อยดวงใจ ถวายราชกุมารี 60 พรรษา.....	17
8	นิทรรศการคณะกรรมการหมู่บ้าน รากฐานของแผ่นดินการปกครองท้องถิ่น ส่งเสริมทำกินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง.....	17
9	งานวันลอยกระทง ประจำปี 2558.....	18
10	บริการสถานที่ออกกำลังกาย.....	18
11	บริการสถานที่ถ่ายภาพ.....	18
12	อาคารปฐมสัมมาคาร.....	19
13	งานมงคลสมรส.....	21
14	งานอบรมสัมมนา.....	21
15	สินค้าในร้านภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน.....	22
16	ร้านกาแฟ Coffee park.....	23
17	ร้านค้าให้เช่า.....	23
18	การฝึกอบรมอาชีพพระยะสัน.....	24
19	ห้องสมุด "คมคาย นิลประภัสสร.....	24

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานพระราชดำริให้จัดตั้ง "มูลนิธิชัยพัฒนา" โดย ทรงดำรงตำแหน่งเป็นนายกิตติมศักดิ์ และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นองค์ประธาน เพื่อสนับสนุนช่วยเหลือประชาชน ในด้านการพัฒนาต่างๆ เนื่องจากที่ระบบราชการ มีเงื่อนไขของกฎเกณฑ์ ระเบียบ หรืองบประมาณที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที การที่มูลนิธิชัยพัฒนาเข้ามาดำเนินการส่งผลให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง และรวดเร็วฉับพลัน ไม่ตกอยู่ภายใต้ข้อจำกัดในเรื่องเงื่อนไขของเวลา (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2557) กิจกรรมหลักของมูลนิธิชัยพัฒนาประกอบด้วยกิจกรรมด้านการพัฒนาการเกษตร ด้านการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ด้านการพัฒนาสังคม ด้านพลังงาน และด้านอื่นๆ โดยมีโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย (สินีธา เกื้อกุล, 2554: 1)

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้พระราชทานพระราชดำรัสแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานมูลนิธิชัยพัฒนาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของทุกฝ่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำไปสู่ประโยชน์สุขของราษฎร โดยสรุปพระราชดำรัสได้ดังนี้ เมื่อเราเป็นที่รู้จักมากขึ้น มีคนมาใช้บริการ เราก็ต้องพร้อมที่จะให้บริการที่ดีมากขึ้น เป็นธรรมดาที่ต้องเหนื่อย (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2557)

อุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐมเป็นโครงการหนึ่งของมูลนิธิชัยพัฒนา ซึ่ง สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชทานพระราชดำริให้สำนักงานมูลนิธิชัยพัฒนา ดำเนินการรับโอนที่ดินซึ่งนางสาวคมคาย นิลประภัสสร ขอพระราชทานน้อมเกล้าฯ ถวายที่ดิน ตำบลบ่อพลับ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 35 ไร่ 2 งาน 1 ตารางวา เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจกรรมของมูลนิธิชัยพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ชุมชนและจัดกิจกรรมเชิงธุรกิจเพื่อนำรายได้มาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อที่จะสามารถเลี้ยงตัวเองได้ (จันทิมา ผึ้งผัน, 2555: 1-2)

ความคาดหวัง เกิดจาก ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ คิดล่วงหน้าไว้ก่อน คาดหวังเอาไว้ในทางที่ดี นั่นคือผู้ใช้บริการโครงการอุทยานอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความปรารถนาหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ และด้านราคา จะได้ผลลัพธ์หรือผลงานจากการได้รับบริการออกมาเป็นที่น่าพอใจ เกิดความประทับใจจากการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกชอบใจ พอใจ ของมนุษย์เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ดังนั้นอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐมต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพื่อที่จะพัฒนาองค์กรไป ความสำเร็จสามารถเลี้ยงตัวเองได้ และการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการที่อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา การบริการที่มีประสิทธิภาพก็จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

อุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ให้บริการแก่ชุมชนและจัดกิจกรรมเชิงธุรกิจ เพื่อนำรายได้มาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อที่จะสามารถเลี้ยงตัวเองได้ ประกอบด้วย แผนงานธุรกิจ เพื่อสังคม โครงการเช่าอาคาร มีห้องสัมมนาจัดเลี้ยง อบรมสัมมนา และพื้นที่กลางสนามสำหรับให้บริการจัดเลี้ยง โครงการร้านค้า มีการจำหน่ายสินค้า สินค้าโดยเน้นสินค้าโครงการหลวง สินค้าร้านภัทรพัฒน์ สินค้าโครงการสวนพระองค์ส่วนจิตรดา สินค้าโครงการหลวงบริษัทดอยคำ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด สินค้าบริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สินค้าลูกศิษย์โครงการที่มาเรียนฝึกอบรมวิชาชีพ และร้านค้าแพชของอุทยานการอาชีพฯโดยมีเจ้าหน้าที่ ของโครงการอุทยานการอาชีพฯ ชงชายให้กับลูกค้า มีธนาคารไทยพาณิชย์ ร้านนวดแพทย์แผนไทย สถานพักผ่อนที่ออกกำลังกาย แผนงานบริการการพัฒนา บริการด้านวิชาการ โครงการอบรมภายนอกและภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพได้และพัฒนาดตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรมดังนี้ การจัดฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นภายในและภายนอกให้กับประชาชน นักเรียน ผู้ที่สนใจในจังหวัดนครปฐม และโครงการห้องสมุด มีการบริการห้องสมุดประชาชนที่ให้ความรู้ในด้านอาชีพ

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา ทั้งหมด 6 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านราคา เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา พัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ สร้างความ พึงพอใจ ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการประชาชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพ ชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพ ชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เนื่องจากกลุ่มประชากรตัวอย่างดังกล่าวไม่สามารถที่จะกำหนดความแน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้คำนวณเพื่อกำหนดค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มประชากรตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2548: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จากสูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่ม 15 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างมีดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการระหว่างระยะเวลาการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่ เดือน เมษายน – กรกฎาคม 2559 รวมระยะเวลา 4 เดือน โดยประมาณ

### ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพ ชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

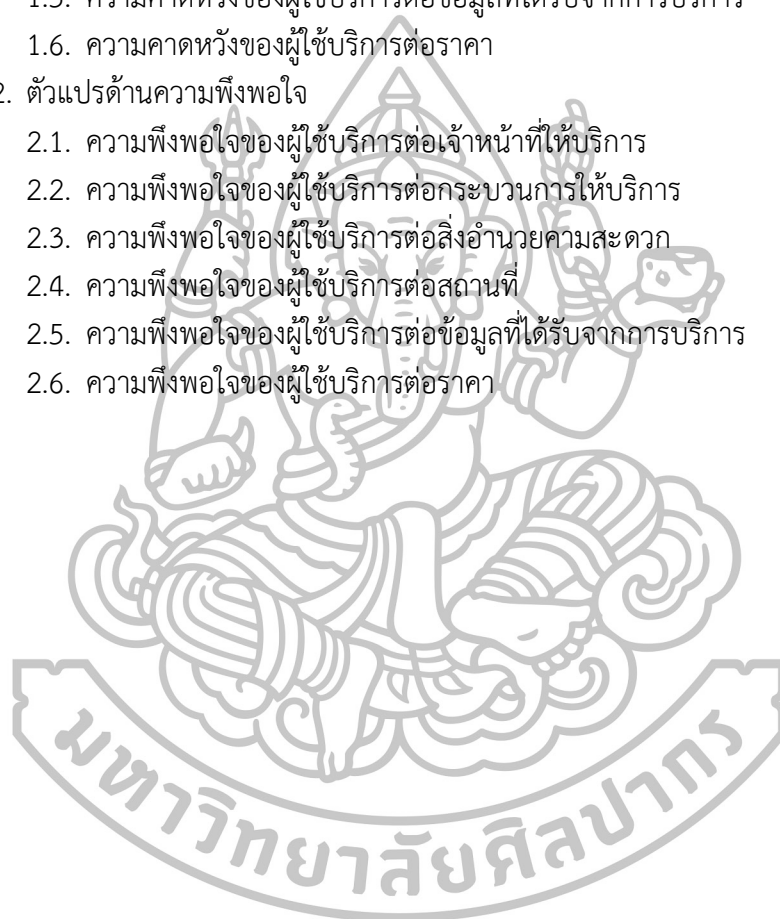
### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1. ตัวแปรด้านความคาดหวัง
  - 1.1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
  - 1.2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ
  - 1.3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 1.4. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานที่
  - 1.5. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
  - 1.6. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อราคา
2. ตัวแปรด้านความพึงพอใจ
  - 2.1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
  - 2.2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ
  - 2.3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 2.4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่
  - 2.5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
  - 2.6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อราคา



### กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ขยายผล และปรับปรุงอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
3. ทราบพื้นฐานในการศึกษา และพัฒนาสำหรับผู้ที่สนใจ ในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐมต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นภายใต้การด้า มูลนิธิชัยพัฒนา
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เช่นสถานที่ งานจัดเลี้ยง รับบริการอบรมอาชีพพระยะสั้น ซื้อสินค้า มาออกกำลังกาย ใช้บริการห้องสมุด
3. ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้มีให้เป็นไปตามที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ต้องการให้บุคคลอื่นกระทำบางอย่างตามที่ตนคาดหวังไว้ ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรม ต่อบุคคลที่ตนคาดหวังในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง
4. ความพึงพอใจหมายถึง เกิดจากความรู้สึกชอบใจ พอใจ ของผู้บริการเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ดังนั้นอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐมต้องทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้นแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เกี่ยวกับการต้อนรับลูกค้า บริการให้คำปรึกษาแนะนำด้วยความเต็มใจ
6. กระบวนการบริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนสะดวกรวดเร็วมีป้ายบอกขั้นตอนให้บริการ มีการบริการตามลำดับ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับการให้บริการ ราคามีความเหมาะสม
7. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งของเครื่องใช้ โต๊ะ เก้าอี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น มีความทันสมัย ห้องน้ำสะอาดเรียบร้อย สะดวกสบายขึ้น
8. สถานที่ หมายถึง อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ความสะดวกในการไปรับบริการ สถานที่กว้างขวางทันสมัย มีป้ายบอกชื่ออาคาร มีที่จอดรถยนต์
9. ข้อมูลที่รับจากการบริการ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ มีป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ มีการอัพเดทข้อมูลตลอดเวลา มีการให้ข้อมูลรวดเร็ว เข้าใจง่ายและถูกต้อง
10. ราคา หมายถึง มีการตั้งราคาที่เหมาะสมกับการให้บริการ ราคาสินค้า มีความเหมาะสม

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพ  
ชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม” ได้นำแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา  
มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. ประวัติการก่อตั้งและข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

#### 1.1. ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะ  
คำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า  
“Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยก  
พิจารณาจากรากศัพท์ คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่  
เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสง, 2521: 2)

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548 : 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทาง  
ประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดของ  
องค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ  
ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงษ์ (2543) กล่าวว่า องค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ หมายถึง  
ลักษณะต่างๆ ของคนหรือประชากร ทั้งทางด้านชีววิทยาและสังคม ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา  
ภาษาพูด การศึกษา เศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย เป็นต้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. องค์ประกอบหรือลักษณะที่ติดตัวมาโดยกำเนิด (Ascribed Characteristics) เป็น  
ลักษณะทางประชากรศาสตร์และวัฒนธรรม ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษาพูด ศาสนา
2. องค์ประกอบหรือลักษณะที่หามาได้จากสังคมในภายหลัง (Achieved  
Characteristics) ได้แก่ ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม ประชากร สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ  
รายได้ ซึ่งบุคคลสามารถหามาได้โดยแสดงความสามารถตามที่สังคมกำหนด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปความหมายของประชากรศาสตร์ได้ดังนี้ ประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะพื้นฐานต่างๆของประชากร ทั้งด้านชีววิทยาและสังคม แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือลักษณะที่ติดตัวมาโดยกำเนิด เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ เป็นต้น และลักษณะที่หามาได้จากสังคมภายหลัง เช่น ลักษณะสังคม เศรษฐกิจ สถานภาพ การศึกษา เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่ง่ายและสะดวกต่อการนำไปเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์

## 1.2. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

Hanna and Wozniak (2001) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากร (Demographic) เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาเพื่อแบ่งส่วนตลาด โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบและอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีหน่วยงานจำนวนมากได้รวบรวมไว้ การนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประโยชน์จึงทำได้โดยง่าย อีกทั้งยังสะดวกต่อการวัดและประเมินผลอีกด้วย

นอกจากนี้ นักการตลาดสามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว มาประยุกต์ใช้กับสินค้าของตนได้อีกด้วย เช่น ผลการศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางจิตวิทยาระหว่างคนที่มีครอบครัวกับคนโสด (Donthu and Gililand, 2002) ช่วยให้ให้นักการตลาดเห็นโอกาสในการขายสินค้าสำหรับกลุ่มคนโสด โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มคนโสดที่ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าการมีครอบครัว จะมีพฤติกรรมตามความพอใจ (Hedonic behavior) ชอบแสวงหาความหลากหลาย ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่กลัวที่จะเสี่ยง ไม่สนใจเรื่องราคา และกล้าที่จะทดลองใช้สินค้าใหม่ ส่วนกลุ่มคนที่อยู่เป็นโสดเพราะคู่สมรสเสียชีวิตจะแสดงพฤติกรรมเพื่อชดเชย (Compensating behavior) ใช้ชีวิตแบบต่อสู้กับความโดดเดี่ยว ด้วยการมีเพื่อนมาก ใช้สินค้าที่มีชื่อเสียงเพื่อเป็นเครื่องแสดงตัวตน ดังนั้นคนโสดทั้ง 2 กลุ่มนี้จึงเหมาะที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายของสินค้าหรูหรา มีราคา เช่น ไวน์ เครื่องเพชร เสื้อผ้า ซึ่งสามารถสะท้อนถึงรูปแบบชีวิตที่เขาแสวงหาได้

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542 : 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้ เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ (Defleur and Bcll-Rokeah, 1996) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลื่อมใสและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่ต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่ต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. เพศ เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็นหลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่าง ๆ กัน

2. อายุ กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และได้ค้นหาค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

3. สถานภาพครอบครัว ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส (อายุแรกสมรส) การแตกแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย, การแยกกันอยู่, การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุด ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบเกี่ยวกับสถานภาพสมรสของประชากร คือ ประเภทของสถานภาพสมรส องค์การสหประชาชาติได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้

### 3.1 โสด

### 3.2 สมรส

### 3.3 หม้ายและไม่สมรสใหม่

### 3.4 หย่าร้างและไม่สมรสใหม่

### 3.5 สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้วเนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นและการลดลงของประชากร โครงสร้างอายุของประชากร การย้ายถิ่น รูปแบบของครอบครัว การศึกษา รายได้ เชื้อชาติ

4. รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงบุคคลที่มีการศึกษาต่ำโอกาสที่จะหางานระดับสูงยากจึงทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา ฯลฯ นักการตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์

ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุ และอาชีพพร้อมกัน

จากแนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาด้านต้น ซึ่งกล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ต่างๆ ส่งผลต่อลักษณะทางพฤติกรรมของผู้บริโภคแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดนี้มาใช้ประกอบเพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างเครื่องมือวิจัย เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของบุคคลหนึ่งที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนด

## 2. ประวัติการก่อตั้งและข้อมูลเกี่ยวกับ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม



รูปภาพที่ 2.1 โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

### ความเป็นมา

นางสาวคมคาย นิลประภัสสร ได้น้อมเกล้าฯ ถวายที่ดิน ตำบลบ่อพลับ อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม จำนวน 35 ไร่ 2 งาน 1 ตารางวา เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจกรรมของมูลนิธิชัยพัฒนา โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระราชดำริแนวทางการพัฒนาที่ดิน เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2547 ให้พัฒนาที่ดินดังกล่าวเป็นศูนย์ฝึกอาชีพของภูฟ้า ขายสินค้าต่างๆ จากโครงการพระราชดำริ รวมทั้งสินค้า OTOP ของนครปฐม หรือจัดสร้างเป็นโรงงานแปรรูปสินค้าทางการเกษตรต่างๆ รวมทั้งจัดทำหีบห่อสินค้า เพื่อส่งจำหน่าย รวมถึงส่งเสริมให้เป็นศูนย์วิชาการ และศูนย์ข้อมูลทางการพัฒนาอาชีพต่างๆ โดยประสานงานกับหน่วยงานราชการ และมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครปฐม เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ (โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม, 2558)

### พระราชดำริ

คณะกรรมการมูลนิธิชัยพัฒนาได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 1/2548 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2548 อนุมัติในหลักการ แนวทางการดำเนินงาน และการบริหารจัดการ โครงการอุทยานการอาชีพในที่ดินมูลนิธิชัยพัฒนา ตำบลบ่อพลับ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้วิทยาการและบริการวิชาการ โดยเฉพาะด้านการอาชีพในหลากหลายรูปแบบแก่เยาวชน และประชาชนผู้สนใจ พร้อมทั้งให้บริการ

ทางสังคมแก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถดำเนินการตามแนวพระราชดำริในการส่งเสริมให้เป็นศูนย์วิชาการ และศูนย์ข้อมูลทางด้านการพัฒนาอาชีพ ตลอดจนเป็นแหล่งฝึกอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

มูลนิธิชัยพัฒนาได้พิจารณาปรับรูปแบบการดำเนินโครงการในที่ดินดังกล่าวแล้วเห็นควรให้จัดทำเป็น “โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม” ขึ้นเพื่อให้บริการทางวิชาการ โดยเฉพาะด้านการอาชีพหลากหลายรูปแบบแก่เยาวชนและประชาชนผู้สนใจ พร้อมทั้งให้บริการสังคมแก่ท้องถิ่น

### วัตถุประสงค์

#### วัตถุประสงค์หลัก

1. เพื่อเป็นแหล่งวิชาการ แหล่งข้อมูลด้านการพัฒนาอาชีพและเป็นแหล่งฝึกอาชีพในพื้นที่โดยเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนผู้สนใจทั่วไป โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา
2. เพื่อปลูกฝังและเผยแพร่ปรัชญาตามแนวพระราชดำริให้แก่ผู้เข้าอบรม และขยายผลไปสู่ท้องถิ่นและชุมชน อันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
3. เพื่ออนุรักษ์และเสริมสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้สามารถใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและชุมชนอย่างยั่งยืน
4. เพื่อพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งธุรกิจท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยว และแหล่งบริการทางสังคมแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป
5. เพื่อให้เป็นต้นแบบของแหล่งการเรียนรู้ในด้านอาชีพ และการให้บริการทางวิชาการที่หลากหลายครบวงจร

#### วัตถุประสงค์รอง

เพื่อให้เป็นต้นแบบของโครงการที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ของมูลนิธิชัยพัฒนา

### พิธีเปิดโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

วันที่ 21 ธันวาคม 2558 เวลาประมาณ 15.00 น. สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา ตำบลบ่อพลับ อำเภอมะนัง จังหวัดนครปฐม โดยมีคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานมูลนิธิชัยพัฒนา รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม และศิษย์อุทยานการอาชีพชัยพัฒนาเฝ้าฯ รับเสด็จในการนี้ นายสุเมธ ตันติเวชกุล เลขาธิการมูลนิธิชัยพัฒนา ได้กราบบังคมทูลฯ ถึงความเป็นมาของโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นโครงการบริการทางสังคมที่จัดตั้งขึ้นโดยมูลนิธิชัยพัฒนา เมื่อปีพุทธศักราช 2553 เพื่อเป็นการสนองพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในด้านของการศึกษาและการส่งเสริมให้ความรู้ด้านวิชาชีพแก่ประชาชน พร้อมทั้งส่งเสริมให้เป็นศูนย์วิชาการและศูนย์ข้อมูลทางด้านการพัฒนาอาชีพ ตลอดจนเป็นแหล่งฝึกอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว โดยได้ดำเนินการบนที่ดินซึ่งนางสาวคมคาย นิลประภัสสร น้อมเกล้าฯ ถวายสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงตั้งระฆังเปิดป้ายโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และเสด็จฯ ไปยังอาคารปฐมสัมมาคาร ในการนี้ นายลลิต ถนอม



สิงห์ ผู้ช่วยเลขาธิการสำนักงานมูลนิธิชัยพัฒนา กราบบังคมทูลเบิกผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการฯ พร้อมกันนี้ได้กราบบังคมทูลเบิกอธิการบดี คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ และคณาจารย์ ภาควิชาฟิสิกส์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เข้าเฝ้าฯ น้อมเกล้าฯ ถวายโรงอบพลังงานแสงอาทิตย์แบบ เรือนกระจก เพื่อใช้ในกิจกรรมของโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

โอกาสนี้ ได้ทอดพระเนตรนิทรรศการแสดงผลการดำเนินงานของโครงการฯ และ ประทับรถพ่วงพระที่นั่งเสด็จไปยังศูนย์การเรียนรู้บริเวณอาคารพัฒนวิชาคาร เพื่อทอดพระเนตรโรงอบแห้งพลังงานแสงอาทิตย์ ศูนย์การเรียนรู้พันธุ์ไม้ ศูนย์การเรียนรู้การทำปุ๋ยจากมูลไส้เดือน รวมถึงทัศนียภาพภายในโครงการ

จากนั้น เสด็จพระราชดำเนินไปยังบริเวณร้านค้าของโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เพื่อทรงเปิดร้านภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน พร้อมทรงปรุงน้ำ “ชมพู่อุทยาน” น้ำปรุงสูตรพระราชทานให้แก่โครงการฯ ต่อด้วย ทรงเยี่ยมชมผลการฝึกอาชีพ ทอดพระเนตรงานแสดงอาชีพที่พัฒนาโดยโครงการฯ รวมถึงอาชีพของชุมชน และเสด็จพระราชดำเนินไปยังห้องสมุดคמකាយ நிலப்ரகஸ்சர เพื่อทอดพระเนตรผลการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งห้องสมุดคမකាយ நிலப்ரகஸ்சர ได้รับความอนุเคราะห์จากนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย โดยศาสตราจารย์พิเศษ คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต เป็นคนคิดรูปแบบของห้องสมุด และได้รวบรวมหนังสือ วารสาร จุลสาร เอกสาร รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการอาชีพที่มีความทันสมัย

โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ถือเป็นแหล่งวิชาการและแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนาอาชีพ ตลอดจนเป็นแหล่งฝึกอาชีพในพื้นที่จังหวัดนครปฐม เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนและประชาชนผู้สนใจโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งเป็นต้นแบบของแหล่งการเรียนรู้ในด้านการอาชีพ และการให้บริการทางวิชาการที่หลากหลายครบวงจร นอกจากนี้ยังให้บริการทางสังคมอื่นๆ อาทิ ห้องสมุด ห้องจัดอบรมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง สถานที่ออกกำลังกาย และร้านค้า จนถึงปัจจุบัน ได้มีผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอาชีพไม่น้อยกว่า 18,000 คน และผู้ใช้บริการทางสังคมด้านอื่นๆ มากกว่า 30,000 คน สามารถเอื้อประโยชน์และส่งเสริมความรู้ในการประกอบอาชีพแก่ประชาชนให้สามารถพัฒนาตนเองและอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปภาพที่ 2.2 พิธีเปิดโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 แผนงาน ประกอบด้วย แผนงานอำนวยการ แผนงานธุรกิจเพื่อสังคม และแผนงานบริการการพัฒนา ดังนี้

### 1. แผนงานอำนวยการกลาง

บริหารงานอำนวยการกลาง รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของแผนงานบริการการพัฒนาและแผนงานธุรกิจเพื่อสังคม ประกอบด้วย 5 งาน ดังนี้

1.1. งานพัฒนาบุคลากรกิจกรรมอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร การศึกษาโครงการในพระราชดำริ และโครงการของมูลนิธิชัยพัฒนา

1.2. งานอาคารสถานที่กิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาดและสวยงาม ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ และซ่อมแซมบำรุงรักษาสถานที่ให้พร้อมใช้งานได้เสมอ

1.3. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ให้เป็นที่รู้จักและมีผู้มาใช้บริการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรมอาชีพ กิจกรรมต่างๆ ของโครงการฯ

1.4. งานกิจกรรมชุมชนโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ร่วมกับชุมชน หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดโครงการวันสมเด็จพระเทพรัตนฯ กัับการพัฒนา วันเด็กแห่งชาติ วันลอยกระทง เป็นต้น

1.5. งานบริหารทั่วไปดำเนินการบริหารงานส่วนกลางตามที่ได้รับมอบหมายนโยบาย ได้แก่ การจัดทำงบประมาณ แผนงาน การติดตามผลการดำเนินงาน งานด้านการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานธุรการ การจัดซื้อจัดจ้าง งานทรัพยากรบุคคล และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**แผนงานอำนวยการ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม** มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของแผนงานบริการการพัฒนาและแผนงานธุรกิจเพื่อสังคม บริหารงานส่วนกลางให้มีความคล่องตัวและถูกต้องตามระเบียบของสำนักงานมูลนิธิชัยพัฒนา จำแนกเป็นงานต่างๆ ดังนี้

งานธุรการ จัดทำเอกสารต่างๆ หนังสือราชการ การรับ-ส่งหนังสือจากหน่วยงานอื่น หนังสือภายในโครงการฯ และงานบริหารงานส่วนกลางทั้งหมดของโครงการฯ

งานประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยการจัดทำเว็บไซต์ [www.chaipatpark.com](http://www.chaipatpark.com) และ Facebook โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จ.นครปฐม

งานทรัพยากรบุคคล ดำเนินการงานบุคลากรของโครงการฯ ในด้านต่างๆ ได้แก่ การบันทึกเวลาการทำงาน ระเบียบงานทรัพยากรบุคคล สวัสดิการ รวมถึงการจัดหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน

งานจัดซื้อ ดำเนินการจัดหาใบเสนอราคาเพื่อทำการเปรียบเทียบราคา และขออนุมัติจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ให้ถูกต้องตามระเบียบของมูลนิธิชัยพัฒนา

งานจัดจ้าง จัดหาบุคคลภายนอกดำเนินงานรับเหมาบริการต่างๆ ได้แก่ รับเหมาบริการรักษาความปลอดภัย รับเหมาบริการทำความสะอาด รับเหมาบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

งานบัญชีและการเงิน โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ได้ดำเนินงานด้านบัญชีและการเงินตามระเบียบของมูลนิธิชัยพัฒนางานอาคารและสถานที่ประกอบด้วย งานจ้างเหมางานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานปรับปรุงระบบ

สาธารณูปโภค งานก่อสร้างและต่อเติม และงานซ่อมบำรุงทั่วไป งานจ้าง เหมมา ได้แก่ จ้างเหมา บริษัทรับจัดสวน บริษัทกำจัดปลวกและบริษัทบริการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ เข้าดำเนินการตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

งานปรับปรุงภูมิทัศน์ ได้แก่ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าป้ายโครงการฯ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคารสัมมนา ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณร้านค้าโครงการฯและติดตั้งระบบการสปริงเกอร์สนาม งานปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ซ่อมแซมถนนภายในโครงการฯ ปรับปรุงลานจอดรถ ปรับปรุงทางเดินเท้า ติดตั้งไฟส่องสว่าง

งานก่อสร้างและต่อเติมอาคาร ได้แก่ ต่อเติมหลังคาอาคารปฐมสัมมาคาร ต่อเติมหลังคาอาคารพัฒนวิชาคาร ต่อเติมหลังคาร้านคอฟฟี่พาร์ค ต่อเติมพื้นที่เตรียมอาหาร ต่อเติมโรงเรือนอเนกประสงค์

งานปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร ได้แก่ ซ่อมแซมระเบียบงอาคารพัฒนวิชาคารเพื่อแก้ปัญหา น้ำขัง ซ่อมแซมห้องจัดเลี้ยงอาคารปฐมสัมมาคารเพื่อความสวยงาม และซ่อมแซมโรงเรือนเก็บของ

งานซ่อมบำรุงทั่วไป ได้แก่ บำรุงรักษาและซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์ต่างๆ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

นอกจากนี้ งานปรับปรุงถนนและตลิ่งสระน้ำวาริอนุรักษ์ ได้รับความอนุเคราะห์จากโครงการชลประทานนครปฐมในการปรับปรุงซ่อมแซมถนนและตลิ่งสระน้ำวาริอนุรักษ์ เนื่องจากปัญหาน้ำเซาะตลิ่งทำให้ถนนบริเวณ ขอบสระน้ำและตลิ่งพังทลาย หากไม่รีบดำเนินการแก้ไขจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับอันตราย งานซ่อมบำรุงกั้นหินน้ำชัยพัฒนา ดำเนินการโดยกรมชลประทานภาคใต้ ในการซ่อมแซมและตรวจเช็คระบบการทำงานของกั้นหินตามระยะเวลาที่เหมาะสม และงานซ่อมแซมบ้านพักอาจารย์คมคาย นิลประภัสสร เจ้าหน้าที่โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคและซ่อมแซมเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ให้กลับมาใช้งานได้เหมือนเดิม

งานบริการชุมชนโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บริการชุมชน ดังนี้

จัดพิธีทำบุญเลี้ยงพระสงฆ์จำนวน 9 รูป เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลในวันพระราชสมภพสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวันที่ 2 เมษายน 2558

กิจกรรมวันเด็กประจำปี 2558 ได้รับความให้ความสนใจจากเยาวชนและผู้ปกครองเข้าร่วมงานกิจกรรมวันเด็กที่ทางโครงการฯ จัดขึ้นจำนวน 300 คน ภายในงานจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ มากมาย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ปกครองเป็นอย่างมาก

จัดโครงการแข่งขันจักรยานร่วมกับชมรมจักรยานจังหวัดนครปฐม ภายใต้ชื่องาน “ร้อยโซ่ล้านดวงใจ ถวายราชกุมารี 60 พรรษา” ซึ่งถวายเป็นพระราชกุศลสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสฉลองพระชนมายุครบ 5 รอบ ในวันที่ 2 เมษายน 2558 เมื่อวันอาทิตย์ที่ 29 มีนาคม 2558 ณ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีผู้เข้าร่วมแข่งขันจำนวน 700 คน

จัดงานนิทรรศการร่วมกับอำเภอเมืองนครปฐม ภายใต้ชื่องาน “คณะกรรมการหมู่บ้านรากฐานของแผ่นดินการปกครองท้องถิ่น ส่งเสริมทำกินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ของดี 24 ตำบลในอำเภอเมืองนครปฐม โดยจัดงานขึ้นเมื่อวันอังคารที่ 19 พฤษภาคม 2558 มีผู้สนใจเข้าร่วมงานจำนวน 1,000 คน

จัดงานเดิน-วิ่งเพื่อการกุศล ร่วมกับสมาคมตัวแทนประกันชีวิตจังหวัดนครปฐม ภายใต้ชื่องาน “ร้อยดวงใจ ถวายราชกุมารี 60 พรรษา” เนื่องในวันประกันชีวิตแห่งชาติ เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสฉลองพระชนมายุครบ 5 รอบ ในวันที่ 2 เมษายน 2558 เมื่อวันอาทิตย์ที่ 19 กรกฎาคม 2558 ณ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีผู้เข้าร่วมแข่งขันจำนวน 500 คน

โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ร่วมสืบสานประเพณีลอยกระทงประจำปี 2558 โดยโครงการฯ เปิดให้ประชาชนในจังหวัดนครปฐมและบริเวณใกล้เคียงได้ลอยกระทงในสระน้ำวารีนุรักษ์ พร้อมทั้งศิษย์อุทยานฯ และชาวบ้านได้นำกระทงมาจัดจำหน่ายภายในงาน สามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน และยังได้รับความสนใจจากประชาชนร่วมงานจำนวน 200 คน

โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ให้บริการพื้นที่ถ่ายภาพให้แก่ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาใช้สถานที่ภายในโครงการฯ เพื่อเก็บภาพความทรงจำต่างๆ เช่น ภาพถ่ายแต่งงาน ภาพถ่ายรับปริญญา หรือการถ่ายภาพเพื่อประกอบรายงานต่างๆ อีกทั้งยังเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้สถานที่ออกกำลังกายในช่วงเช้าและเย็นของทุกวัน โดยในปี 2558 มีผู้สนใจมาใช้สถานที่ถ่ายภาพจำนวน 402 ราย และประชาชนที่มาออกกำลังกายจำนวน 360 คน

นอกจากนี้ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ได้ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดประโยชน์กับชุมชน โดยสนับสนุนในส่วนของพื้นที่จัดกิจกรรม ซึ่งในปี 2558 โครงการฯ ได้ให้การสนับสนุนพื้นที่จัดกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. อำเภอเมืองนครปฐมจัดงานแถลงข่าวการจัดงานนิทรรศการคณะกรรมการหมู่บ้านรากฐานของแผ่นดินการปกครองท้องถิ่น ส่งเสริมทำกินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2558 ณ อาคารปฐมสัมมาคาร โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 100 คน

2. กลุ่มงานปกครองจังหวัดนครปฐม จัดการฝึกอบรมตามโครงการปลูกฝังสำนึกรักสามัคคีและเสริมสร้างความปรองดองประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 18,21,22 พฤษภาคม 2558 ณ อาคารพัฒนาวิชาการ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เพื่อปลูกฝังและเสริมสร้างแนวคิดของเยาวชนและผู้นำกลุ่มต่างๆ ได้ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด อุดมการณ์ และหลักการมีส่วนร่วมในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข หลักการทรงงาน และแนวทางพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และให้จังหวัดกำหนดหลักสูตรกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 ร่วม 3 สร้าง และดำเนินการฝึกอบรมเยาวชนอายุ 15-20 ปี และผู้นำกลุ่มต่างๆ จำนวน 100 คน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดความปรองดองในพื้นที่

3. อำเภอเมืองนครปฐม จัดโครงการแก้ไขปัญหายาเสพติดในหมู่บ้านแพร์ระบาดรุนแรง ประจำปีงบประมาณ 2558 เมื่อวันที่ 20-21 สิงหาคม 2558 ณ อาคารปฐมสัมมาคาร โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา มีกลุ่มเป้าหมายร่วมงานจำนวน 200 คน

4. นอกจากนี้ ส่วนบริหารงานทั่วไปได้ให้การสนับสนุนอาจารย์คมคาย นิลประภัสสร ในการทำธุรกรรมและดำเนินการด้านเอกสารต่างๆ รวมถึงการซ่อมแซมบ้านพักและอุปกรณ์ต่างๆ ภายในบ้านของอาจารย์คมคาย (โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม, 2558)



รูปภาพที่ 2.3 แบบจำลองกั้งหันชัยพัฒนา



รูปภาพที่ 2.4 อาคารพัฒนาวิชาการ



รูปภาพที่ 2.5 งานทำบุญเนื่องในวันพระราชสมภพสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี



รูปภาพที่ 2.6 งานวันเด็ก งานเดิน-วิ่งเพื่อการกุศล ร้อยดวงใจ ถวายราชกุมารี 60 พรรษา



รูปภาพที่ 2.7 นิทรรศการคณะกรรมการหมู่บ้าน รากฐานของแผ่นดิน การปกครองท้องถิ่น ซึ่งเสริมกำลัง ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมทำกินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



รูปภาพที่ 2.8 งานวันลอยกระทง ประจำปี 2558



รูปภาพที่ 2.9 บริการสถานที่ออกกำลังกาย



รูปภาพที่ 2.10 บริการสถานที่ถ่ายภาพ

สรุป แผนงานอำนวยการ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของแผนงานบริการการพัฒนาและแผนงานธุรกิจเพื่อสังคม บริหารงานส่วนกลาง เช่น งานงบประมาณ งานธุรการ งานบุคคล จัดซื้อ จัดจ้าง งานก่อสร้าง ปรับปรุงอาคาร สถานที่ งานกิจกรรมชุมชน การประชาสัมพันธ์โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

## 2. แผนงานธุรกิจเพื่อสังคม

แผนงานธุรกิจเพื่อสังคม แบ่งเป็น 2 โครงการ

### 2.1. โครงการให้เช่าอาคาร



รูปภาพที่ 2.11 อาคารปฐมสยามาคาร

ผลตอบแทนที่สังคมได้รับ

กิจกรรม	จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ (คน)
งานจัดเลี้ยงอาคารปฐมสยามาคาร	34,000
งานอบรมสัมมนาอาคารปฐมสยามาคาร	10,000
งานอบรมสัมมนาอาคารพัฒนวิชาการ	2,000
<b>รวม</b>	<b>46,000</b>

หมายเหตุ ผลตอบแทนที่สังคมได้รับเป็นจำนวนเงิน หมายถึง จำนวนเงินที่จ่ายให้แก่ชุมชนชนและบุคคลที่ดำเนินงานกับโครงการฯ เช่น ร้านอาหาร พนักงานเสิร์ฟน้ำ ร้านดอกไม้ ดนตรี ฯลฯ



ในช่วงปี 2558 นี้ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐมได้ดำเนินการให้เข้าอาคารปฐมสังฆาคารและอาคารพัฒนวิชาคาร รวมทั้งสิ้น 137 งาน มีผู้ใช้บริการ 44,516 คน โดยจำแนกเป็นให้เข้าอาคารปฐมสังฆาคารเพื่อการจัดเลี้ยง 76 งาน งานอบรมสัมมนาจำนวน 45 งาน และให้เข้าอาคารพัฒนวิชาคารเพื่องานอบรมสัมมนาจำนวน 16 งาน โดยมีผลตอบแทนที่สังคมได้รับเป็นตัวเงิน 6,322,392 บาท ( เป้าหมาย 6,000,000 บาท ) ผู้ได้รับประโยชน์จำนวน 46,692 คน ( เป้าหมาย 46,000 คน ) และรายได้จากโครงการให้เข้าอาคาร(หักค่าใช้จ่ายแล้ว) จำนวน 5,609,966 บาท จำแนกรายละเอียดดังนี้ ( โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม, 2558 )

#### อาคารปฐมสังฆาคาร

กิจกรรม	รายรับ	รายจ่าย	ผลต่าง	จำนวนคน	จำนวนงาน
งานเลี้ยงสังสรรค์	10,200,531.00	5,613,470.00	4,587,061.00	34,201.00	76
งานอบรมสัมมนา	1,552,810.00	639,605.00	913,205.00	11,344.00	45
<b>รวม</b>	<b>11,753,341.00</b>	<b>6,253,075.00</b>	<b>5,500,266.00</b>	<b>45,545.00</b>	<b>121</b>

#### อาคารพัฒนวิชาคาร

กิจกรรม	รายรับ	รายจ่าย	ผลต่าง	จำนวนคน	จำนวนงาน
งานอบรมสัมมนา	179,017.00	69,317.00	109,700.00	1,147	16
<b>รวม</b>	<b>179,017.00</b>	<b>69,317.00</b>	<b>109,700.00</b>	<b>1,147</b>	<b>16</b>

#### รวมอาคารปฐมสังฆาคารและอาคารพัฒนวิชาคาร

กิจกรรม	รายรับ	รายจ่าย	ผลต่าง	จำนวนคน	จำนวนงาน
ปฐมสังฆาคาร	11,753,341.00	6,253,075.00	5,500,266.00	45,545	121
พัฒนวิชาคาร	179,017.00	69,317.00	109,700.00	1,147	16
<b>รวม</b>	<b>11,932,358.00</b>	<b>6,322,392.00</b>	<b>5,609,966.00</b>	<b>46,692</b>	<b>137</b>



รูปภาพที่ 2.12 งานมงคลสมรส



รูปภาพที่ 2.13 งานอบรม สัมมนา

สรุปว่า โครงการให้เช่าอาคารได้ดำเนินการให้เช่าอาคารปฐุมสัมมาคารและอาคารพัฒนา  
 วิชาการ บริการงานจัดเลี้ยงและอบรมสัมมนา เพื่อให้บริการชุมชน อีกทั้งเป็นการจัดหารายได้ให้แก่  
 โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

### โครงการร้านค้าชุมชน

โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ได้จัดทำร้านค้าเพื่อให้บริการ  
 ชุมชนและจัดหารายได้ให้โครงการ อีกทั้งเป็นตลาดให้แก่ผู้ฝึกอบรมของโครงการฯ เอง รวมถึงการ  
 พัฒนาชุมชนในโครงการอื่นๆ ของมูลนิธิชัยพัฒนา โดยโครงการฯ จัดให้มีร้านค้าให้เอกชนเช่า  
 ดำเนินการ และร้านค้าของโครงการฯ 2 ร้าน คือ ร้านภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน จำหน่ายสินค้าที่พัฒนา  
 โดยโครงการต่างๆ ของมูลนิธิชัยพัฒนา สินค้าในโครงการพระราชดำริ สินค้าที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ  
 และสินค้าที่ชุมชนต้องการ และร้านคอฟฟี่พาร์ค จำหน่ายกาแฟและเครื่องดื่ม(โครงการอุทยานการ  
 อาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม, 2558)

## ผลตอบแทนที่สังคมได้รับ

กิจกรรม	จำนวนครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น	จำนวนเงิน (บาท)
ร้านค้าภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน	-	759,440
ร้านคอฟฟี่พาร์ค	-	468,000
ร้านค้าให้เช่า	25	1,7285,000
รวม	25	2,955,440

ร้านค้าภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน เป็นร้านค้าของโครงการที่จำหน่ายสินค้าของภัทรพัฒน์ สินค้าที่พัฒนาโดยโครงการต่างๆ ของมูลนิธิชัยพัฒนา สินค้าโครงการหลวงสวนจิตรลดา สินค้ามูลนิธิสมเด็จพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า สินค้าบริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด สินค้าโครงการมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง สินค้ามูลนิธิโครงการหลวงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสินค้าอเนกนิคม อาทิ เช่น ข้าวสายพันธุ์ต่างๆ ัญญาพืชเพื่อสุขภาพจากบริษัทนูทริเมท, เฮลตี้เมท, ซองเดอร์ รวมถึงสินค้าที่ผลิตโดยผู้เช่าอบรมจากโครงการฯ เพื่อให้บริการแก่ชุมชน และประชาชนในในจังหวัดนครปฐม และ จังหวัดใกล้เคียง โดยในช่วงปี 2558 ร้านภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน มีรายรับ 2,255,503 บาท และผลต่างรายรับ – รายจ่าย รวม 569,596.89 บาท และมีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งผู้จำหน่ายและผู้ซื้อสินค้าไม่ต่ำกว่า 40 คนต่อวัน ( โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม, 2558 )



รูปภาพที่ 2.14 สินค้าในร้านภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน

ร้านคอฟฟี่พาร์ค เป็นร้านโครงการที่จำหน่าย กาแฟสด และเครื่องดื่มต่างๆ โดยวัตถุดิบหลัก คือ เมล็ดกาแฟดอยตุง ในช่วงปี 2558 ร้านคอฟฟี่พาร์ค มีรายรับจากการขายกาแฟ และเครื่องดื่มรวม 517,135 บาท และผลต่างรายรับ – รายจ่าย รวม 220,894 บาท และมีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ซื้อสินค้าไม่ต่ำกว่า 50 ราย



รูปภาพที่ 2.15 ร้านกาแฟ Coffee park

ร้านค้าให้เอกชนเช่าดำเนินการ ในปี 2558 โครงการฯ ให้เอกชนเช่าร้านค้าดำเนินการ รวม 4 ร้าน คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้านข้าวอุทยานจำหน่ายอาหารตามสั่ง ร้านอารดา จำหน่ายดอกไม้และรับจัดดอกไม้ตามงานต่างๆ และร้านนวดแผนไทย รวมทั้งรถโมบายรับชำระค่าไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองนครปฐม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยมีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งผู้จำหน่ายและรับบริการจากร้านค้าต่างๆ เหล่านี้ไม่ต่ำกว่า วันละ 60 รายโดยในปี 2558 มีรายรับจากค่าเช่ารวม 324,300 บาท



รูปภาพที่ 2.16 ร้านค้าให้เช่า

สรุปว่า โครงการร้านค้า มีร้านค้าภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน เป็นร้านค้าของโครงการที่จำหน่ายสินค้าของภัทรพัฒน์ สินค้าที่พัฒนาโดยโครงการต่างๆ ของมูลนิธิชัยพัฒนา สินค้าโครงการหลวงสวนจิตรลดา สินค้ามูลนิธิสมเด็จพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า สินค้าบริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด สินค้าโครงการมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง จำหน่ายให้ประชาชนผู้ที่สนใจ มีร้านกาแฟ ร้านคอฟฟี่พาร์ค จำหน่ายให้ผู้ที่สนใจ ร้านค้าให้เช่า มีร้านนวด ธนาคารไทยพาณิชย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการจัดหารายได้ให้แก่โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

### 3. แผนการบริการการพัฒนา

#### โครงการอบรมภายในและภายนอก

ความเป็นมา นับตั้งแต่ ฝ่ายแผนงานบริการการพัฒนา ได้เริ่มเปิดอบรมเมื่อเดือนกันยายน 2549 จนถึงปัจจุบัน อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จ.นครปฐม มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 19,761 คน เป็นการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 486 ครั้ง การอบรมเป็นไปตามความต้องการของชุมชน ด้านอาหารคาวหวาน เบเกอรี่และเครื่องดื่ม งานประดิษฐ์ การเกษตร และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการบรรยาย วิชาการ 37 ครั้ง การศึกษาดูงาน 44 ครั้ง ( โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม, 2558 )



รูปภาพที่ 2.15 การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น

#### โครงการห้องสมุด



ภาพที่ 2.16 ห้องสมุด "คมคาย นิลประภัสสร"

ห้องสมุดประชาชนที่ทันสมัยและได้มาตรฐานสากล มีระบบจัดเก็บ รวบรวม และรักษาหนังสือ วารสาร จุลสารและเอกสารตีพิมพ์ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถค้นคว้าความรู้ และเรียนรู้วิชาการต่างๆ โดยเน้นข้อมูลด้านการอาชีพ รวมทั้งให้บริการสืบค้นทางสารสนเทศ บริการยืม คืน หนังสืออัตโนมัติ และบริการ Edutainment ห้องปฏิบัติการทางภาษา และคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดคมคาย นิลประภัสสรได้เปิดดำเนินการพร้อมกับอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จ.นครปฐมในปี 2544 ถึงปัจจุบัน 2558 ห้องสมุดมีหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศเป็น 3,175 รายการ โดยมีจุดเน้นที่หนังสือพระราชกรณียกิจ หนังสือโครงการตามแนวพระราชดำริ หนังสือเฉลิมพระเกียรติและหนังสือพระราชนิพนธ์ จำนวน 290 เล่ม และหนังสือเกี่ยวกับอาชีพต่างๆจำนวน 264 เล่ม รวมทั้งเป็นห้องสมุดที่มีวารสารมูลนิธิชัยพัฒนาครบทุกฉบับอีกด้วย ห้องสมุดได้จัดหาและพิจารณาจัดซื้อหนังสือใหม่เข้าห้องสมุด โดยซื้อตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และดุลยพินิจของบรรณารักษ์และที่ปรึกษา ห้องสมุดได้ดำเนินการทำรายการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม KOHA ที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้การดูแลของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จากสถิติการเข้าใช้บริการในปี 2558 มีผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดจำนวน 1,178 คน บริการยืม - คืน ให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต ( โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม,2558 )

สรุปว่า แผนการบริการพัฒนา มีโครงการอบรมภายนอกและภายใน ให้บริการประชาชนอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น ในราคาที่ไม่แพง และมีห้องสมุดให้บริการประชาชน

โดยสรุปอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เป็นหน่วยงานจัดตั้งขึ้นภายใต้มูลนิธิชัยพัฒนา เปิดเป็นทางการ วันที่ 21 ธันวาคม 2558 จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการทางวิชาการ ด้านพัฒนาอาชีพโดยให้ประชาชน เยาวชน และผู้ที่สนใจทั่วไป เพื่อเป็นต้นแบบแหล่งการเรียนรู้ในด้านอาชีพ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แบ่งการดำเนินงาน 3 แผนงาน ประกอบด้วย แผนงานอำนวยการ จะเป็นงานเกี่ยวกับบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น งานธุรการ บุคคล จัดซื้อจัดจ้าง บัญชีการเงิน และงานบริการชุมชน บริการสถานที่ถ่ายภาพ สถานที่ออกกำลังกาย แผนงานธุรกิจเพื่อสังคม โครงการเช่าอาคาร บริการงานจัดเลี้ยงต่างๆ อบรมสัมมนา โครงการร้านค้า มีร้านค้าภัทรพัฒน์ ณ อุทยาน ร้านคอฟฟี่พาร์ค ร้านค้าให้เอกชนเช่า แผนงานบริการการพัฒนา โครงการอบรมภายใน และภายนอก ให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น ดังนั้นผู้มาใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จึงมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านราคา

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

#### ความหมายของความคาดหวัง

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง มีผู้ศึกษาที่แสดงความหมายตามทัศนะที่ต่างกััน สรุปดังนี้

สัจจา โสภ (2556: 11) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

ชนิษฐา เพ็งสำราญ (2554: 25) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง เป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นความคิดหรือการคาดการณ์ว่า สิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้นหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะทำในสิ่งที่บุคคลนั้นหรือตนปรารถนา ในอนาคต

พรพิมล รียายและคณะ (2556,อ้างถึงใน สัจจา โสภ 2556: 9) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ ถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นจะได้มาในอนาคต

ฤทัย ริชิตินวิชิต (2553,อ้างถึงใน สัจจา โสภ 2556: 9) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังหมายถึง เป็นความคิด ความน่าเชื่อถือ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้า โดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

ศรีกุล ยอดชมพู (2544,อ้างถึงใน ชนิษฐา เพ็งสำราญ 2554: 16) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง เป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งหมายรวมถึงการกระทำ แรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติและค่านิยม จากการศึกษพบว่ามิใช่ให้ความหมาย ของความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังนี้ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดมุ่งหวังหรือคาดหวังว่าบุคคลน่าจะทำได้และเป็นสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึง

สุนีย์ ชีรดากร (2524,อ้างถึงใน ชนิษฐา เพ็งสำราญ 2554: 16) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง เป็นการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน

อนงค์รักษ์ โสมราช (2554) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำอะไรปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2558:94) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง คือสิ่งที่ลูกค้าโดยทั่วไปคาดหวังว่าจะต้องได้รับเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังของโรงแรม มักจะประกอบด้วย ห้องพักที่สะอาดและมีความสงบ ปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอก เตียงนอนและที่นอนที่สะอาด หมอน ผ้าห่ม ห้องน้ำ และสบู

กล่าวโดยสรุปว่า ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการ การคาดการณ์เหตุการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ปรารถนาอยากให้เกิดขึ้นในอนาคตในทางที่ดี ความคาดหวัง มุ่งหวัง กับสิ่งที่จะเกิดขึ้นและเกิดความพึงพอใจ

### ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ สมิต สัจฉกร (2554:121-123) ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็น ผู้รับบริการหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอต่อการให้ความสะดวกต่างๆ มากน้อยเท่าใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรมากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ มีวัสดุต่างๆที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกอย่างไร

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลต้องการ การทักทายที่ยกย่อง การแสดงกิริยาที่นอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่ และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดทำให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับความสนใจ ให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การตอบสนอง ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับการทันที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การใช้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้ที่มื่ออาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของผู้รับบริการได้ เป็นผู้ที่สามารถพูดได้อย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจและช่วยแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง

จากแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวมาข้างต้น ความคาดหวังในการวิจัยนี้หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือผู้มาใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ที่ต้องการให้อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐมให้บริการตามที่ตนคาดหวังไว้ ตามความต้องการหรือการที่ต้องการให้กระทำการใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง โดยใช้ความหวังเป็นแนวทางกำหนด ตามแผน เป้าหมายที่วางเอาไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของสมิต สัจฉกร และประยุกต์ใช้มาเป็นกรอบในการศึกษาผู้ให้บริการคาดหวังความปรารถนาหรือคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ และด้านราคา จะได้ผลลัพธ์หรือผลงานจากการได้รับบริการออกมาเป็นที่น่าพอใจ เกิดความประทับใจจากการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม



#### 4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

##### ความหมายความพึงพอใจในการบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายความพึงพอใจและความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

สัจจา โสภ (2556: 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ พอใจ เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตรงตามความต้องการ หรือความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สัจจา โสภ 2556: 14)

ทิพพิน และ แมคคอร์มิค (1965,อ้างถึงใน ลติกา จงพาศิษย์เจริญ 2555:6) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือแรงจูงใจของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยความต้องการพื้นฐาน หรือความจำเป็น และจะมีแรงขับไปสู่ปรารถนานั้น และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ลูตอน และ บิททา (1954,อ้างถึงใน ลติกา จงพาศิษย์เจริญ 2555:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเพียงพอจากสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

มิลลินส์ (1985,อ้างถึงใน ลติกา จงพาศิษย์เจริญ 2555:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติ ที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ชนิษฐา เพ็งสำราญ (2554: 31) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกในด้านบวกหรือทัศนคติที่ดี เป็นความประทับใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจต่างๆที่มีจาก การกระทำของตัวบุคคล และบริการต่างๆ

โอลิเวอร์ ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภคหมายถึงภาวะการ แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ( คำนาย อภิปรัชญากุล 2557:52 )

คำนาย อภิปรัชญากุล ( 2557:53 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ภาวะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับ บริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ลติกา จงพานิษฐ์เจริญ ( 2555:7 ) ได้สรุปว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจ ยินดี ของแต่ละบุคคลในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

นอแมน และ กิล ( 1995,อ้างถึงใน ลติกา จงพานิษฐ์เจริญ 2555:7 ) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจจะขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ส่วนได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะมีรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นโดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้า และเห็นว่ามีความเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งด้านการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ พอใจ มีความรู้สึกทัศนคติในทางที่ดี ประทับใจ ตามผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลผลิตบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการ ที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในร้านและการให้สีสันทัน การจัดแบ่ง พื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญใน การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสั่งซื้อสินค้า การใช้ เครื่องคิดเงินหน้าร้าน และระบบบาร์โค้ด การนำระบบบริหารค่าปลีกและการกระจายสินค้ามาใช้เต็ม รูปแบบ เป็นต้น

จากการทบทวนทฤษฎีและแนวคิด สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกหรือมีความประทับใจที่มีต่อการได้รับการบริการที่ดี ที่พอใจ ความรู้สึก พอใจ เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพอใจจะแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัย ต่างๆที่แตกต่างกัน ดังนั้นหากเราสามารถเข้าใจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยจะใช้ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัย สำคัญๆ ตามที่ คำนาย อภิปรัชญากุล ได้สรุปไว้ และมาประยุกต์ใช้มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกทางที่ดีที่เกิดขึ้นหลังจากที่ด้รับตอบสนองตอบความตั้งใจและมุ่งหวังจากผู้ให้บริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ และด้านราคา ซึ่งโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัด นครปฐมผู้ให้บริการต้องมีการปรับปรุง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตลอดระยะเวลาที่ใช้ บริการและการให้บริการจึงต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

## 5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา (2558:28) ได้สรุปความหมายของการบริการ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ความสามารถของตนเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น

นาย อภิปรัชญาสกุล (2557:2) ได้สรุปความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการใดที่เป็นการเสนอบางสิ่งบางอย่างของฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ถึงแม้โดยกระบวนการระบุไว้ชัดเจนว่าเป็นการส่งมอบสิ่งที่ไม่ใช้วัตถุ ทั้งการดำเนินการที่จับต้องไม่ได้ และผลลัพธ์ที่ได้จากการเป็นเจ้าของบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตด้วย

สมชาย กิจยรรยง (2555:17-18) ได้ให้ความหมายของการบริการสรุปว่า การบริการมีความหมายโดยรวมคือ การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก กิจกรรม ที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คือ คน และเทคโนโลยี หรือเครื่องจักร เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ มองในแง่ของคนหรือบุคลากร ในงานบริการ ก็ยังแบ่งแยกออกไปได้อีก 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1. บุคลากรมีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง คือ พนักงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้มาติดต่อโดยใกล้ชิด อันได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานฝ่ายการตลาด พนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายบริการ
2. บุคลากรที่มีส่วนสนับสนุนงานบริการ คือพนักงานและผู้บริหารที่ติดต่อ หรือเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ลูกค้าโดยอ้อมหรือความถี่ในการติดต่อ มีน้อยกว่าคนหรือ แผนกอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนต่างๆ การเงิน บัญชี คลัง พัสดุ ฝ่ายวิจัย/ข้อมูล ฝ่ายวางแผนการตลาด สื่อสารมวลชน ระดับบริหาร

สมิต สัจฉกร (2554,11) ได้สรุปความหมายของการบริการว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ (2555:8) ได้สรุปความหมายของการบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

อย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2556:9) ได้สรุปว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

สัจจา โสภา (2556:18) ได้สรุปว่า การบริการมีลักษณะหลากหลายและเปลี่ยนแปลงและความสำคัญจากแหล่งที่มาของบริการ การบริการเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพหรือกล่าวได้ว่า การบริการที่ดีควรตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้เรียน ได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่ต้องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการของศูนย์เตรียมความพร้อมฯ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ด้านวิชาการ การสนับสนุนวิชาการ และปัจจัยเกื้อหนุนอื่นที่มีผลต่อการบริการ

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน เป็นการที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการตามแนวคิดของ Cowell

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการตามแนวคิดของ Cowell (1986,อ้างถึงใน ยุพาวรรณ วรณวณิช, 2556:17) ดังนี้

แนวความคิดที่ 1 ได้เสนอหลักพื้นฐาน 3 ข้อ เกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้น จึงไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายสินค้า ไม่ต้องเก็บรักษา ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง และไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่ชำรุดหรือ เสียหาย ปัญหาการขายบริการจึงขึ้นอยู่กับกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดของกิจการ เช่นพนักงานขาย การโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้จากบริการ

2. เป็นความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างกิจการกับลูกค้า

3. ลูกค้ามีส่วนร่วมในการผลิตบริการ

ในการผลิตบริการนั้นลูกค้าจะต้องมีการแสดงออก คือ บอกความต้องการของตัวเองมา ผู้ขายจึงจะทราบว่า จะต้องหาอะไรมาสนองความต้องการของลูกค้า เป็นการสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย เนื่องจากลูกค้าและละรายมีความต้องการแตกต่างกัน เช่น คนป่วยจะต้องบอกอาการของตนกับหมอ

แนวความคิดที่ 2 ได้เสนอลักษณะสำคัญ 3 ประการของการบริการ ได้แก่

1. จับต้องไม่ได้

2. บริการเป็นกิจกรรมแทนที่จะเป็นสิ่งของ

3. การผลิตและการบริโภคเป็นกิจกรรมเดียวกัน

นอกจากนี้ ได้มีการเสนอตัวแบบการผลิตบริการสู่ลูกค้า องค์กรบริการถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นส่วนที่ลูกค้าไม่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ ระบบจัดการภายในองค์กรเอง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการทำงานของพนักงานบริการในการติดต่อลูกค้า และมีผลต่อสภาพแวดล้อมภายในธุรกิจ ในส่วนที่สองลูกค้ามองเห็นได้ จะประกอบด้วย 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ใช้ผลิตบริการ พนักงานบริการผู้ติดต่อกับลูกค้า และลูกค้าซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิต ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจขายสินค้า ลูกค้าจะถูกแยกจากผู้ผลิตและจากผู้จัดการจำหน่าย ลูกค้าจะไม่เคยเห็นโรงงานผลิตสินค้า แต่ธุรกิจบริการลูกค้าต้องไปยังแหล่งผลิตบริการเสมอ

### ระบบการตลาด

Lolock ได้อธิบายว่า ปัจจัยการผลิตในกระบวนการของการบริการสามารถแบ่งออกได้ 3 การดังนี้

1. กระบวนการเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ลูกค้าที่เป็นผู้รับบริการโดยตรงด้วยตนเอง เช่นการตัดผม
2. กระบวนการเกี่ยวกับสิ่งที่เราเป็นเจ้าของ หมายถึง การที่ลูกค้าขอให้หน่วยงานที่ให้บริการ ให้บริการบางอย่างแก่วัตถุหรือสิ่งของที่เขาเป็นเจ้าของ เช่น การนำรถยนต์เข้าไปซ่อมในศูนย์บริการรถยนต์ การนำสุนัขที่คลั่งไถ้ไปให้สัตวแพทย์ตรวจรักษา
3. กระบวนการเกี่ยวกับข้อมูล หมายถึง ข่าวสารข้อมูลที่ลูกค้าได้รับผ่านสมองของบุคคลหรือกระบวนการทางคอมพิวเตอร์ ( อีริกตี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2558:25 )

Lolock ได้อธิบายว่า ระบบการตลาดบริการจะประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ ดังนี้

1. ระบบปฏิบัติการบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลักทางเทคนิค เป็นส่วนที่อยู่หลังเวที ซึ่งลูกค้าไม่สามารถมองเห็น หรืออาจไม่รู้ว่าส่วนนั้นมีจริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลูกค้า เป็นส่วนที่อยู่หน้าเวที ซึ่งลูกค้าสามารถมองเห็นได้ และสถานที่ให้บริการและอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ เป็นส่วนที่อยู่หน้าเวที ซึ่งลูกค้าสามารถมองเห็นได้เช่นกัน
2. ระบบการนำเสนอหรือส่งมอบบริการ เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการที่หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องกำหนดว่า จะให้บริการลูกค้าที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร
3. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การโฆษณา การขายทางโทรศัพท์ การวิจัยเพื่อสำรวจการตลาด การแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ การติดต่อทางจดหมายหรือทางโทรสาร การสุมตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ การสื่อสารแบบปากต่อปาก ( อีริกตี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2558:25 )

### การศึกษาของ Gronroos

Gronroos (1990,อ้างถึงใน อีริกตี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2558:187) ได้อธิบายแนวคิดเรื่อง คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้
  - 1.1. การสื่อสารทางการตลาด
  - 1.2. ภาพลักษณ์ขององค์กร
  - 1.3. การสื่อสารแบบปากต่อปาก

- 1.4. ความต้องการของลูกค้า
2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้
  - 2.1. ภาพลักษณ์ขององค์กร
  - 2.2. คุณภาพเชิงเทคนิค
  - 2.3. คุณภาพเชิงหน้าที่

#### การศึกษาของ Parasuraman et al.

Parasuraman et al. (1985, อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2558:188-190) ได้ข้อสรุปว่า ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามี ความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจไว้วางใจ ความสามารถที่จะให้บริการ ตามที่สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ลักษณะทางกายภาพของ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ
3. การตอบสนองต่อบริการลูกค้า ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. ความมั่นคง ปลอดภัย ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและความลึกลับ
6. ความสะดวก สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. การสื่อสาร การรับฟังลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. ความเข้าใจลูกค้า พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. ความสามารถ ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
10. ความสุภาพและเป็นมิตร คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการ แสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

#### ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557:92) ได้กล่าวว่าศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือหัวใจของการบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศ ดังนี้

S=Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E=Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอปากเรียกหา

R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V=Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มีใจทำ แบบเสียมิได้

I=Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C=Courtesy กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน 7

E=Enthusiasm มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

### การให้บริการที่เป็นเลิศ

ค่านาย อภิรัชญาสกุล (2557:92) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่นๆ อีก ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
2. มีความช่างสังเกต
3. ต้องมีความกระตือรือร้น
4. ต้องมีวาจาสุภาพ
5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้
7. ผู้บริการจะแตกต่างกัน
8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
9. มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี
10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2555:54) ได้กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป ลูกค้ามักจะชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมากและมีคุณภาพดี จะซื้อจะมีความต้องการตามกัน ลูกค้ามักอยากได้ลีดคิวคนอื่น ลูกค้าต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ ลูกค้าจะชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ลูกค้าต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไม่ตรีจิตจริงใจ และได้รับเกียรติ ลูกค้าต้องการที่จะให้พนักงานผู้ให้บริการจดจำชื่อ หรือรายละเอียด ของเขาได้ ลูกค้าต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่าย

### หลักยึดถือปฏิบัติหลักการให้บริการ

หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง สมิต สัจฉกร (2554,95-97) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดเจนคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน



4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดกับลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

### ลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป สมิต สัชฌุกร (2554,95-97) ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่าเทียมกับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมากเราอาจพูดได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข

### มาตรฐานการบริการ

หากพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม สมิต สัชฌุกร (2554,95-97)4 ดังนี้

1. การให้ความสนใจ ต้อนรับอย่างอบอุ่นและซุ่มซ่า ต้องแสดงออกให้เกียรติลูกค้า ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนินันต์ด้วย
2. การให้ความใส่ใจ ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว ต้องไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน่ายเย็นชา ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การให้บริการอย่างตั้งใจ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
5. การบริการอย่างจริงใจ ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. การบริการอย่างเข้าใจ ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

จากทบทวนแนวคิด ทฤษฎีการบริการ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้ใช้บริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ ดังนั้นจากการศึกษาการบริการในการวิจัยนี้หมายถึง การกระทำเพื่อผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการจะต้อง ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสีย แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ สถานที่มีความสวยงาม กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการให้กับผู้ใช้บริการ จะให้บริการ มากกว่าการคาดหวังเสมอ ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดการบริการของ Parasuraman et al ได้สรุปในการประเมินคุณภาพของการบริการ ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติของ คำนาย อภิปรีชญา สุกุลที่ได้สรุปไว้ Lolock ได้อธิบายว่า ปัจจัยการผลิตในกระบวนการของการบริการ สมิต สัจฉกรได้สรุปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ลักษณะของการบริการที่ดี มาตรฐานการบริการ ได้นำแนวคิดมาประยุกต์ใช้มาป็นกรอบในการศึกษา ในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านราคา

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวิพันธ์ ชันเชื่อน (2557) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องตรวจเบอร์ 4 แผนกผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดเชียงราย ตามลักษณะการใช้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการตรวจรักษาในห้องตรวจเบอร์ 4 แผนกผู้ป่วยนอก อายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปเป็นผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองได้ มีสติสัมปชัญญะดี ยินดีและให้ความร่วมมือในการศึกษา และสามารถสื่อสาร ทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียนภาษาไทยได้ จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านความ

เชื่อมั่นไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลักษณะการใช้บริการ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกข้อ

จันทิมา ผึ้งผ้น (2555) ได้ศึกษาการวิจัยการประเมินผลโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อม เป็นเขตชุมชนเมืองมากขึ้นหลังจากที่อุทยานการอาชีพฯได้ทำการเปิดดำเนินการ จากการวิจัยพบว่าพื้นที่ใกล้เคียงอุทยานการอาชีพฯ มีการเกิดขึ้นของแหล่งที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ รวมถึงมีร้านค้าข้างทางซึ่งจากเดิมไม่มีรถสัญจรผ่าน เพราะเส้นทางต้องขับผ่านเป็นที่ฝังศพและไม่มีไฟแสงสว่างตอนกลางคืน ด้านทรัพยากรงบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากมูลนิธิชัยพัฒนา วัสดุ อุปกรณ์ที่มีสามารถรองรับกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สิ่งที่ขาดแคลนปัญหาคือด้านบุคลากร ในตำแหน่งงานด้านการพัฒนาตามโครงสร้างองค์กร ด้านกระบวนการสามารถตอบสนองตามวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสมพบว่ามี การตอบรับที่ดีจากชุมชน ประเมินได้จากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมการอบรมและการเพิ่มขึ้นของยอดการใช้บริการเช่าอาคารสัมมนา อุทยานการอาชีพฯสามารถสร้างอาชีพให้ผู้เข้าอบรมและก่อให้เกิดรายได้จริง ผลการดำเนินงานด้านธุรกิจเพื่อสังคมพบว่างานจัดเลี้ยงเป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้หลักให้กับอุทยานการอาชีพฯ

ณัฐพัฒน์ อัจฉนนท์ลา (2555) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบ้านทราย อำเภอยะยง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการ มีการให้บริการก่อน-หลัง ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม มีระเบียบการรับบริการ ที่ชัดเจน ด้านผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ขั้นตอน การให้บริการได้เป็นอย่างดี ด้านอาคารสถานที่กว้างและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลา แล้วเสร็จในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ งานทะเบียนราษฎรไว้อย่างเพียงพอ และด้านคุณธรรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค ปัญหาที่พบ และควรแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น คือ ระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มารับบริการ การจัดวารสาร โทรทัศน์ น้ำดื่ม และการประชาสัมพันธ์ด้านวารสารแผ่นพับ ซึ่งเป็นหัวข้อประเมิน ที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ปรับปรุงอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อไป

สินิทธา เกื้อกุล (2554) ได้จัดทำแผนธุรกิจของโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยมีการวิเคราะห์ถึงปัจจัยแวดล้อมภายนอก ภายในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค กำหนดแผนธุรกิจ ในระดับองค์กร ระดับธุรกิจ และระดับปฏิบัติการในด้านต่างๆ อันได้แก่ แผนธุรกิจด้านการตลาด ด้านการดำเนินงาน ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการเงิน และจัดทำแผนกลยุทธ์ กำหนดตัวชี้วัด เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกมุมมองในแต่ละด้าน

ลติกา จงพาศิษย์เจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบบบังเอิญ จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 90 ตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดและปิด ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการแจกแจงความถี่ร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ ค่าฐานนิยม ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด และสถิติแบบทดสอบตัวทดสอบตัวแปรระหว่างปัจจัยผล ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 30-44 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและมีรายได้ส่วนตัวในช่วง 2,501-18,000 บาทต่อเดือน ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือการใช้บริการฝากถอนเงินสด อันดับที่ 2 คือการใช้บริการตู้ ATM ตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปริ้นยอดสมุดบัญชี อันดับที่ 3 คือการใช้บริการโอนเงินตามลำดับ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในการให้บริการสูงสุด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติทางการเงินไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนมากที่สุด และลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการมีระบบ เป็นไปตามขั้นตอนน้อยที่สุด รองลงมาคือการใช้บริการของบุคลากรพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรของบุคลากรมากที่สุด และในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการน้อยที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอมากที่สุด ในขณะที่มีความพึงพอใจในบริการต่างๆระหว่างรอใช้บริการน้อยที่สุด โดยมีมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่และความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอและสะดวกต่อการเข้า-ออกน้อยที่สุด เมื่อแยกตามลักษณะทั่วไปของลูกค้า พบว่าเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการใช้บริการเหมือนกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง อายุ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการเหมือนกันโดยอายุ 45-59 ปี มีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอายุ 30-44 ปี และอายุต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ ระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่จบระดับประถมศึกษาและปวส. มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการใช้บริการของบุคลากรเหมือนกัน โดยระดับปวส. มีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากกว่าระดับประถมศึกษา ในขณะที่ระดับมัธยมต้น มัธยมปลาย/ปวช. ปริญญาตรี จนกระทั่งถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการใช้บริการเหมือนกัน โดยระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับมัธยมปลาย/ปวช. และระดับปริญญาตรี ตามลำดับ อาชีพ พบว่า นักเรียน/นักศึกษาและพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการใช้บริการของบุคลากรเหมือนกัน โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากกว่าอาชีพนักเรียนนักศึกษา ในขณะที่ผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการใช้บริการเหมือนกัน โดยอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตามลำดับ

ปภาวี วินัยวัฒน์วงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค การศึกษาเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค ตลอดปี 2554 จำนวน 12,948 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของ อารี ชิวเกษมสุข และจินตนา ยูนิพันธุ์ (2548) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจาก 0 ถึง 200 จำนวน 46 ข้อ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน และทดสอบความเที่ยงโดยนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน ได้ค่าอัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที่ ผลการศึกษาพบว่า (1) คะแนนการรับรู้คุณภาพการพยาบาลโดยรวมสูงกว่าความคาดหวังในระดับปานกลาง (2) คะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลโดยรวมสูงกว่าความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมสูงกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ธารทอง โภมลวานิช (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีบบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีบบางไทร 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีบบางไทร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีบบางไทร จำแนกตามพฤติกรรมของผู้เข้ามาศูนย์ท่องเที่ยว และ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีบบางไทร เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมศูนย์ศิลปาชีบบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าไคสแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีบบางไทร ส่วนใหญ่รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวจาก ครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ มีเหตุผลที่เข้ามาเพื่อต้องการไหว้พระ มีความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว 2 - 4 ครั้ง ช่วงเวลาที่มาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ เดินทางมาโดยรถนำเที่ยวการท่องเที่ยวครั้งนี้มุ่งเน้นใช้จ่าย 501-1,000 บาท มีความสนใจ ชมภูมิทัศน์/สถานที่ และจะกลับมาท่องเที่ยวอีก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีบบางไทร ด้านทำเลที่ตั้งด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ผู้เข้ามาท่องเที่ยว

มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีการรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว ช่วงเวลา ในการท่องเที่ยวการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการ มาเที่ยวชมการกลับมาท่องเที่ยวอีก ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้า มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร

ชนิษฐา เฟื่องสำราญ (2554) ได้ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนจากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ จำนวน 362 เก็บข้อมูลโดย แบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อการประมวลข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-40 ปี อาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท ประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีพฤติกรรมการมารับบริการ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ จากการศึกษาประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการให้บริการ ด้านผู้บริหารงาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ โดยภาพรวมพบว่ามี ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการให้บริการ ด้านผู้บริหารงาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ โดยภาพรวมพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึง พึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัด ราชบุรี ในรายด้าน พบว่า Sig ในด้านการให้บริการด้านผู้บริหาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร และด้านการบริหารงาน พบว่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.719 และ 0.910 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าทั้งสองตัวแปรไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

จิรนนท์ พุทธชาติ (2553) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ one stop service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ไปรษณีย์ไทยแบบ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 2-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาหรือเทียบเท่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการประเภทรับ - ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศ รองลงมา คือ บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ (2) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพให้บริการ (3)ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพให้บริการ (4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมากไม่แตกต่างกันทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (5) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มารับสิ่งของขนาดใหญ่ ตามบัญชีจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา จำนวน 385 คน โดยใช้สถิติในการทดสอบได้แก่ตามบทที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีอาชีพลูกจ้างรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท สถานะภาพสมรส การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และสถานะภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก 8 แผนก คือ แผนกอายุรกรรมแผนกศัลยกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกเวชกรรมฟื้นฟู แผนกทันตกรรมแผนกหู คอ จมูก และแผนกจักษุ (ตา) จำนวน 400 คนโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรที่มาใช้บริการแต่ละแผนก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการสิทธิ์ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

กรรวิ กันเงิน (2550) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ได้ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเสริม ลักษณะการท่องเที่ยว รูปแบบในการเดินทางท่องเที่ยว การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 384 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น เครื่องมือที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ One-Way ANOVA ผลวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสถานที่พัก และการพักผ่อน ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดินทาง ลักษณะในการท่องเที่ยว รูปแบบในการท่องเที่ยว การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจำนวนคืนในการพัก และภูมิภาณา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น มีประโยชน์ต่องานวิจัย กล่าวคือ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ด้าน ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านราคา ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงใช้เลือกปรับปรุง และสังเคราะห์ใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้



### บทที่ 3 วิธีการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม” ครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เพื่อการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์และหาข้อมูลทางสถิติ โดยแยกวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เนื่องจากกลุ่มประชากรตัวอย่างดังกล่าวไม่สามารถที่จะกำหนดความแน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้คำนวณเพื่อกำหนดค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มประชากรตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จากสูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่ม 15 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างมีดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 e แทน ความคลาดเคลื่อน 95% (=0.05)  
 Z แทน ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.97$

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.97)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งมีวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย โดยสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
2. วิธีการเลือกตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก โดยสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

#### ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

#### ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย

##### 2.1. ด้านความคาดหวัง

- 2.1.1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 2.1.2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ
- 2.1.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.1.4 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานที่
- 2.1.5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### 2.1.6 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อราคา

## 2.2. ตัวแปรด้านความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

### 2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ

### 2.2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2.2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่

### 2.2.5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### 2.2.6 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อราคา

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
2. ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จากการตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าจาก เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาขั้นตอนจากเอกสาร ตำรา และงานที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ จากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม ปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วเกิดความเข้าใจง่าย ชัดเจน ตามความมุ่งหมายของงานวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์โดยอาศัยดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อคำถามก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์ปัญญา, 2544) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยโดยสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จากผู้ที่ได้ศึกษาไว้แล้วมาประยุกต์ (อ้างอิงจาก นางสาวปัญญาดา บุญสิน, 2552) ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) จำนวน 6 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) จำนวน 15 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ประกอบไปด้วย การให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และราคา จำนวน 41 ข้อ เพื่อใช้ในการวัดระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบสอบถามการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | มีความคาดหวังอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคาดหวังอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก       |
| 3 | หมายถึง | มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง           |
| 2 | หมายถึง | มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย              |
| 1 | หมายถึง | มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยมากที่สุด     |

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการวัดข้อมูลประเภทระดับช่วงมาตรา โดยมีความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก       |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง           |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย              |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมากที่สุด     |

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการวัดข้อมูลประเภทระดับช่วงมาตรา โดยมีความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

### จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของแต่ละด้านเพื่อการปรับปรุง และพัฒนา เป็นการแสดงความเห็นในการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ในด้านต่างๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

2.2 วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ จำนวน 30 ชุด ที่อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลตามที่ได้รับเลือกในขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการทดสอบค่า t-test independent

2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ณ ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพ  
ชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ย่อต่อไปนี้

n	แทน กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
M.S.	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F-test)
Sig	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
p-value	แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย นำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการ  
วิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยาน  
การอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ ความคาดหวังและ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ  
การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำเสนอโดยค่าจำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ  
(Percentage) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้



ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	138	34.5
หญิง	262	65.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
20 ปีหรือต่ำกว่า 20 ปี	52	13.0
21-40 ปี	161	40.3
41-60 ปี	158	39.5
60 ปีขึ้นไป	29	7.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	200	50.0
สมรส	180	45.0
หม้าย	10	2.5
หย่าร้าง	10	2.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า	101	25.3
อนุปริญญา/ปวส.	30	7.5
ปริญญาตรี	223	55.8
สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
พนักงานเอกชน	98	24.5
ข้าราชการ	68	17.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.8
ธุรกิจส่วนตัว	105	26.3
อื่น ๆ	118	29.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
15,000 หรือน้อยกว่า 15,000 บาท	185	46.3
15,001-20,000 บาท	74	18.5
20,0001-40,000 บาท	83	20.8
มากกว่า 40,000 บาท	58	14.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 เป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่ามีอายุ 21-40 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.2

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดจำนวนมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และสถานภาพ หม้ายและหย่าร้าง มีน้อยสุด อย่างละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีน้อยสุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีน้อยสุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 หรือน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวนมากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,0001-40,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีจำนวนน้อยสุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านต่างๆ นำเสนอโดยค่าจำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการด้านต่างๆอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

(n = 400)

	การใช้บริการด้านต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	อบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น	129	32.3
2	ฟังบรรยายวิชาการ	34	8.5
3	ศึกษาดูงานในพื้นที่	19	4.8
4	ศึกษาดูงานนอกพื้นที่	27	6.8
5	ใช้บริการห้องสมุด	25	6.3
6	เข้าพื้นที่ งานจัดเลี้ยง งานเลี้ยงสังสรรค์	27	6.8
7	เข้าพื้นที่ อบรมสัมมนา อาคารปฐมสัมมาคาร	11	2.8
8	เข้าพื้นที่ อบรมสัมมนา อาคารพัฒนวิชาคาร	8	2.0
9	ซื้อสินค้า ร้าน Patpat @ Park	43	10.8
10	ใช้บริการ ร้าน Coffee Park	44	11.0
11	เข้าพื้นที่ ร้านค้าให้เช่า	6	1.5
12	ออกกำลังกาย	5	1.3
13	ถ่ายรูปเวดดิ้ง	5	1.3
14	จัดงานบริการชุมชน เช่น หน่วยงานราชการขอ ความร่วมมือในการจัดบริการประชาชน (14)	10	2.5
15	อื่นๆ เช่น กิจกรรมเข้าค่ายนักเรียน	7	1.8
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านต่างๆอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่มาใช้บริการอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น มากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาใช้บริการ ร้าน Coffee Park จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ส่วนใช้บริการอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

การศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

(n = 400)

รายการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.21	.238	มากที่สุด	3.64	.356	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.21	.276	มากที่สุด	3.75	.380	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	.251	มากที่สุด	3.62	.368	มาก
4. ด้านสถานที่	4.19	.278	มาก	3.57	.429	มาก
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.20	.241	มาก	3.68	.409	มาก
6. ด้านราคา	4.10	.498	มาก	3.68	.581	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.19</b>	<b>.143</b>	<b>มาก</b>	<b>3.66</b>	<b>.242</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม เมื่อพิจารณาแต่ละตอน ดังพิจารณา ได้ดังนี้

ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = .143) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = .251) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = .238,  $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = .276) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านราคา ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = .498)

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = .242) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = .380) รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .409) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = .429)

3.1 ซึ่งเมื่อพิจารณา รายด้านของความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีรายละเอียดของ ดังตารางที่ 4.4 - 4.9

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านการให้บริการ

( n = 400)

1.ด้านการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	99 (24.8)	249 (62.3)	52 (13.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.1 2	.604	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	160 (40.0)	214 (62.3)	26 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.3 4	.595	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	153 (38.3)	169 (42.3)	74 (18.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.1 8	.760	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	213 (53.3)	166 (41.5)	21 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.4 8	.596	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ	116 (29.0)	210 (52.5)	68 (17.0)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.0 9	.716	มาก
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ	107 (26.8)	205 (51.2)	84 (21.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.0 4	.719	มาก
7.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	129 (32.3)	208 (52.0)	62 (15.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.1 6	.680	มาก
8.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ	107 (26.8)	218 (54.5)	69 (17.3)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.0 6	.705	มาก
9.การให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเท่าเทียมกัน	161 (40.3)	195 (48.8)	44 (11.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.2 9	.654	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของ  
ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านการ  
ให้บริการ(ต่อ)

(n = 400)

1.ด้านการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	167 (41.8)	197 (49.3)	36 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33	.633	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21, S.D. = .238$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48, S.D. = .596$ ) รองลงมาคือ ข้อ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34, S.D. = .595$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04, S.D. = .719$ )

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ  
(n = 400)

2.ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	161 (40.3)	198 (49.5)	38 (9.5)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.29	.666	มากที่สุด
2.การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	148 (37.0)	195 (48.8)	55 (13.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.22	.692	มากที่สุด
3.การให้บริการเป็นไป ตามระยะเวลาที่ กำหนด	118 (29.5)	220 (55.0)	58 (14.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.13	.681	มาก
4.ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	136 (34.0)	230 (57.5)	32 (8.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.25	.615	มากที่สุด
5.ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	155 (38.8)	187 (46.8)	56 (14.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.24	.702	มากที่สุด
6.การบริการ สอดคล้องต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	99 (24.8)	229 (57.3)	72 (18.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07	.651	มาก
7.มีการให้บริการมี ระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	136 (34.0)	228 (57.0)	33 (8.3)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.24	.628	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.21</b>	<b>.276</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21, S.D. = .276$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29, S.D. = .666$ ) รองลงมาคือ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .615$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบริการสอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07, S.D. = .651$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 400)

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.โต๊ะ เก้าอี้ มีความทันสมัยบริการให้กับผู้ใช้บริการ	156 (39.0)	208 (52.0)	36 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30	.625	มากที่สุด
2.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย	158 (39.5)	212 (53.0)	30 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32	.607	มากที่สุด
3.มีเจ้าหน้าที่คอยบริการกับผู้ใช้บริการ	99 (24.8)	250 (62.5)	51 (12.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12	.601	มาก
4.ห้องน้ำสะอาด	160 (40.0)	214 (53.5)	26 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33	.595	มากที่สุด
5.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	138 (34.5)	172 (43.0)	84 (21.0)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.10	.778	มาก
6.มีปริมาณและจัดวางถังขยะ สะดวกเป็นระเบียบและเพียงพอ	208 (52.0)	168 (42.0)	24 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46	.608	มาก
7.วัสดุ อุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	118 (29.5)	206 (51.5)	70 (17.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.09	.723	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.25</b>	<b>.251</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .251$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่มีปริมาณและจัดวางถังขยะ สะดวก เป็นระเบียบและเพียงพอ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46, S.D. = .608$ ) รองลงมาคือ ข้อห้องน้ำสะอาด ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33, S.D. = .595$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อวัสดุ อุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09, S.D. = .723$ )

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสถานที่

(n = 400)

4.ด้านสถานที่	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีป้ายบอกที่ตั้งสถานที่	108 (27.0)	203 (50.7)	85 (21.3)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.04	.723	มาก
2.สถานที่มีความสะดวกต่อการไปใช้บริการ	133 (33.3)	208 (52.0)	58 (14.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.18	.675	มาก
3.มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	106 (26.5)	216 (54.0)	72 (18.0)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.06	.709	มาก
4.มีความทันสมัยสวยงาม	164 (41.0)	193 (48.3)	43 (10.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30	.653	มากที่สุด
5.กว้างขวาง	162 (40.5)	196 (49.0)	42 (10.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30	.649	มากที่สุด
6.มีการจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ถ่ายรูป	125 (31.3)	226 (56.5)	49 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19	.632	มาก
7.บริเวณอาคารสถานที่ มีความสะอาด	158 (39.5)	204 (51.0)	35 (8.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.29	.654	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.19</b>	<b>.278</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสถานที่ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .251$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่มีความทันสมัย สวยงาม และข้อกว้างขวาง ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = .653$  และ  $\bar{X} = 4.30, S.D. = .649$ ) รองลงมาคือ ข้อ บริเวณอาคาร สถานที่ มีความสะอาด ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29, S.D. = .654$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อมีป้ายบอกที่ตั้งสถานที่ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04, S.D. = .723$ )

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

(n = 400)

5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีเอกสารแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อไว้ชัดเจน	118 (29.5)	225 (56.3)	53 (13.3)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.14	.670	มาก
2.มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกทางไปจุดสำคัญต่างๆ	137 (34.3)	236 (59.0)	25 (6.3)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.27	.594	มากที่สุด
3.มีการประชาสัมพันธ์ ทางเว็บไซต์	147 (36.8)	192 (48.0)	59 (14.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.21	.702	มากที่สุด
4.การมีการอัปเดตข้อมูลตลอด	101 (25.3)	231 (57.8)	68 (17.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08	.646	มากที่สุด
5.มีการแจกเอกสารประชาสัมพันธ์	132 (33.0)	233 (58.3)	32 (8.0)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.23	.621	มากที่สุด
6.มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ก่อนมีการจัดกิจกรรม	151 (37.8)	210 (52.5)	39 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28	.631	มากที่สุด
7.มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์	152 (38.0)	220 (55.0)	28 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31	.596	มากที่สุด
8.ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	104 (26.0)	206 (51.5)	88 (22.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.03	.707	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.20</b>	<b>.241</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20, S.D. = .241$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = .596$ ) รองลงมาคือ ข้อ มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ก่อนมีการจัดกิจกรรม ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28, S.D. = .631$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03, S.D. = .707$ )

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านราคา

(n = 400)

6. ด้านราคาที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.อาคาร สถานที่ให้บริการ และสินค้าที่จำหน่าย มีความเหมาะสมกับราคา	134 (33.5)	207 (51.7)	58 (14.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.18	.676	มาก
2.การบริการเหมาะสมกับราคา	100 (25.0)	215 (53.8)	80 (20.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	4.03	.708	มาก
	รวม					4.10	.498	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านราคา โดยภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, S.D. = .498$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ อาคาร สถานที่ให้บริการและสินค้าที่จำหน่าย มีความเหมาะสมกับราคา ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.18, S.D. = .676$ ) รองลงมาคือ ข้อ การบริการเหมาะสมกับราคา ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, S.D. = .498$ )

3.2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.10 - 4.15

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านการให้บริการ

(n = 400)

1.ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ใช้บริการ	40 (10.0)	192 (48.0)	163 (40.8)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.67	.669	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	49 (12.3)	213 (53.3)	129 (32.3)	9 (2.3)	0 (0.0)	3.76	.690	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	73 (18.3)	115 (28.7)	192 (48.0)	20 (5.0)	0 (0.0)	3.60	.840	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	48 (12.0)	128 (32.0)	192 (48.0)	32 (8.0)	0 (0.0)	3.48	.807	มาก
5.เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ	83 (20.8)	137 (34.3)	159 (39.8)	21 (5.3)	0 (0.0)	3.71	.854	มาก
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ	43 (10.8)	135 (33.8)	188 (47.0)	34 (8.5)	0 (0.0)	3.47	.797	มาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านการให้บริการ (ต่อ)

(n = 400)

1.ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	82 (20.5)	135 (33.8)	146 (36.5)	37 (9.3)	0 (0.0)	3.66	.907	มาก
8.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ	100 (25.0)	141 (35.3)	136 (34.0)	23 (5.8)	0 (0.0)	3.80	.883	มาก
9.การให้บริการปฏิบัติต่อผู้บริการเท่าเทียมกัน	25 (6.3)	200 (50.0)	162 (40.5)	13 (3.3)	0 (0.0)	3.80	.883	มาก
10.เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	59 (14.8)	187 (46.8)	138 (34.5)	16 (4.0)	0 (0.0)	3.80	.883	มาก
รวม						3.64	.356	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.64, S.D. = .356) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = .883) รองลงมาคือข้อ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.76, S.D. = .690) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.47, S.D. = .797)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

(n = 400)

2.ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	78 (19.5)	155 (38.8)	149 (37.3)	18 (4.5)	0 (0.0)	3.73	.823	มาก
2.การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	73 (18.3)	155 (38.8)	153 (38.3)	19 (4.8)	0 (0.0)	3.71	.818	มาก
3.การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	90 (22.5)	147 (36.8)	125 (31.3)	38 (9.5)	0 (0.0)	3.72	.918	มาก
4.ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	60 (15.0)	164 (41.0)	151 (37.8)	25 (6.3)	0 (0.0)	3.65	.809	มาก
5.ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	71 (17.8)	208 (52.0)	119 (29.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.87	.692	มาก
6.การบริการสอดคล้องต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	87 (21.8)	161 (40.3)	115 (28.7)	37 (9.3)	0 (0.0)	3.74	.901	มาก
7.มีการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	50 (12.5)	220 (55.0)	128 (32.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.80	.651	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.75</b>	<b>.380</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.75, S.D. = .380$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87, S.D. = .692$ ) รองลงมาคือ ข้อมีการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = .651$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65, S.D. = .809$ )

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 400)

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	78 (19.5)	140 (35.0)	163 (40.8)	19 (4.8)	0 (0.0)	3.69	.836	มาก
2.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	52 (13.0)	162 (40.5)	162 (40.5)	21 (5.3)	0 (0.0)	3.61	.777	มาก
3.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	37 (9.3)	201 (50.2)	157 (39.3)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.68	.656	มาก
4.ความรวดเร็วในการให้บริการ	48 (12.0)	214 (53.5)	132 (33.0)	6 (1.5)	0 (0.0)	3.76	.673	มาก
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	63 (15.8)	106 (26.5)	212 (53.0)	19 (4.8)	0 (0.0)	3.53	.813	มาก
6.มีปริมาณและจัดวางถังขยะ สดวก เป็นระเบียบและเพียงพอ	44 (11.0)	118 (29.5)	204 (51.0)	34 (8.5)	0 (0.0)	3.43	.798	มาก
7.วัสดุ อุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	68 (17.0)	136 (34.0)	176 (44.0)	20 (5.0)	0 (0.0)	3.63	.821	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.62</b>	<b>.368</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.62, S.D. = .368$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ห้องน้ำสะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76, S.D. = .673$ ) รองลงมาคือ ข้อ โต๊ะ เก้าอี้ มีความทันสมัยบริการให้กับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.69, S.D. = .836$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีปริมาณและจัดวางถังขยะ สดวก เป็นระเบียบและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43, S.D. = .798$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้าน  
สถานที่

(n = 400)

4.ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีป้ายบอกที่ตั้งสถานที่	40 (10.0)	131 (32.8)	195 (48.8)	34 (8.5)	0 (0.0)	3.44	.786	มาก
2.สถานที่มีความสะดวกต่อการไปใช้บริการ	73 (18.3)	140 (35.0)	158 (39.5)	28 (7.0)	1 (0.3)	3.64	.867	มาก
3.มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	91 (22.8)	138 (34.5)	131 (32.8)	34 (8.5)	6 (1.5)	3.68	.966	มาก
4.มีความทันสมัย สวยงาม	20 (5.0)	173 (43.3)	160 (40.0)	37 (9.3)	10 (2.5)	3.39	.821	ปานกลาง
5.กว้างขวาง	67 (16.8)	140 (35.0)	164 (41.0)	29 (7.2)	0 (0.0)	3.61	.848	มาก
6.มีการจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ถ่ายรูป	50 (12.5)	171 (42.8)	153 (38.3)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.61	.787	มาก
7.บริเวณอาคาร สถานที่ มีความสะอาด	62 (15.5)	135 (33.8)	176 (44.0)	27 (6.8)	0 (0.0)	3.58	.831	มาก
รวม						3.57	.429	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านสถานที่ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.57, S.D. = .831$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.68, S.D. = .966$ ) รองลงมาคือ ข้อ สถานที่มีความสะดวกต่อการไปใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.64, S.D. = .867$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อมีความทันสมัย สวยงาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.39, S.D. = .821$ )



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านข้อมูลที่ได้รับจาก  
การบริการ

(n = 400)

5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีเอกสารแนะนำ ขั้นตอน การให้บริการ การติดต่อไว้ ชัดเจน	80 (20.0)	151 (37.8)	137 (34.3)	32 (8.0)	0 (0.0)	3.70	.879	มาก
2.มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์บอกทางไป จุดสำคัญต่างๆ	48 (12.0)	162 (40.5)	166 (41.5)	24 (6.0)	0 (0.0)	3.58	.777	มาก
3.มีการประชาสัมพันธ์ ทาง เว็บไซต์	63 (15.8)	199 (49.8)	136 (34.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.81	.694	มาก
4.การมีการอัปเดตข้อมูล ตลอด	73 (18.3)	155 (38.8)	136 (34.0)	36 (9.0)	0 (0.0)	3.66	.878	มาก
5.มีการแจกเอกสาร ประชาสัมพันธ์	40 (10.0)	209 (52.3)	150 (37.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.72	.638	มาก
6.มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ก่อนมีการจัดกิจกรรม	69 (17.3)	142 (35.5)	163 (40.8)	26 (6.5)	0 (0.0)	3.63	.842	มาก
7.มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ใน ด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่าง สม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์	47 (11.8)	158 (39.5)	164 (41.0)	31 (7.8)	0 (0.0)	3.55	.799	มาก
8.ข้อมูลที่ท่านได้รับการ บริการมีความชัดเจนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	46 (16.0)	191 (47.8)	138 (34.5)	7 (1.8)	0 (0.0)	3.78	.727	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.68</b>	<b>.409</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา  
จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68, S.D. = .409$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ  
การประชาสัมพันธ์ ทางเว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = .694$ )  
รองลงมาคือ ข้อ ข้อมูลที่ท่านได้รับการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและถูกต้อง มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = .727) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = .799)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านราคา

(n = 400)

5. ตามด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.อาคาร สถานที่ให้บริการ และสินค้าที่จำหน่าย มีความเหมาะสมกับราคา	70 (17.5)	162 (40.5)	138 (34.5)	30 (7.5)	0 (0.0)	3.68	.848	มาก
2.การบริการเหมาะสมกับราคา	42 (10.5)	196 (49.0)	154 (38.5)	8 (2.0)	0 (0.0)	3.68	.685	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.68</b>	<b>.581</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามด้านราคา โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .581) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อ อาคารสถานที่ให้บริการและสินค้าที่จำหน่าย มีความเหมาะสมกับราคา และข้อการบริการเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .848,  $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = .685)

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสอบถาม ตั้งวันที่ 1 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2559 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากและมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดีมากและมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดีมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ด้านสถานที่** พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดีมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดีมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ด้านราคา** พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด อยากให้ราคาค่าเช่าสถานที่อาคารปฐมสัมมาคารมมีราคาที่ถูกลงกว่านี้ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดีมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

**สรุป ได้ว่า** ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ทั้งหมด 6 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านราคา ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีระดับความคาดหวังมากที่สุด และอยากให้มีการลดราคาอาคารปฐมสัมมาคารม และมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้บริการ

## ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการที่อยู่ในระดับดีมาก แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยไปไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่ามีการให้บริการที่อยู่ในระดับที่ดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการกระบวนการให้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า พบว่ามีการให้บริการที่อยู่ในระดับที่ดีมาก และไม่มีปัญหาอุปสรรค

**ด้านสถานที่** พบว่า สถานที่มีความสวยงาม กว้างขวาง ร่มรื่น แต่อย่างอยากให้มีการจัดให้สวยงามกว่านี้

**ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ** พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อย่างชัดเจน

**ด้านราคา** พบว่า ราคาเช่าสถานที่อาคารปฐมสัมมาคารมมีราคาที่แพงเกินไป

## ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
1) ชาย	4.1927	.16068	.000	.046
2) หญิง	4.1927	.13325		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่ากลางกำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.056	3	.019	.905	.439
ภายในกลุ่ม	8.116	396	.020		
รวม	8.171	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.069	3	.023	1.121	.340
ภายในกลุ่ม	8.103	396	.020		
รวม	8.171	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของ ความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.019	3	.006	.303	.824
ภายในกลุ่ม	8.153	396	.021		
รวม	8.171	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของ ความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยาน  
การอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.033	4	.008	.395	.812
ภายในกลุ่ม	8.139	395	.021		
รวม	8.171	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของ ความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยาน  
การอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.047	3	.016	.763	.515
ภายในกลุ่ม	8.124	396	.021		
รวม	8.171	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของ ความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

		S.D.	t	Sig
1) ชาย	3.6185	.23944	2.243	.800
2) หญิง	3.6754	.24207		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่ากลางกำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.287	3	.096	1.636	.180
ภายในกลุ่ม	23.155	396	.058		
รวม	23.442	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.084	3	.028	.476	.699
ภายในกลุ่ม	23.357	396	.059		
รวม	23.442	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.252	3	.084	1.433	.233
ภายในกลุ่ม	23.190	396	.059		
รวม	23.442	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.137	4	.034	.581	.677
ภายในกลุ่ม	23.305	395	.059		
รวม	23.442	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่ากลาง กำลังสอง	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.074	3	.025	.417	.741
ภายในกลุ่ม	23.368	396	.059		
รวม	23.442	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูลเสร็จแล้วนำมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) และใช้ค่าทางสถิติ คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( ANOVA : One-Way Analysis of Variance ) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผู้วิจัยได้สรุปและนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพอื่นๆ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 หรือน้อยกว่า 15,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์การให้บริการด้านต่างๆอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่มาใช้บริการอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น รองลงมาใช้บริการ ร้าน Coffee Park ส่วนใช้บริการอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด
3. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่ำสุดคือ ด้านราคา ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายละเอียด เป็นดังนี้และด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย

3.1 ด้านการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อความรวดเร็วในการให้บริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบริการสอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่มีปริมาณและจัดวางถังขยะ สะดวก เป็นระเบียบและเพียงพอ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อห้องน้ำสะอาด ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อวัสดุ อุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.4 ด้านสถานที่ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมีความทันสมัย สวยงาม และช็อกกว้างขวาง ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ บริเวณอาคาร สถานที่ มีความสะอาด ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อมีป้ายบอกที่ตั้งสถานที่ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวม พบว่า ให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์ ให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ก่อนมีการจัดกิจกรรม ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

3.6 ด้านราคา โดยภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ อาคาร สถานที่ให้บริการและสินค้าที่จำหน่าย มีความเหมาะสมกับราคา ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ การบริการเหมาะสมกับราคา ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดเป็นดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.2 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมีการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ห้องน้ำสะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ โต๊ะ เก้าอี้ มีความทันสมัยบริการให้กับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีปริมาณและจัดวางถังขยะ สะดวก เป็นระเบียบและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.4 ด้านสถานที่ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ สถานที่มีความสะดวกต่อการไปใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อมีความทันสมัย สวยงาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมีการประชาสัมพันธ์ ทางเว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ ข้อมูลที่ท่านได้รับการบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.6 ด้านราคา โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อ อาคาร สถานที่ให้บริการและสินค้าที่จำหน่าย มีความเหมาะสมกับราคา และข้อการบริการเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

สรุป ได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ทั้งหมด 6 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านราคา ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีระดับความคาดหวังมากที่สุด และอยากให้มีการลดราคาเช่าอาคารปฐม สัมมาคาร และความพึงพอใจในระดับมาก เป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้บริการ

#### 5. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

##### ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ที่	ข้อมูลทั่วไป	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1	เพศ	/	
2	อายุ		/
3	สถานภาพ		/
4	ระดับการศึกษา		/
5	อาชีพ		/
6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		/

จากตารางที่ 5.1 พบว่าข้อมูลที่เป็นไปตามสมมติฐานได้แก่ เพศ และที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ที่	ข้อมูลทั่วไป	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1	เพศ		/
2	อายุ		/
3	สถานภาพ		/
4	ระดับการศึกษา		/
5	อาชีพ		/
6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		/

จากตารางที่ 5.2 พบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปและการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่าให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีนนท์ ชันเชื่อน (2557) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดเชียงราย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา ผึ้งผัน (2555) การวิจัยการประเมินผลโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนิทธา เกื้อกุล (2554) ได้จัดทำแผนธุรกิจของโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวี วินัยวัฒน์วงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารทอง โกมลวานิช (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา เฟ็งสำราญ (2554) ได้ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ พุทธชาติ (2553) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ

one stop service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลแพร์

## 2. ผลการทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ สรุปได้ดังนี้

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกัน ข้อมูลเป็นไปตามสมมติฐาน สำหรับผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐมที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรวิ กั้นเงิน (2550) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดินทาง ลักษณะในการท่องเที่ยว รูปแบบในการท่องเที่ยว การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจำนวนคืนในการพัก และภูมิลำเนา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคัดค้านกับงานวิจัยของ ณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และสถานะภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ได้กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และสถานะภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม จากการวิจัยพบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด และความพึงพอใจมาก ดังนั้น อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพต่อชุมชนจังหวัดนครปฐม

2. ด้านกระบวนการให้บริการ จากการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด และความพึงพอใจมาก ดังนั้น ผู้บริหารอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กระบวนการการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด และความพึงพอใจมาก ดังนั้น ผู้บริหารอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ควรมีการพัฒนาการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยให้ดียิ่งขึ้น

4. ด้านสถานที่ จากการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด และความพึงพอใจมาก ดังนั้น ผู้บริหารอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ควรมีการพัฒนาจัดสถานที่ ปรับปรุงภูมิทัศน์ของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ให้มีความสวยงาม ความทันสมัยยิ่งขึ้น และควรรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก และความพึงพอใจมาก ผู้บริหารอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอทันต่อเหตุการณ์ ควรมีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกทางไปจุดสำคัญต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนมีการจัดกิจกรรม และควรมีการพัฒนาอย่างพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้น

6. ด้านราคา จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก และความพึงพอใจมาก ดังนั้น ผู้บริหารอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ควรมีการพัฒนาการกำหนดอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับราคา ในด้านการเช่าสถานที่ให้บริการและสินค้าที่จำหน่าย ในราคาที่ยุติธรรมให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการในอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น เพราะพนักงานที่ให้บริการนั้น เป็นผู้ที่จะต้องติดต่อกับผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ทั้งการรับรู้ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในกลุ่มบริบทเดียวกันเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมเพียงพอสำหรับการพัฒนาคุณภาพต่อไป



3. ควรศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าแตกต่างกันอย่างไร

4. ควรศึกษามีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจผู้ให้บริการต่อคุณภาพบริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม กับ ศูนย์อื่นที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกันว่าแตกต่างกันอย่างไร



## รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). **SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 16.
- ชนิษฐา เพ็งสำราญ. (2554). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี.” การค้นคว้าอิสระ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คำณาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การบริการลูกค้า**. กรุงเทพฯ. โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง จำกัด.
- จันทิมา ผึ้งผัน. (2555). “การประเมินผลโครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม. นครปฐม.” วิทยานิพนธ์หลักสูตร ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณรงค์ ทรวงโพธิ์ . (2552). “ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา.” การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ทวิรัตน์ ชันเชื่อน . (2557). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดเชียงราย.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ธารทอง โกมลวานิช . (2555). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2558). **การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 5.
- ปภาวี วินัยวัฒน์วงศ์ . (2555) . “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5
- ลติกา จองพานิชย์เจริญ. (2555). “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย.” แบบฝึกหัดการ

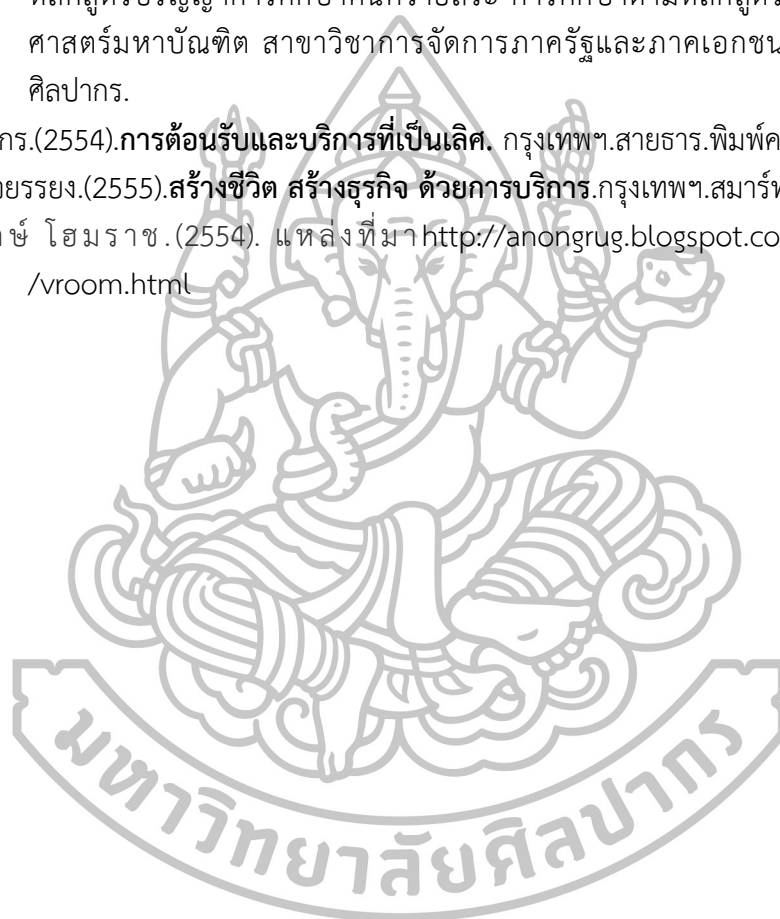
วิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน การศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตร์  
บัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สัจจา โสภณ.(2556). “ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความ  
พร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลป  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร.

สมิต สัจฉกร.(2554).การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ.สายธาร.พิมพ์ครั้งที่ 6.

สมชาติ กิจยรรยง.(2555).สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ.กรุงเทพฯ.สมาร์ท ไลฟ์

อนงค์รักษ์ โสมราชา.(2554). แหล่งที่มา <http://anongrug.blogspot.com/2011/01/vroom.html>





ภาคผนวก





### แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา  
จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในระดับปริญญาโทของหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ  
คาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา  
คำชี้แจง

แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพ  
พัฒนา จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก  
สถานที่

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูล  
ทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ซึ่งจะไม่กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่  
อย่างไร ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาว กาญจนา รวดเร็ว

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 ปีหรือต่ำกว่า 20 ปี

2. 21-40 ปี

3. 41-60 ปี

3. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย

4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า

2. อนุปริญญา/ปวส.

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. พนักงานเอกชน

2. ข้าราชการ

3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. 15,000 หรือน้อยกว่า 15,000 บาท

2. 15,001-20,000 บาท

3. 20,001-40,000 บาท

4. มากกว่า 40,000 บาท



ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ตรงกับข้อความ ที่ท่านมาใช้บริการ

ด้านการใช้บริการที่ท่านมาใช้		มาใช้บริการ
1	อบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น	
2	ฟังบรรยายวิชาการ	
3	ศึกษาดูงานในพื้นที่	
4	ศึกษาดูงานนอกพื้นที่	
5	ใช้บริการห้องสมุด	
6	เช่าพื้นที่ งานจัดเลี้ยง งานเลี้ยงสังสรรค์	
7	เช่าพื้นที่ อบรมสัมมนา อาคารปฐมนิเทศ	
8	เช่าพื้นที่ อบรมสัมมนา อาคารพัฒนาวิชาการ	
9	ซื้อสินค้า ร้าน Patpat @ Park	
10	ใช้บริการ ร้าน Coffee Park	
11	เช่าพื้นที่ ร้านค้าให้เช่า	
12	ออกกำลังกาย	
13	ถ่ายรูปเวดดิ้ง	
14	จัดงานบริการชุมชน เช่น หน่วยงานราชการขอความร่วมมือในการจัดบริการประชาชน	
15	อื่นๆ ระบุ.....	











ส่วนที่ 4 เป็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของแต่ละด้านเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาโปรด  
 แสดงความเห็นในการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ในด้านต่างๆ

#### 4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

---



---



---



---



---



---



---



---

#### 4.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ




---



---



---



---



---



---



---



---

#### 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ปัญหาและอุปสรรค

---

---

---

---

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

---

---

---

---

#### 4.4 ด้านสถานที่

##### ปัญหาและอุปสรรค

---

---

---

---

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

---

---

---

---



#### 4.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

##### ปัญหาและอุปสรรค

---

---

---

---

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

---

---

---

---

#### 4.5 ด้านราคา

ปัญหาและอุปสรรค

---

---

---

---

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

---

---

---

---





ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น



\*\*\*ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม\*\*\*

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	41

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c1.1บริการรถ	4.12	.604	400
c1.2บริการรถ	4.34	.595	400
c1.3บริการรถ	4.18	.760	400
c1.4บริการรถ	4.48	.596	400
c1.5บริการรถ	4.09	.716	400
c1.6บริการรถ	4.04	.719	400
c1.7บริการรถ	4.16	.680	400
c1.8บริการรถ	4.07	.705	400
c1.9บริการรถ	4.29	.654	400
c1.10บริการรถ	4.33	.633	400
c2.1กระบวนค	4.29	.666	400
c2.2กระบวนค	4.22	.692	400
c2.3กระบวนค	4.13	.681	400
c2.4กระบวนค	4.25	.615	400
c2.5กระบวนค	4.24	.702	400
c2.6กระบวนค	4.07	.651	400
c2.7กระบวนค	4.24	.628	400
c3.1อำนวยการ	4.30	.625	400
c3.2อำนวยการ	4.32	.607	400
c3.3อำนวยการ	4.12	.601	400

## Item Statistics (ต่อ)

	Mean	Std. Deviation	N
c3.4อำนาจ	4.34	.595	400
c3.5อำนาจ	4.11	.778	400
c3.6อำนาจ	4.46	.608	400
c3.7อำนาจ	4.09	.723	400
c4.1สถานที่	4.04	.723	400
c4.2สถานที่	4.18	.675	400
c4.3สถานที่	4.06	.709	400
c4.4สถานที่	4.30	.653	400
c4.5สถานที่	4.30	.649	400
c4.6สถานที่	4.19	.632	400
c4.7สถานที่	4.29	.654	400
c5.1ข้อมูล	4.14	.670	400
c5.2ข้อมูล	4.27	.594	400
c5.3ข้อมูล	4.21	.702	400
c5.4ข้อมูล	4.08	.646	400
c5.5ข้อมูล	4.24	.621	400
c5.6ข้อมูล	4.28	.631	400
c5.7ข้อมูล	4.31	.596	400
c5.8ข้อมูล	4.03	.707	400
c6.1ราคา	4.19	.676	400
c6.2ราคา	4.03	.708	400

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1.1บริการ	168.27	28.152	-.040	.884
c1.2บริการ	168.05	28.120	-.033	.883
c1.3บริการ	168.21	26.557	.144	.853
c1.4บริการ	167.91	27.598	.049	.871
c1.5บริการ	168.30	26.600	.156	.852
c1.6บริการ	168.35	26.554	.161	.851
c1.7บริการ	168.23	27.603	.028	.875
c1.8บริการ	168.32	26.690	.148	.854
c1.9บริการ	168.10	27.119	.105	.862
c1.10บริการ	168.06	27.049	.123	.859
c2.1กระบวน	168.10	27.359	.066	.868

## Item-Total Statistics (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c2.2กระบวนค	168.17	26.629	.162	.852
c2.3กระบวนค	168.26	27.746	.007	.878
c2.4กระบวนค	168.14	27.562	.050	.871
c2.5กระบวนค	168.15	26.980	.108	.861
c2.6กระบวนค	168.32	27.446	.058	.870
c2.7กระบวนค	168.15	27.282	.089	.864
c3.1อำนวค	168.09	28.055	-.028	.883
c3.2อำนวค	168.07	28.073	-.028	.882
c3.3อำนวค	168.27	27.901	.000	.878
c3.4อำนวค	168.05	28.586	-.106	.893
c3.5อำนวค	168.28	26.494	.145	.853
c3.6อำนวค	167.93	27.912	-.003	.878
c3.7อำนวค	168.30	26.781	.128	.857
c4.1สถานทีค	168.35	26.629	.149	.853
c4.2สถานทีค	168.21	27.622	.026	.875
c4.3สถานทีค	168.33	26.573	.162	.851
c4.4สถานทีค	168.09	27.306	.078	.866
c4.5สถานทีค	168.09	27.243	.088	.865
c4.6สถานทีค	168.20	27.342	.079	.866
c4.7สถานทีค	168.10	27.059	.114	.860
c5.1ข้อมูลค	168.25	27.429	.055	.870
c5.2ข้อมูลค	168.12	27.903	.001	.878
c5.3ข้อมูลค	168.18	26.452	.183	.847
c5.4ข้อมูลค	168.31	27.451	.058	.869
c5.5ข้อมูลค	168.15	27.252	.096	.863
c5.6ข้อมูลค	168.11	27.725	.021	.875
c5.7ข้อมูลค	168.08	27.525	.061	.869
c5.8ข้อมูลค	168.36	27.233	.072	.867
c6.1ราคาค	168.20	27.706	.014	.877
c6.2ราคาค	168.36	26.938	.112	.860

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพพัฒนา จังหวัดนครปฐม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	41

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
c1.1บริการพ	3.67	.669	400
c1.2บริการพ	3.76	.690	400
c1.3บริการพ	3.60	.840	400
c1.4บริการพ	3.48	.807	400
c1.5บริการพ	3.71	.854	400
c1.6บริการพ	3.47	.797	400
c1.7บริการพ	3.66	.907	400
c1.8บริการพ	3.80	.883	400
c1.9บริการพ	3.59	.658	400
c1.10บริการพ	3.72	.760	400
c2.1บริการพ	3.73	.823	400
c2.2กระบวณพ	3.71	.818	400
c2.3กระบวณพ	3.72	.918	400
c2.4กระบวณพ	3.65	.809	400
c2.5กระบวณพ	3.87	.692	400
c2.6กระบวณพ	3.75	.901	400
c2.7กระบวณพ	3.80	.651	400
c3.1อำนวพ	3.69	.836	400
c3.2อำนวพ	3.61	.777	400
c3.3อำนวพ	3.68	.656	400
c3.4อำนวพ	3.76	.673	400

## Item Statistics (ต่อ)

	Mean	Std. Deviation	N
c3.5อำนาจพ	3.53	.813	400
c3.6บริการพ	3.43	.798	400
c3.7อำนาจพ	3.63	.821	400
c4.1สถานที่พ	3.44	.786	400
c4.2สถานที่พ	3.64	.867	400
c4.3สถานที่พ	3.69	.966	400
c4.4สถานที่พ	3.39	.821	400
c4.5สถานที่พ	3.61	.848	400
c4.6สถานที่พ	3.61	.787	400
c4.7สถานที่พ	3.58	.831	400
c5.1ข้อมูลพ	3.70	.879	400
c5.2ข้อมูลพ	3.59	.777	400
c5.3ข้อมูลพ	3.81	.694	400
c5.4ข้อมูลพ	3.66	.878	400
c5.5ข้อมูลพ	3.72	.638	400
c5.6ข้อมูลพ	3.64	.842	400
c5.7ข้อมูลพ	3.55	.799	400
c5.8บริการพ	3.78	.727	400
c6.1ราคาพ	3.68	.848	400
c6.2ราคาพ	3.68	.685	400

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1.1บริการพ	146.09	81.890	.145	.905
c1.2บริการพ	146.00	82.276	.108	.906
c1.3บริการพ	146.15	82.375	.067	.910
c1.4บริการพ	146.28	80.100	.232	.900
c1.5บริการพ	146.05	82.970	.026	.912
c1.6บริการพ	146.29	82.361	.076	.909
c1.7บริการพ	146.10	79.033	.263	.898
c1.8บริการพ	145.96	79.612	.235	.900
c1.9บริการพ	146.16	82.212	.122	.906
c1.10บริการพ	146.03	81.966	.113	.906
c2.1บริการพ	146.02	81.852	.105	.907
c2.2กระบวนพ	146.05	81.832	.108	.907
c2.3กระบวนพ	146.03	78.793	.274	.897
c2.4กระบวนพ	146.11	81.555	.129	.706
c2.5กระบวนพ	145.89	80.087	.285	.898
c2.6กระบวนพ	146.01	79.128	.260	.898
c2.7กระบวนพ	145.96	81.728	.165	.904
c3.1อำนาจพ	146.06	81.247	.143	.905
c3.2อำนาจพ	146.14	81.275	.159	.904
c3.3อำนาจพ	146.08	81.392	.192	.902
c3.4อำนาจพ	146.00	81.804	.151	.904
c3.5อำนาจพ	146.22	80.960	.170	.704
c3.6บริการพ	146.33	79.598	.271	.798
c3.7อำนาจพ	146.13	82.405	.068	.909
c4.1สถานที่พ	146.31	79.970	.250	.899
c4.2สถานที่พ	146.12	80.112	.208	.901
c4.3สถานที่พ	146.07	78.296	.285	.896
c4.4สถานที่พ	146.37	78.769	.319	.995
c4.5สถานที่พ	146.14	82.373	.065	.810
c4.6สถานที่พ	146.14	81.546	.136	.905
c4.7สถานที่พ	146.18	81.373	.136	.906
c5.1ข้อมูลพ	146.06	78.290	.324	.894
c5.2ข้อมูลพ	146.17	80.217	.236	.900

Item-Total Statistics (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c5.3ข้อมูลพ	145.95	79.634	.322	.896
c5.4ข้อมูลพ	146.09	76.666	.434	.887
c5.5ข้อมูลพ	146.04	82.019	.145	.905
c5.6ข้อมูลพ	146.12	80.336	.202	.902
c5.7ข้อมูลพ	146.20	79.540	.275	.898
c5.8บริการพ	145.98	79.318	.329	.895
c6.1ราคาพ	146.08	77.353	.404	.889
c6.2ราคาพ	146.08	81.734	.153	.904





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.034-218790

ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/4329

วันที่ 21 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.สุวิชา วรวิเชียรวงษ์

ด้วย นางสาวกาญจนา รวดเร็ว รหัสประจำตัว 57602372 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "  
ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ  
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.034-218790

ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 4330

วันที่ 21 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จิตพล ชุมเกตุ

ด้วย นางสาวกาญจนา รวดเร็ว รหัสประจำตัว 57602372 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม" ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ที่ ศธ 0520.107(นฐ) / 4328

โทร.034-218790  
วันที่ 21 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนัท หอมสุต

ด้วย นางสาวกาญจนา รวดเร็ว รหัสประจำตัว 57602372 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "  
ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม "  
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ  
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศช 0520.107(นฐ)/ 3861



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์  
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

2 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม

ด้วย นางสาวกาญจนา รวดเร็ว รหัสประจำตัว 57602372 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " ความคาดหวัง  
และความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม " มีความประสงค์  
จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการ โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง ผู้ที่เกี่ยวข้อง  
ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูย์ศ ไพวิชิตธรรม )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
นครปฐม โทร.034-218790

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาว	กาญจนา นามสกุล รวดเร็ว
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บัญชี-การเงิน โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน
การศึกษา	
ปริญญาตรี	บัญชีบัณฑิต (บช.บ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2557 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ ประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย	มหาวิทยาศิลปากร
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2552- 2553	บริษัท ปฐมนครเคเอ็มพี ปฏิบัติงานทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ประสานงาน ฝ่ายขาย
พ.ศ. 2553- 2555 บัญชี	บริษัท อาหารสากล จำกัด มหาชน ปฏิบัติงานทำหน้าที่เจ้าหน้าที่
พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน	โครงการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จ.นครปฐม ปฏิบัติงานทำ หน้าที่เจ้าหน้าที่บัญชี –การเงิน

## การศึกษา อบรมเพิ่มเติม

อบรมหลักสูตร มาตรฐานการบัญชีใหม่ ที่กระทบต่อธุรกิจ สภาองค์การนายจ้าง  
แห่งประเทศไทย วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2554

อบรมหลักสูตร ภาษีอากร สำหรับการเงิน บริษัทนิต้าโปรเฟสชั่นแนลเทรนนิ่ง จำกัด  
วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554