

และการทราบถึงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะสามารถนำมาพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข จัดกิจกรรมให้เหมาะสม ทันสมัย มีรูปแบบที่หลากหลายและจะสามารถพัฒนางานด้านการบริการทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพ ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันได้

จากเหตุผลดังกล่าวและในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์ พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมทางวิชาการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อการเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา สิ่งแวดล้อม ดาราศาสตร์ อวกาศ เทคโนโลยี และพลังงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ และด้านการอำนวยความสะดวก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ และด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในฐานการเรียนการสอน จำนวน 25 ฐาน โดยศึกษาด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ และด้านการอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรได้แก่

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 25 ฐานการเรียน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างฐานละ 35 คน

3. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับการศึกษา จำแนกเป็น ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

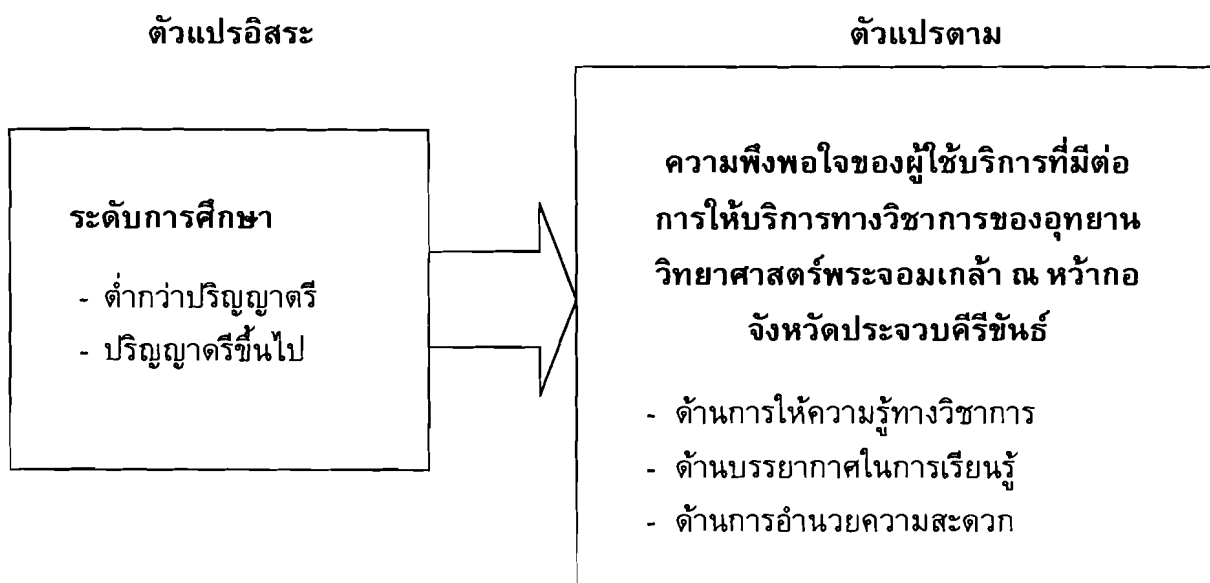
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการในฐานการเรียนการสอนของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ใน 3 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ

3.2.2 ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้

3.2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวก
2. เป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หมายถึง สถานศึกษา ในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน ตั้งอยู่ที่ หมู่ 4 ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักเรียน นักศึกษา เยาวชน และประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการทางวิชาการในฐานการเรียนการสอนทั้ง 25 ฐาน ของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในฐานการเรียนทั้ง 25 ฐาน ของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการรับรู้ ด้านการอำนวยความสะดวก
4. การให้บริการ หมายถึง การให้ความรู้กับนักเรียน นักศึกษา เยาวชน และประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการทางวิชาการในฐานการเรียนการสอนทั้ง 25 ฐาน ของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
5. การให้ความรู้ทางวิชาการ หมายถึง การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมในฐานการเรียนการสอน โดยวิทยากร และการใช้สื่อในการถ่ายทอด
6. บรรยากาศในการเรียนรู้ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกฐานการเรียนการสอน
7. การอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการ