

- 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้ารับบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอน ไม่ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ได้แก่ คุณภาพของงานบริการที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชนหรือผู้ให้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือ เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขใจของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

ด้วยเหตุที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยประสิทธิภาพในแง่บวก จะทำให้ผู้บริการพึงพอใจสูง เยม เอส (Yem S อ้างถึงใน สุกัญญา วีรพงศ์ภักดี, 2542 : 12) เพราะฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการ ตามความหมายของคำ S-E-R-V-I-C-E (วีระพงษ์เฉลิมจิระวัฒน์, 2539 : 7 - 8) คือ

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smiling & Sympathy) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุก ซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี
3. บริการพร้อมๆ กับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness Manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกสร้างสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่
6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือ การแสดงออกด้วยกริยามารยาทที่สุภาพงดงาม และถ่อมตน
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

การที่องค์กรหนึ่งๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล, 2532 : 303 - 304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้
3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ
4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด
5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้อง มีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์การ

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลด (อ้างถึงใน ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, 2536 : 6) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการ ให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการ ที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ เพราะงานบริการไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร และเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ว่าจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด นอกจากจะคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ไปใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ งานบริการเป็นสิ่งที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะอธิบายและตอบสนองการบริการตลอดเวลา

สำเนา ขจรศิลป์ (2538 : 80 - 81) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวิชาการ ได้แก่ หลักสูตรที่ช่วยให้นักศึกษามีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่จะช่วยให้นักศึกษาทำงานได้มีประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยด้านบริหาร ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ ระบบการบริหาร นโยบายและบรรยากาศที่ส่งเสริมต่อการพัฒนานักศึกษา
3. ปัจจัยด้านกิจกรรมนักศึกษา ได้แก่ การจัดบริการเพื่อช่วยแก้ปัญหา นักศึกษาและช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน การจัดกิจกรรมและบริการที่มีคุณภาพ

4. ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวน คุณภาพและขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะอาจารย์และนักแนะแนว ซึ่งมีหน้าที่พัฒนานักศึกษาโดยตรง

5. ปัจจัยด้านทรัพยากรและสภาพแวดล้อม ได้แก่ งบประมาณ และอาคารสถานที่เพียงพอต่อการพัฒนานักศึกษา มีสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่สะอาดและสวยงาม

6. ปัจจัยด้านกลุ่มเพื่อน ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาและปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาด้านสังคมของนักศึกษา

7. ปัจจัยด้านตัวนักศึกษา หรือคุณภาพของนักศึกษา ได้แก่ สถิติปัญญา ทักษะคิด ของนักศึกษาแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน

8. ปัจจัยภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ บรรยากาศทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนานักศึกษา

2.1 หลักการให้บริการทางการศึกษา

งานบริการในหน่วยงานทางการศึกษา เป็นศูนย์กลางบริหารจัดการในการสนับสนุนงานบริหาร อำนวยความสะดวกทั้งด้านอาคารสถานที่ สาธารณูปโภค ยานพาหนะและสวัสดิการอื่นๆ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหาร การเงิน พัสดุและประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่นักศึกษาจะต้องติดต่อมากที่สุดในงานบริการ ก็คือ หน่วยงานการเงินซึ่งการติดต่อเริ่มตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน จนกระทั่งจบการศึกษา ดังนั้นนักศึกษาทุกคนจะต้องทราบกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติต่างๆ ของสถาบันรวมทั้งวิธีการติดต่อ วิธีการชำระเงินค่าลงทะเบียน พร้อมทั้งสถานที่ที่จะลงทะเบียน โดยนักศึกษาจะต้องดูจากคู่มือนักศึกษาและประกาศของทางสถาบันฯ

2.2 หลักการให้บริการงานวิชาการ

การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการในฝ่ายต่างๆ ต้องเกี่ยวโยงและต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การเก็บทะเบียนประวัติ การรับรองผลการศึกษา การจัดสอน การจัดทำตารางสอน ดังนั้นงานวิชาการจึงเป็นงานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน นับตั้งแต่การจัดหลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนการวัดและประเมินผลเป็นกิจกรรมทุกอย่างที่จะส่งเสริมการเรียนการสอนหรือการศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานนี้ ได้แก่ สำนักทะเบียนวัดผล สำนักวิทยบริการ

2.3 หลักการให้บริการงานกิจการนักศึกษา

งานกิจกรรมนักศึกษา มุ่งจัดบริการและสวัสดิการต่างๆ ให้คำปรึกษา ช่วยลดปัญหาอุปสรรคในระหว่างการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาใช้เวลาในการศึกษาได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งเสริมให้นักศึกษาดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง รวมทั้งการจัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การให้คำปรึกษาและการให้คำแนะนำ การบริการที่พักอาศัย บริการร้านค้า การบริการด้านเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

2.4 หลักการให้บริการด้านอาคารสถานที่

งานด้านอาคารสถานที่ มุ่งจัดบริการให้มีความพร้อม มีความเป็นระเบียบสวยงาม มีความร่มเย็น ในการจัดบริเวณ หรือสถานที่ที่ใช้ จัดการเรียนการสอน และกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่จอดรถ โรงอาหาร สนามกีฬา และบริเวณที่พักผ่อน

อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ประวัติความเป็นมา

อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสถาบันทางการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา สิ่งแวดล้อม ดาราศาสตร์ อวกาศ เทคโนโลยีและพลังงาน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พื้นที่ประมาณ 500 ไร่ เดิมหว้ากอ เป็นชื่อหมู่บ้านเล็กๆ ในตำบลคลองวาฬ เคยเป็นสถานที่ที่พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ทรงคำนวณได้ว่า ที่บ้านหว้ากอแห่งนี้เป็นศูนย์กลางที่สามารถมองเห็นสุริยุปราคาเต็มดวงในวันที่ 18 สิงหาคม 2411 ทั้งยังทรงเสด็จพระราชดำเนินมาทอดพระเนตรสุริยุปราคา ณ ที่แห่งนี้ พร้อมทั้งพระราชโอรสและพระราชธิดาข้าราชการเป็นจำนวนมาก แล้วพระอัจฉริยภาพมีนี้ ก็เป็นที่น่าชื่นชมต่ออาณาประชาราษฎร์ และคณะผู้เชี่ยวชาญด้านดาราศาสตร์ตะวันตกอย่างหาที่สุดมิได้ อันเนื่องจากการที่เสด็จประทับแรมทอดพระเนตรสุริยุปราคาครั้งนั้น ทำให้พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงประชวรด้วยไข้ป่า ในที่สุดก็เสด็จสวรรคต ความโศกเศร้าในครั้งนั้นทำให้บ้านหว้ากอ ถูกลืมนั่นไปเป็นเวลานาน จนเมื่อปี พ.ศ. 2511 ก็มีเพียงบุคคลคนหนึ่ง ได้จัดการไต่ตรมการกุศลขึ้นเพื่อสร้างโรงเรียนบ้านหว้ากอมิตรภาพ 72 เพื่อเป็นอนุสรณ์ 100 ปี ต่อมาปี พ.ศ. 2525 คณะรัฐบาลประกาศให้วันที่ 18 สิงหาคมของทุกปีเป็นวันวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ทั้งยังส่งคณะสำรวจที่เป็นนักวิทยาศาสตร์และนักดาราศาสตร์มาสำรวจพื้นที่และโบราณสถานที่ปรากฏอยู่บ้าง ในการนี้สมเด็จพระโอรสาธิราชฯ ได้เสด็จแทนพระองค์มาวางศิลาฤกษ์พระบรมราชานุสาวรีย์ ในวันที่ 14 กันยายน 2525 (อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, ม.ป.ป. : 1 - 2) ในปี พ.ศ. 2532 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการให้โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดเป็นโครงการระดับชาติ มีความสำคัญระดับสูง ปี 2533 - 2535 ประธานคณะกรรมการอำนวยการ คือ นายพิชัย รัตตกุล รองนายกรัฐมนตรี แต่งตั้งคณะกรรมการรวม 6 คณะเพื่อยกร่างและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการเตรียมงานโครงการอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2535 กรมการศึกษานอกโรงเรียนทำสัญญาจ้าง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออกแบบผังหลักเพื่อเป็นแผนแม่บทในการดำเนินโครงการ โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ รวมเวลา 10 ปี กล่าวคือ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538 : 116)

ระยะที่ 1 ระหว่างปีงบประมาณ 2535 - 2538 (556.97 ล้านบาท)

ระยะที่ 2 ระหว่างปีงบประมาณ 2539 - 2542 (705.04 ล้านบาท)

ระยะที่ 3 ระหว่างปีงบประมาณ 2543 - 2545 (451.61 ล้านบาท)

หลังจากนั้นปี พ.ศ. 2536 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พระราชทานชื่อโครงการว่า "อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์" โดยมอบให้กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ หว้ากอจึงกลับมามีชีวิตชีวา อีกครั้งหนึ่ง โดยกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศจัดตั้งเป็นสถานศึกษาสังกัดส่วนกลาง เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2536 เพื่อเทิดพระเกียรติองค์พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบิดาแห่งวิทยาศาสตร์ไทย และสนองนโยบายการกระจายโอกาสในการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ดาราศาสตร์และอวกาศ และด้านสิ่งแวดล้อมแก่นักเรียนนักศึกษาเยาวชนและประชาชนทั่วประเทศ โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนในเขตภาคใต้และภาคกลางมีการเวนคืนที่ดิน จัดสร้างอาคารดาราศาสตร์ ฐานการเรียนรู้การสอน ระบบสาธารณูปโภคต่างๆ และจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538 : 116 - 117)

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน 4 ประการคือ (สิริรัตน์ เสริฐพรรณิก, 2543 : 11)

2.2 ปลุกฝังความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ และความภาคภูมิใจในพระอัจฉริยภาพแห่งองค์พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในฐานะพระมหากษัตริย์ไทยที่ทรงบุกเบิกงานดาราศาสตร์และวิทยาศาสตร์ไทย

2.3 เป็นศูนย์กลางการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา อวกาศ สิ่งแวดล้อม ดาราศาสตร์ เทคโนโลยีและพลังงาน

2.4 เป็นศูนย์กลางการพัฒนา ครู-อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน

2.5 เป็นศูนย์ศึกษาและวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ทางทะเล ธรรมชาติวิทยา ดาราศาสตร์ เทคโนโลยีที่เหมาะสมและพลังงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริวดี อินทรกำแหง ณ ราชสีมา (2538 : 113) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปิดถนนสีลมเพื่อใช้เป็นทางเดินเท้าในวันอาทิตย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการปิดถนนสีลม เพื่อใช้เป็นทางเดินเท้าในวันอาทิตย์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาดำกว่าอนุปริญญา

ศิริ สิริวัลย์ (2532 : 198) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชัยนาทพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความพอใจต่อสวนนกมากกว่าระดับการศึกษาสูง

วีระศักดิ์ ศักดิ์ภู่อารัม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความคิดเห็นความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยบริเวณพื้นที่ธุรกิจศูนย์การค้าเว็ลด์เทรดเซนเตอร์ และศูนย์การค้าสยามสแควร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS ในรูปของตารางและกราฟโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากันมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญา - ปริญญาตรีขึ้นไปมีอาชีพต่างๆ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลุ่ม นายจ้าง/เจ้าของกิจการ โดยโทรศัพท์สาธารณะที่นิยมใช้บ่อยที่สุดคือแบบหยอดเหรียญ เพราะหาบริการใช้ได้ง่าย ความถี่ในการใช้โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่ประมาณ 1 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีเป้าหมายการติดต่อส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว และใช้โทรศัพท์สาธารณะบริเวณริมถนนใหญ่ ซอยต่างๆ ในด้านข้อคิดเห็น การปรับปรุงบริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการดังนี้ 1. ดูแลเครื่องให้ใช้งานได้ตลอดเวลา 2. เพิ่มจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ประเภทหยอดเหรียญให้พอเพียงต่อความต้องการ 3. ดูแลเรื่องความสะอาด และกลิ่น 4. ปรับปรุงราคาค่าบริการทางไกลให้ถูกลง และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัจจุบันองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้บริการโทรศัพท์ ดีกว่าในช่วงที่ผ่านมาด้านความพึงพอใจ โดยสรุปในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพอใจมากต่ออัตราค่าบริการในเขตกรุงเทพมหานคร และในปริมณฑลมีความพอใจปานกลางต่อประสิทธิภาพการติดต่อใช้งานได้ ความชัดเจนของเสียง และความปลอดภัยจากกระแสไฟฟ้าภายในตู้มีความพอใจน้อยต่อการเกิดเหตุเสีย และระยะเวลาการบริการแก้ไขคืน มีความสะอาด และกลิ่นของโทรศัพท์ ระบบไฟฟ้าและแสงภายในตู้อัตราค่าบริการทางไกลต่างจังหวัด นอกจากนี้สภาพการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาบ่อยในเรื่องการรอคิวการกินเหรียญ และเครื่องเสียโดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยทั้งหมดในระดับพอใจปานกลาง

สุรศักดิ์ ขุนณรงค์ (2539 : 133) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณีแหล่งท่องเที่ยวประเภทถ้ำ จังหวัดราชบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 40 ปี มีความเห็นด้วยกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากกว่ากลุ่มที่อายุ 19 ปีและต่ำกว่า และกลุ่มที่มีอายุ 41 ปี และสูงกว่า

เมตตา เศวตเลข (2539 : 127) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษากรณีสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่างสถิติที่ระดับ 0.001 โดยกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมหรือมัธยมต้นมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้
รับการศึกษา กลุ่มที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลายหรือ ปวช. ถึง ปวส. หรืออนุปริญญา กลุ่มที่มี
ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์ (2542 : 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัด
สภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับ
การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาดต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อม
บริเวณหาดบางแสนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว
ประเภทชายหาด ปานกลางและสูง จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์
แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาดที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อม
บริเวณหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สิริรัตน์ เสริฐพรรณิก (2543 : 85) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของ
อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการให้ความรู้ทาง
วิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ และด้านอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาปัญหาและ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ
หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้
และด้านอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางวิชาการในฐานะการเรียนการสอน
พระบิดาแห่งวิทยาศาสตร์ไทย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี
2 ด้าน คือ ด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ และด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ส่วนด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใช้

2. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางวิชาการในฐานะการเรียนการสอน
พลังงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือ ด้าน
การให้ความรู้ทางวิชาการ และด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ส่วนด้านอำนวยความสะดวกอยู่ใน
ระดับพอใช้

3. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางวิชาการในฐานะการเรียนการสอนนก
และแมลง โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือ
ด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ และด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ส่วนด้านอำนวยความสะดวกอยู่ใน
ระดับพอใช้

4. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางวิชาการในฐานะการเรียนการสอนระบบ
นิเวศชายฝั่ง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการในฐานการเรียนการสอนของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยนำเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุดดังนี้

5.1 ฐานการเรียนการสอนพระบิดาแห่งวิทยาศาสตร์ไทย ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ปัญหาคือ จำนวนเอกสารเผยแพร่ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ให้หลากหลาย ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ปัญหาคือ มุมฟังคำบรรยายไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในฐานการเรียนการสอน และด้านอำนวยความสะดวก ปัญหาคือ จำนวนวิทยากรให้ความรู้น้อยเกินไป ข้อเสนอแนะคือ ควรเก็บค่าบริการนำชมเพื่อนำรายได้ไปปรับปรุงงาน

5.2 ฐานการเรียนการสอนพลังงาน ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ปัญหาคือ เนื้อหาวิทยากรทำให้สาระความรู้หายไป ไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำเอกสารรวบรวมเนื้อหาวิทยากรในฐานการเรียนการสอน ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ปัญหาคือ สิ่งแสดงชำรุดไม่สามารถให้บริการได้ ข้อเสนอแนะคือ ควรดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์อุปกรณ์และสิ่งแสดงให้พร้อมอยู่เสมอ และด้านอำนวยความสะดวก ปัญหาคือ จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดบริการให้เข้ายืมรถจักรยานเพื่อเยี่ยมชมภายในพื้นที่

5.3 ฐานการเรียนการสอนนกและแมลง ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ปัญหาคือ จำนวนเอกสารเผยแพร่ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำเอกสารรวบรวมเนื้อหาวิทยากรในฐานการเรียนการสอน ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ปัญหาคือ การถ่ายเทอากาศในฐานการเรียนการสอนไม่สะดวกสบาย ข้อเสนอแนะคือ ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในฐานการเรียนการสอน และด้านอำนวยความสะดวก ปัญหาคือ ที่จอดรถไม่เป็นสัดส่วน ข้อเสนอแนะคือ ควรขยายเวลาเปิด ปิดบริการ

5.4 ฐานการเรียนการสอนระบบนิเวศชายฝั่ง ในด้านการให้ความรู้ทางวิชาการ ปัญหาคือ ตัวอักษรในป้ายวิทยากรไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำเอกสารรวบรวมเนื้อหาวิทยากรในฐานการเรียนการสอน ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ปัญหาคือ แสงสว่างภายในฐานการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะคือ ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในฐานการเรียนการสอน และด้านอำนวยความสะดวก ปัญหาคือ จำนวนถังขยะไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดรถรับส่ง ผู้เข้าชมวิทยากรเป็นรอบๆ

งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตเจอร์ล และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 585 - 594) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการการส่งมอบบริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ 5 ประเภท คือ ตำรวจ อัคริภักย์อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในมลรัฐเทนเนสซี

มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนที่ได้รับและเป็นปัจจัยกำหนดความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในการส่งมอบบริการจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า เทคโนโลยีการสื่อสารได้มีการพัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในด้านข้อมูลข่าวสารของมนุษย์ตลอดเวลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ นับเป็นเทคโนโลยีที่มีอัตราความนิยมใช้บริการสูงมาก เนื่องจากมีระบบพิเศษที่แตกต่างจากโทรศัพท์ทั่วไป คือ เป็นการสื่อสารด้วยคลื่นวิทยุ และมีคุณสมบัติที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ความสามารถในการติดต่อและความสามารถในการเคลื่อนที่

จอห์น ดี. มิลเลอร์ (John D. Miller, 1994 : 397) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการและได้อธิบายสรุปถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดการบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ได้รับบริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดการบริการให้ยุติธรรม โดยการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีเหตุหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการให้บริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Time Service)
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น