

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้  
(TK Park) ในจังหวัดนราธิวาส

SERVICE QUALITY AFFECTING TO CUSTOMER'S SATISFACTION OF THAILAND  
KNOWLEDGE PARK (TK PARK) IN NARATHIWAT PROVINCE

สาลินี เนื้ออ่อน

Salinee Nua-on

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) T-test One-Way Analysis of variance (F-test) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ อุทยานการเรียนรู้

ABSTRACT

The purpose of this independent study are 1) To study service quality affecting customer satisfaction of TK Park service in Narathiwat Province. 2) To study the satisfaction of TK park service users in Narathiwat Province. The population is 400 people who come to use the service of the TK

Park in Narathiwat Province. Calculate the sample size of an unknown population. Collect data from questionnaires and statistics used in data analysis such as Frequencies, Percentage, Mean ( $\bar{X}$ ), Standard Deviation (S.D), T-test, One-Way Analysis of variance (F-test) and Multiple Linear Regression for the significant level of 0.05 The study found that service quality has a positive effect on the satisfaction of users of the TK Park Learning Park in Narathiwat Province, significantly 0.05, which is in accordance with the assumption.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Ramkhamhaeng University; 6424104454@rumail.ru.ac.th

**Keywords:** Quality of Service, Satisfaction, Learning Park

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุทยานการเรียนรู้ เป็นห้องสมุดที่มีทั้งหนังสือ ข้อมูล สื่อมัลติมีเดีย หลากหลายรูปแบบ มีพื้นที่กิจกรรมอเนกประสงค์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นพื้นที่สำหรับการสื่อสารทางศิลปวัฒนธรรม และยังมีบรรยากาศที่สร้างสรรค์และผลิตเฟลิกซ์กับการเรียนรู้ ทั้งยังมีโครงสร้างและรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่เข้ากับโลกสมัยใหม่ ซึ่งเป็นของเยาวชนยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนใต้ และ เทศบาลเมืองนราธิวาส ได้ทำความร่วมมือกับสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ในการพัฒนาอุทยานการเรียนรู้นราธิวาส (TK park Narathiwat) เพื่อมุ่งหวังให้เป็นพื้นที่ส่งเสริม สนับสนุน และปลูกฝังการจัดการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และยังเป็นแหล่งเรียนรู้ในสังคมพหุวัฒนธรรม สร้างพื้นที่ให้เยาวชนทุกกลุ่มได้แสดงออก ได้เรียนรู้ และเกิดการแลกเปลี่ยนวิถีชีวิต วัฒนธรรม อัตลักษณ์ รวมทั้งการส่งเสริมทักษะทางด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชนในพื้นที่สู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยภายในพื้นที่จะประกอบด้วย ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสมุดเด็ก ห้องเชียร์เตอร์ ห้องมายด์รูม ห้องเงียบ Book Wall ลานสานฝัน และมุมกาแฟ เป็นต้น (ข้อมูล ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2565 จาก [www.tkpark.or.th](http://www.tkpark.or.th))

อุทยานการเรียนรู้นราธิวาส (TK park Narathiwat) เป็นพื้นที่เติมเต็มทุกจินตนาการ เพื่อให้เยาวชนและประชาชนชาวนราธิวาส ได้เข้ามาใช้บริการเพื่อศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีความสุข และได้เก็บเกี่ยวความรู้และประสบการณ์ในอุทยานการเรียนรู้แห่งนี้กลับไปอย่างภาคภูมิใจ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีการส่งเสริมทักษะและกิจกรรมต่างๆที่ทำให้เยาวชนหรือว่าบุคคลทั่วไปเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้น ก็จะต้องมาจากการบริการของพนักงานด้วยที่จะสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการให้ได้ หากมีการบริหารจัดการคุณภาพการบริการที่ไม่ดีก็อาจจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดการผิดหวังได้และไม่อยากมาใช้บริการอีก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ด้านด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Parkของผู้บริโภคในจังหวัดนราธิวาส

### วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการTK Park ในจังหวัดนราธิวาส

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. อุทยานการเรียนรู้ หมายถึง ศูนย์รวมความรู้ต่างๆให้ประชาชนสามารถเข้าไปศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ได้ด้วยตนเอง มีทั้งหนังสือ ข้อมูล สื่อมัลติมีเดีย หลากหลายรูปแบบ มีพื้นที่กิจกรรมอเนกประสงค์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นพื้นที่สำหรับการสื่อสารทางศิลปวัฒนธรรม และยังมีบรรยากาศที่ดีสร้างสรรค์และเพลิดเพลินกับการเรียนรู้เหมาะกับทุกช่วงวัย
2. คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่จะชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้าผู้มาใช้บริการในอุทยานการเรียนรู้ TK Park
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนหรือผู้มาใช้บริการหลังได้รับบริการหรือระหว่างใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่ผู้มาใช้บริการได้คาดหวังในอุทยานการเรียนรู้ TK Park
5. TK Park (Thailand Knowledge Park ) หมายถึง เป็นห้องสมุดต้นแบบ ห้องสมุดที่มีชีวิต ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อนำไปเป็นต้นแบบห้องสมุดที่เปิดโอกาสให้ผู้บริการ ได้พบกับห้องสมุดที่มีความแปลกใหม่ไม่น่าเบื่อและมีกิจกรรมที่หลากหลาย

## ขอบเขตงานวิจัย

1.ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส

2.ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมาจากหลากหลายพื้นที่ จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้สูตรคำนวณที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochram จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส

4.ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ 2565

5.ขอบเขตด้านตัวแปร ศึกษาวิจัยเฉพาะตัวแปรที่สำคัญคือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ส่วนตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม และด้านการประชาสัมพันธ์

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ในจังหวัดนราธิวาส ใช้แนวคิด และปัจจัยในการศึกษา ดังนี้ ปัจจัย **คุณภาพการให้บริการ Parasuraman , Zeithaml and Berry** ในปี (1985) (ซีวรรณ เจริญสุข, 2563) ได้กล่าวไว้เมื่อเกิดมีการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการให้บริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคได้คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ได้มีการนำเสนอการวัดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน และต่อมาได้ปรับเกณฑ์เหลือเพียงเพียง 5 ด้าน หรือที่เรียกว่า SERVQUAL ได้แก่ ความเชื่อถือได้ , การตอบสนอง, ความมั่นใจ, การเอาใจใส่, และสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าได้ทำการคาดหวังไว้จากการเข้ารับบริการไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรมหรือรูปธรรม และ **ปัจจัยความพึงพอใจ** เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่จะสามารถเป็นตัวชี้วัดในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไปได้ ผู้บริหารหรือผู้นำที่มีความสามารถ

จะต้องจำเป็นที่จะศึกษาถึง ความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ Millett (1954) (อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561, หน้า 38 ) การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีการพิจารณาจากองค์กร โดยประกอบด้วย 5 ประการ คือ 1.การให้บริการอย่างเสมอภาค 2.การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการรับรู้ ค่านิยม ความคาดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจะสามารถเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่ดีเกินความคาดหวังหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆได้ตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล นั้นมีความแตกต่างกันออกไป

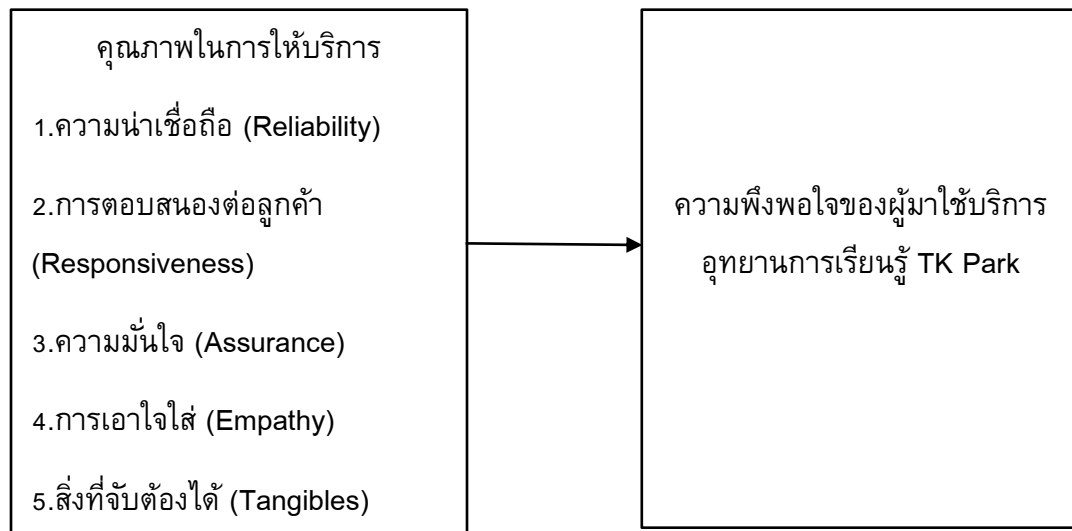
### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัต แสงสว่าง (2564) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มี ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองนาคำ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ พัฒนินดา เรืองฤทธิ์ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ วรวัลย์ศรี วงษ์ศรีเผือก (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการและความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค(ประเทศไทย)จำกัด โดยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทวิทยุโรเทคนิค(ประเทศไทย)จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

### สมมติฐานงานวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส

## กรอบแนวคิดงานวิจัย



## ระเบียบและวิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมาจากหลากหลายพื้นที่ จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้สูตรคำนวณที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochran จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1. เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการทำงานวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยมีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Form) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และมีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) โดยมีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ เป็นลักษณะคำถามแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยค่อนข้างมาก(4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (2) เห็นด้วยน้อยที่สุด(1) และมีจำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นลักษณะคำถามแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยค่อนข้างมาก(4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (2) เห็นด้วยน้อยที่สุด(1) และมีจำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด โดยถ้าหากมีข้อเสนอแนะสามารถแสดงความคิดเห็นได้

โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่3 จะเป็นการให้คะแนน (Rating Scale) ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีวิธีการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและผู้ทดสอบที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้อง โดยผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบไปทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผู้ทดสอบ 5 ท่าน โดยให้ประเมินคะแนน 3 ระดับ (ผศ.สุพงษ์ คงสัตย์ อ. ธีรชาติ ธรรมวงค์, 2551) เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม

2.การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาข้อบกพร่องและผิดพลาดในแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) แสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และผลการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.963 ซึ่งมีค่าใกล้เคียง 1.0 แสดงว่ามีผลการทดสอบความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park จังหวัดนครราชสีมา ตามขั้นตอนต่อไปนี้เป็น 1.) ผู้วิจัยทำการขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา เพื่อทำการขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2.) ผู้วิจัยเข้าไปในอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

3.) ผู้วิจัย แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมาย รอจนตอบคำถามครบและถูกต้อง และในระหว่างนั้น หากผู้ตอบเกิดข้อสงสัยในคำถาม ผู้วิจัยและทีมงานจะตอบข้อสงสัยให้ได้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยกำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา

1.) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park โดยได้ใช้การแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ

2.) การวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แก่แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอ้างอิง

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิงสำหรับการอธิบายผลการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) กับตัวแปรตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) และเพื่อทดสอบถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระดังกล่าว ดังนั้นสถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## ผลการศึกษา

1.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างเป็นประจำชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีอาชีพเป็น นักศึกษา จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 โดย 2.) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมาโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) และเพื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = .835$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = .821$ ) ด้านการเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = .841$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = .835$ ) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = .857$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมจำนวน 400 ตัวอย่าง ( $n = 400$ )

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.93	.835	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.08	.835	มาก
ด้านความมั่นใจ	4.07	.821	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.06	.841	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.74	.857	มาก
รวม	3.98	-	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมาโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ตามลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = .837$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = .870$ ) ลำดับถัดมาคือ ด้านกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = .860$ )

ลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 3.96, SD = .820) และด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X}$  = 3.68, SD = .871) ตามลำดับดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมจำนวน 400 ตัวอย่าง (n = 400)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
ด้านอาคารสถานที่	3.68	.871	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	.837	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	.820	มาก
ด้านกิจกรรม	4.04	.860	มาก
ด้านประชาสัมพันธ์	4.10	.870	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระ (คุณภาพการให้บริการ) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.743 ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ (Correlations) หรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำมาศึกษานั้น ไม่มีค่าความสัมพันธ์คู่ใดเกิน 0.80 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา (n=400)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ(Y)	คุณภาพการให้บริการ(X)
ความพึงพอใจ	1.000	
คุณภาพการให้บริการ	0.743*	1.000

\*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดย

ตัวแปรอิสระ(คุณภาพการให้บริการ) มีความเหมาะสมในการนำมาเป็นตัวแปรพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) มีระดับความสัมพันธ์กันสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ อยู่ที่ 0.743 (R = 0.743) และคุณภาพการให้บริการสามารถพยากรณ์ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส ได้ร้อยละ 55.2 (  $R^2 = 0.552$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK park จังหวัดนราธิวาส

#### Coefficients

Independent Variable	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.798		5.582	.000*
คุณภาพการให้บริการ	.793	.743	22.153	.000*

มีนัยสำคัญที่ 0.05  $R^2 = 0.552$  , R = .743, SEE = .283 , F = 490.754 , Sig = 0.000 , Durbin-Watson= 1.548

สมการถดถอยพหุคูณ :  $\hat{y} = 0.798 + 0.793(X)$

#### สรุปผลการศึกษา

**สมมติฐาน :** คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาส

$H_0$  : คุณภาพการบริการที่ได้จากการวิเคราะห์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญ

$H_1$  : คุณภาพการบริการที่ได้จากการวิเคราะห์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบที่กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 นั้น ผลจากการทดสอบตามตารางที่ 4 ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ดังนั้น จึงปฏิเสธ  $H_0$  และ ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือ คุณภาพการให้บริการ สามารถนำมาใช้พิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสได้ อย่างมีนัยสำคัญ F = 490.754 , P < 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสัมพันธ์กันสูง ( $R = 0.743$ ) กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

1.ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park มีความรู้เกี่ยวกับอุทยานการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี มีการบริหารจัดการที่ดีสามารถบริการได้ตรงตามวิสัยทัศน์ขององค์กร อีกทั้งยังเป็นองค์กรมีชื่อเสียงด้านการศึกษาและจัดกิจกรรม ผู้ใช้บริการจึงมีการเชื่อถือไว้วางใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2561) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่พบว่าเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที เจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park สามารถตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ อีกทั้งผู้บริการสามารถเสนอความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่

โดยตรงได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2561) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.ด้านความมั่นใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า อุทยานการเรียนรู้ TK Park มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก เจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park สามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มที่ ซึ่งสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้เมื่อเกิดปัญหา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

4.ด้านการเอาใจใส่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park ทำให้ผู้บริการรับรู้ถึงความเป็นมิตรได้ และอุทยานการเรียนรู้ TK Park มีช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือแนะนำบริการใหม่ๆ ให้ท่านทราบเป็นระยะๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจ ช่วยให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนราธิวาสมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า อุทยานการเรียนรู้มีกฎระเบียบการให้บริการอย่างชัดเจน การเดินทางมาอุทยานการเรียนรู้ TK Park มีความสะดวกสบาย เจ้าหน้าที่อุทยาน TK Park แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน และสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานการเรียนรู้ TK Park เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องมี ดังนั้นผู้บริการจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวัลณ์ วังศรีเผือก (2562) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโร

เทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด

6. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอุทยานการเรียนรู้ TK Park เวลาเปิด - ปิด ในการให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอ และเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ TK Park มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีจิตรักบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณนิภา สุขัค (2559) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ในจังหวัดนครราชสีมา” โดยคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แม้ว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้ง 5 ด้าน จะได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด แต่จากผลการศึกษาวิจัย ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง โดยผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามทั้งหมด 5 ข้อ พบว่า ข้อคำถามอุทยานการเรียนรู้ TK Park มีมาตรการป้องกัน Covid-19 ได้เป็นอย่างดี ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยเสนอแนะว่าอุทยานการเรียนรู้ TK Park ควรปรับปรุง โดยมีการวางเจลแอลกอฮอล์ไว้ตามจุดต่างๆ และเมื่อมีผู้ใช้บริการที่แออัดควรมีการเข้มงวดเรื่องการสวมหน้ากากอนามัย

2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามทั้งหมด 4 ข้อ พบว่า ข้อคำถาม ผู้ใช้บริการสามารถเสนอความคิดเห็นโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ TK Park ได้ ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยเสนอแนะว่าอุทยานการเรียนรู้ TK Park ควรมีการวางกล่องความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะ และแจ้งปัญหาที่บกพร่องเกี่ยวกับอุทยานการเรียนรู้ TK Park เพื่อนำมาพัฒนาต่อไป

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามทั้งหมด 9 ข้อ พบว่า ข้อคำถาม สภาพแวดล้อมภายในอุทยานการเรียนรู้ TK Park มีความสะอาด อากาศถ่ายเท และสวยงาม ได้ค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุด ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมในส่วนที่สึกหรอและควรมีการตกแต่งภายนอกอาคารอุทยานการเรียนรู้ให้สวยงาม น่าเข้าไปใช้บริการ

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1.ควรมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่อาจผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park เช่น ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยพฤติกรรมในการใช้บริการ เป็นต้น

2.ควรศึกษาองค์ประกอบหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด

### **เอกสารอ้างอิง**

จารุณี การี. (2556). ประสบการณ์จริงกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จของอุทยานการเรียนรู้ยะลา. รั้งสิตสารสนเทศ. 19,1 :19-108.

ชฎานันท์ ศรีสกุลกาญจน์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน SCBEASY ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ศรีนครินทร์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

นริศา โภคสวัสดิ์. (2559). คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตลาด. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ปริญ จิวชยาภัก และ คณะ. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬาอิมปีรณยุทธแห่งประเทศไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 4,3: 156-167.

พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

## เอกสารอ้างอิง(ต่อ)

- พัฒนิตา เรืองฤทธิ์. (2563) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วรวิรัตน์ พิพิธสุขสันต์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล. (2563). คุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในศูนย์บริการมาตรฐานรถยนต์ (กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิจังหวัดนนทบุรี). วารสารการวิจัยการ บริหารการพัฒนา. 10,3. 88-97.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับ การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วิรัตน์ ชนะสิมมา, ทดมัลล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองาคำกรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11, 15-28.
- สุกิสรา เรืองกันท์. (2553). แนวทางการปรับปรุงผนังอาคารห้องสมุดเพื่อลดการถ่ายเท ความร้อนเข้าสู่อาคาร กรณีศึกษาอาคารห้องสมุดโรงเรียนพุลเจริญวิทยาคม. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สัมพันธ์ ครทวาลัย. (2561) คุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช).
- ศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา สัจจามันท์, รองศาสตราจารย์ ดร. บุญศรี พรหมมาพันธ์ และคณะ. (2554). คู่มือการใช้มาตรฐานและตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดมีชีวิตรูปแบบอุทยานการเรียนรู้. สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.