

ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี

น้ำฝน โค้วมณี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
พฤษภาคม 2560  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่และปราณาคิดตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อิสรระ สุวรรณบดินทร์ และ ดร.นุจรี ภาคาสิทธิ์ กรรมการสอบงานนิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานนิพนธ์ในครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร สทอภ. และผู้รับผิดชอบ Space inspirium ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ สทอภ. และเจ้าหน้าที่ Space inspirium ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 405 คน ที่สละเวลาเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่ง เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่ให้ความห่วงใยและกำลังใจอย่างดีเสมอมา รวมถึงขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ และเจ้าหน้าที่งานการคลังทุกคนที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดีจนงานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

น้ำฝน ไคว่มณี

57710361: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: แหล่งเรียนรู้/ คุณภาพบริการ

น้ำฝน โคว์มณี: ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี (VISITORS' EXPECTATION AND SERVICE  
QUALITY OF SPACE INSPIRIUM LEARNING CENTER, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์  
ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชนิศรา แก้วสวรรค์, ปรด. 156 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่  
ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบ  
ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium  
จังหวัดชลบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยคุณภาพ โดย  
ใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณได้เก็บรวบรวมข้อมูล ใช้  
การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ  
สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่  
Independent sample t-test, One-way ANOVA F-test, และ Paired-sample t-test ในส่วนของกรวิจัยเชิง  
คุณภาพ ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารคณะ  
เยี่ยมชมงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายถึงผู้อำนวยการ และครูหรืออาจารย์ที่  
รับผิดชอบคณะงาน จำนวน 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็น  
นักเรียน/ นักศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และมีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ที่ภาคกลาง  
โดยปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และ  
ภูมิลำเนา มีผลต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี โดยผู้เข้าชมมีความคาดหวังในด้านการอำนวยความสะดวกและ  
สถานที่มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ และด้านการ  
ประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก จากการศึกษายังพบว่า ผู้เข้าชมรับรู้คุณภาพบริการในด้านประโยชน์ที่  
ได้รับ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ และ  
ด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบพบว่า ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่  
ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ในทุกด้าน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ มากกว่า ความคาดหวังที่มี  
ต่อแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

57710361: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A.

(PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: LEARNING CENTER/ SERVICE QUALITY

NAMFON KOWMANEE: VISITORS' EXPECTATION AND SERVICE QUALITY OF SPACE INSPIRIUM LEARNING CENTER, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: CHANISARA KAEOSAWAN, Ph.D. 156 P. 2016.

This study attempts 1) to study levels of visitors' expectation and service quality of Space inspirium Learning Center, Chon Buri Province, and 2) to compare visitors' expectation and service quality of Space inspirium Learning Center, Chon Buri Province. This study applied mixed methods of qualitative and quantitative studies using questionnaires and interviews as research instruments. 400 subjects were randomly selected with convenience sampling technique. The statistics utilized in the study included descriptive statistics which were frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as inferential statistics which were Independent sample t-test, One-way Anova F-test, and Paired-sample t-test. For qualitative study, five subjects were purposively selected for the in-depth interviews. They were administrators from government and private sectors ranging from head of the division to the directors and teachers or corresponding teachers of visiting teams.

The findings reveal that the majority of respondents were females, were younger than 20 years old, were students at secondary schools/ vocational colleges, and resided in central region. Gender did not influence expectation and service quality of Space inspirium Learning Center, Chon Buri Province while age, education, occupation, and residents had impacted on expectation and service quality of Space inspirium Learning Center, Chon Buri Province. Factor that visitors expected at the highest rank from Space inspirium Learning Center, Chon Buri Province was facility and location. Then the lower ranks which was at the high level were down to benefits, content and presentation, public relation. In addition, visitors perceived benefit as the highest rank from service quality factors. Then the ranks which were at the highest levels were contents and presentation, facility and location, and public relation, respectively. When compared, expectation factors and service quality factors were different in every factor at the statistically significant level of 0.05. Perception on service quality was higher than expectation toward Space inspirium Learning Center, Chon Buri Province.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง .....	9
ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ .....	25
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	30
4 ผลการวิจัย .....	33
การวิจัยเชิงปริมาณ .....	33
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี .....	37
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชม แหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี .....	43
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	50
การวิจัยเชิงคุณภาพ .....	108
ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	108
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	110
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	112
ส่วนที่ 4 แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้เข้าชม .....	113
5 สรุป และอภิปรายผล .....	116
การวิจัยเชิงปริมาณ .....	116
การวิจัยเชิงคุณภาพ .....	122
การอภิปรายผล .....	124
ข้อเสนอแนะในการวิจัย .....	129
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	129
บรรณานุกรม .....	131
ภาคผนวก .....	137
ภาคผนวก ก .....	138
ภาคผนวก ข .....	144
ภาคผนวก ค .....	146
ภาคผนวก ง .....	149
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	156

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม .....	28
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	34
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	34
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	35
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	35
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	36
4-6 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ .....	37
4-7 ความคาดหวังที่ของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ .....	39
4-8 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ .....	40
4-9 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ .....	42
4-10 ภาพรวมความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้.....	43
4-11 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ.....	44
4-12 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ.....	46
4-13 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ .....	47
4-14 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวกและ สถานที่ .....	49
4-15 ภาพรวมคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้.....	50
4-16 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม .....	51
4-17 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ .....	53
4-18 การเปรียบเทียบรายกลุ่มความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ.....	55
4-19 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่จำแนก ตามอายุ.....	56
4-20 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-21 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	60
4-22 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ .....	61
4-23 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอาชีพ .....	63
4-24 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ .....	65
4-25 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ .....	66
4-26 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ.....	68
4-27 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	70
4-28 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	72
4-29 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	73
4-30 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	75
4-31 การเปรียบเทียบรายคู่การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและ สถานที่ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	76
4-32 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทาง ด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม .....	78



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-33 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทาง ด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ .....	79
4-34 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอายุ .....	81
4-35 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ .....	83
4-36 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและ สถานที่ จำแนกตามอายุ .....	84
4-37 การเปรียบเทียบมีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับที่การเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้าน อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
4-38 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอจำแนก ตามระดับการศึกษา .....	88
4-39 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	90
4-40 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
4-41 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทาง ด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ .....	94
4-42 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอาชีพ .....	96

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-43 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ .....	97
4-44 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนก ตามอาชีพ .....	99
4-45 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและ สถานที่ จำแนกตามอาชีพ.....	100
4-46 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	102
4-47 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน .....	105
4-48 การเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	106
4-49 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	107
4-50 สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	108
4-51 ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	110
4-52 ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี .....	112
4-53 แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม	113

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2-1 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการ .....	18

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันแหล่งศึกษาหาความรู้ของ นิสิต นักศึกษา นักเรียน และเยาวชนรวมไปถึงประชาชนทั่วไปนั้น ไม่ได้มีแต่เฉพาะห้องเรียนเท่านั้น แต่แหล่งศึกษาหาความรู้นั้นก็ยังมีมากมาย ทั้งในห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดสร้างขึ้น เพื่อให้ก้าวทันกับโลกยุคข้อมูลข่าวสารและวิทยาการสมัยใหม่ มุ่งการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เกิดความใฝ่รู้และพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาสังคม ให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งสร้างกระแสสังคมให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้รักการอ่านตั้งแต่วัยเด็ก และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัย ควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2554, หน้า 12)

คำริ บุญชู (2548, หน้า 27-31) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแหล่งการเรียนรู้ไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. แหล่งที่รวมขององค์ความรู้อันหลากหลาย ผู้เรียนสามารถเข้าไปศึกษา ค้นคว้าด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. แหล่งเชื่อมโยงให้สถานศึกษาและชุมชนมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ทำให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาแก่บุตรหลานของตน
3. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข เกิดความสนุกสนานและมีความสนใจที่จะเรียนรู้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย

4. ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการได้คิดเอง ปฏิบัติเองและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองขณะเดียวกันก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

5. ทำให้ผู้เรียนได้รับการปลูกฝังให้รู้และรักท้องถิ่นของตน มองเห็นคุณค่าและตระหนักถึงปัญหาในชุมชนของตน พร้อมทั้งจะเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การจัดแหล่งการเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เพราะการเรียนรู้ด้วยตนเอง จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เรียนจะต้องมีแหล่งค้นคว้า แหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีสื่อและอุปกรณ์ที่เพียงพอและใช้การได้ดีและสิ่งแวดล้อมที่สามารถเรียนรู้ได้เองตามความสนใจ ดังนั้นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยอาศัยแหล่งความรู้ต่าง ๆ จากลักษณะและสภาพทางภูมิศาสตร์ สถานที่ ตัวบุคคล สถานประกอบการ ลักษณะอาชีพ หน่วยงานรัฐบาล สถานที่ราชการ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ สอดคล้องกับสภาพจริงในชีวิตโดยใช้ แหล่งการเรียนรู้หลากหลายในท้องถิ่น และปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545 อ้างถึงใน เขมณัญญ์ มิ่งศิริธรรม, 2554)

เมื่อ พ.ศ. 2543 กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้จัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีตัวย่อว่า "สทอภ." และมีชื่อภาษาอังกฤษ "Geo-Informatics and Space Technology Development Agency (Public organization) (GISTDA)" เป็นหน่วยงานของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน และดำเนินกิจการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร ทำประโยชน์ต่อประเทศชาติและส่วนรวมเป็นสำคัญ ซึ่งเน้นการบริหารและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีภารกิจหลัก คือ พัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดน เพื่อบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศ บริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ต่อมา พ.ศ. 2556 สทอภ. จึงมีแนวคิดในการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศแห่งแรกของประเทศไทย ในชื่อ "Space inspirium" ซึ่งให้คำจำกัดความไว้ว่า "ดินแดนซึ่งผู้มาเยือนจะได้รับรู้ตัวตนบนจักรวาลอันจะเกิดแรงบันดาลใจในการดำรงชีวิต" โดยภายในอาคารดังกล่าวจะประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถเผยแพร่และสร้างองค์ความรู้ แรงบันดาลใจ ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่เท่าเทียมกับนานาประเทศ (สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน), 2559, หน้า 3)

เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบหลักการโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development: EEC) ให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน เพื่อส่งเสริม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ หรือ สวทช. ได้จัดตั้งและพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor of Innovation: EECi) เมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2560 ได้ลงนามความร่วมมือการสนับสนุนการพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกกับ สทอภ. และพันธมิตรจากทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ และยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรมในทุกภาคส่วน (ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย, 2560)

ในปัจจุบัน แหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ Space inspirium เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศแห่งแรกและแห่งเดียวของประเทศไทย สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ผู้ชมเกิดแรงบันดาลใจนำไปสู่จินตนาการ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความตระหนักให้เยาวชน และประชาชนทั่วไปหันมาให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของประเทศ นอกจากนี้ แหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ Space inspirium มีวัตถุประสงค์ คือ เป็นแหล่งเรียนรู้เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยและครบวงจร ถือเป็นแหล่งรวบรวมและบูรณาการองค์ความรู้เทคโนโลยีอวกาศภูมิสารสนเทศทั้งในและต่างประเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาและต่อยอดองค์ความรู้ รวมถึงนวัตกรรมในอนาคต (อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2559)

ภายในแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ Space inspirium นี้จะแบ่งออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อจัดแสดงจุดเริ่มต้นจากการเรียนรู้จักรวาล ทำไมโลกเราถึงมีสิ่งมีชีวิต จนเกิดคำถามมากมายเกี่ยวกับโลก ไม่ว่าจะกลมหรือแบนสู่การค้นหาค้นพบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 13 โซน ได้แก่

1. Universe: กำเนิดเอกภพ การเริ่มต้นของการเรียนรู้จุดกำเนิดว่า โลกมาจากไหน และมนุษย์เป็นใครในกาแล็กซีทางช้างเผือกผ่านดาวเคราะห์น้อยใหญ่ และการหาคำตอบว่า “ทำไมเราถึงไม่ลอยออกไปจากโลกใบนี้ และทำไมโลกถึงมีสิ่งมีชีวิต”

2. Historical technology of space: เทคโนโลยีสำรวจโลกและอวกาศ แรงบันดาลใจสร้างได้จากสิ่งรอบตัว เรียนรู้ผ่านกาลเวลา แห่งกระบวนการคิดหลากหลายรูปแบบ จากจินตนาการสู่การประดิษฐ์ที่ยิ่งใหญ่ สนุกกับการกิจการส่งยานอวกาศและดาวเทียมขึ้นสู่วงโคจรใน Space mission game

3. Life begins to space: มุ่งสู่อวกาศ การเตรียมความพร้อมไปสู่อวกาศ มีปัจจัยอะไรบ้างที่ต้องคำนึงถึงในการที่จะออกไปนอกโลก เมื่อออกไปนอกโลกแล้วร่างกายจะมีปฏิกิริยาอย่างไร

เช่น ร่างกายกับแรงโน้มถ่วง รวมถึงการได้ทดลองเครื่อง Gyroscope ที่จะจำลองการต้านแรงโน้มถ่วงของการฝึกนักบินอวกาศ

4. Space station: สถานีอวกาศ การใช้ชีวิต การค้นคว้าวิจัย การอยู่ในสถานีอวกาศนานาชาติ (International Space Station: ISS) และลองปฏิบัติภารกิจกับถุงมือนักบินอวกาศ
5. Space 3D theater: โรงภาพยนตร์ 3 มิติ เฟลิดเฟลินไปกับภาพยนตร์ 3 มิติ ที่จะพาผู้เข้าชมค้นหาคำตอบในจักรวาลที่กว้างไกลผ่านดวงดาวต่าง ๆ มากมาย
6. Satellite: ดาวเทียม มาทำความรู้จักกับประเภทและวงโคจรดาวเทียม วิธีการสร้างดาวเทียม พร้อมสนุกกับภารกิจสำรวจดาวอังคาร ตื่นตาตื่นใจกับโลกใบใหญ่ที่มีดาวเทียมโคจรอยู่
7. Geo informatics: เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ เป็นการนำเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศในชีวิตประจำวัน โดยเน้นให้เห็นว่าเป็นเรื่องใกล้ตัว
8. Remote sensing: การรับรู้จากระยะไกล เรียนรู้วิธีขั้นตอนการได้มาของข้อมูลโดยที่ผู้ชมไม่ต้องไปสำรวจด้วยตัวเอง
9. Global navigation satellite system: ระบบดาวเทียมนำร่องโลก สนุกกับ Tracking game ที่จะสมมติให้ผู้เล่นสวมบทบาทเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลภายในเมือง หากเกิดเหตุ จะส่งทีมเข้าไปแก้ปัญหาด้วยเส้นทางไหน
10. Geographic information systems: ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ข้อมูลที่มีมากมายจะต้องผ่านกระบวนการอะไรบ้าง กว่าจะได้ออกมาเป็นแผนที่
11. GISTDA my house: การจำลองมุมมอง เสมือนไปยืนอยู่บนสถานที่จริง
12. Geo informatics application: การประยุกต์ใช้งานในด้านต่าง ๆ การใช้ประโยชน์ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเกษตรกรรม ด้านการวางผังเมืองและป้องกันภัย เพิ่มความเข้าใจผ่านการเล่นเกมสร้างเมือง เกมส์แนะนำเกษตรกร เป็นต้น
13. Application for tomorrow: นำเสนอภาพสถานที่ในรูปแบบ 360 องศา พร้อมคำบรรยาย เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ จึงทำให้ง่ายต่อการเข้าใจเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศมากยิ่งขึ้น และยังเป็นสถานที่เพิ่มพูนความรู้ ความคิดเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งยังทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ ถือได้ว่าเป็น แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium เป็นแหล่งเรียนรู้มิติใหม่อีกมิติในประเทศไทย ที่ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านอวกาศและเปิดโลกทัศน์ของผู้ที่เข้าชมอีกด้วย (สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน), 2559)

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ Space inspirium แห่งนี้ เพราะเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สมัยใหม่ เปรียบเสมือนคลังความรู้ที่หาไม่ได้จากในห้องเรียน ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ปลุกฝังกระบวนการเรียนรู้และหลักการคิด

การจินตนาการ ที่ผสมผสานระหว่างวิทยาศาสตร์และภูมิสารสนเทศ เพื่อให้มีความเข้าใจถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน

ดังนั้น เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องส่งเสริมการเรียนรู้ของภาคประชาชนผ่านแหล่งเรียนรู้ โดยต้องการทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้กับภาคประชาชน ซึ่งมุ่งเน้นไปตามโรงเรียนตั้งแต่ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ประชาชนทั่วไป มีความสนใจ ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนทั้งในและต่างประเทศเข้าเยี่ยมชม ในเข้ามาสัมผัสแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium และเข้าใจการใช้งานภูมิสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน รวมถึงความจำเป็น ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการ Space inspirium ให้เหมาะสมเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ทางด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศของประเทศไทย เป็นการส่งเสริมการพัฒนา สังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและคุณภาพ บริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี” เพื่อ ประเมินในแง่ของความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบ ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาแหล่ง เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้าชม ตลอดจน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

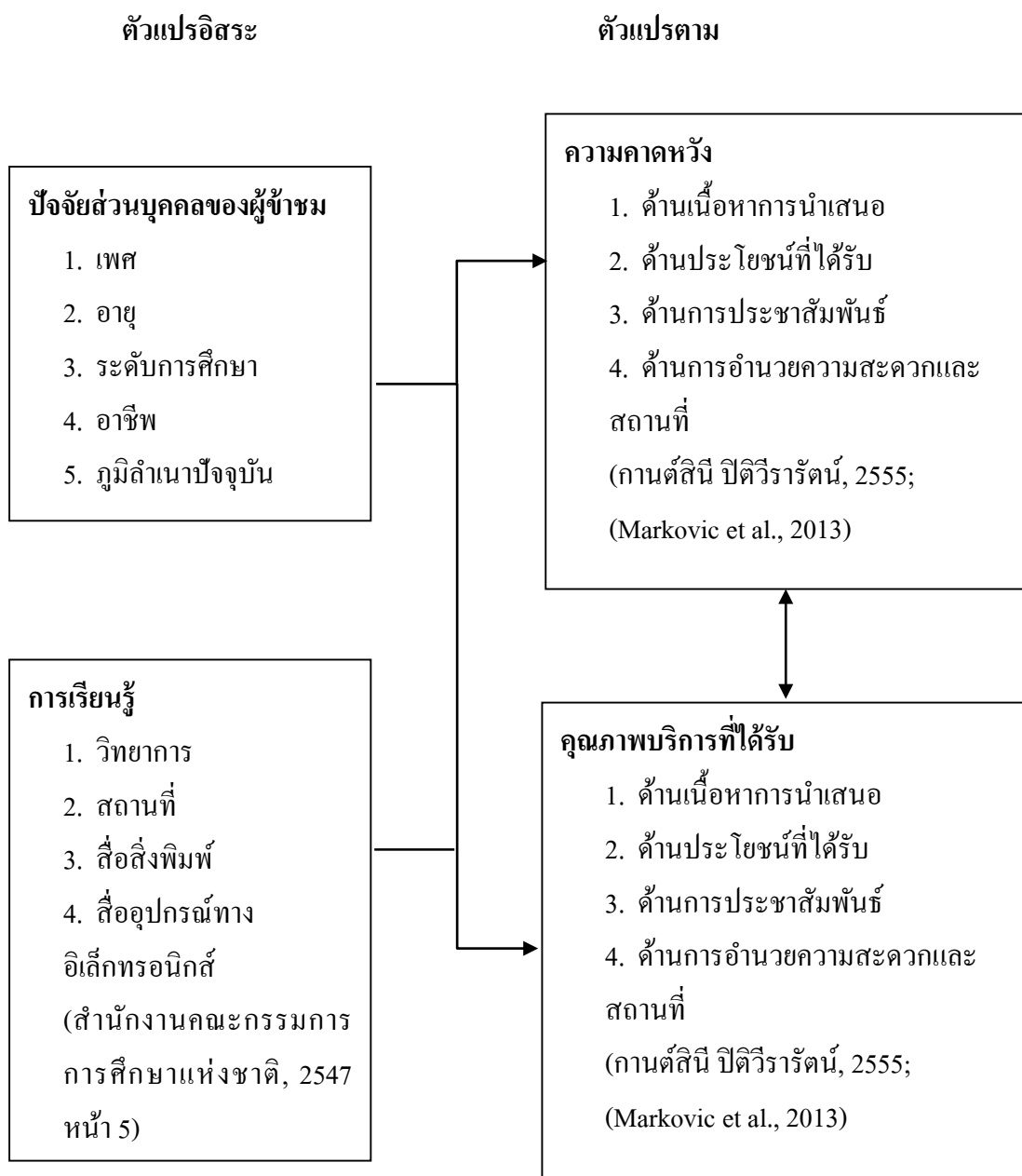
1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่ง เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
3. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้าน อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน



### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้สามารถรับรู้ถึงความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ต่อด้านเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ว่าในแต่ละด้านมีมากหรือน้อยเพียงใด
2. ทำให้สามารถรับรู้ถึงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี
3. สามารถนำผลการวิจัยการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจ เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้าชม

## ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา คือ ศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมที่ส่งผลต่อการคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับ และศึกษาความคาดหวังเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ว่าได้รับประโยชน์ในแต่ละด้านมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เข้าชม
2. ประชากรที่ศึกษา ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลการสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี
3. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาในช่วงเวลา ตั้งแต่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559- 31 มกราคม พ.ศ. 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ระดับความต้องการของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ใน ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวก จากการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

คุณภาพการบริการที่ได้รับ หมายถึง ระดับสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ 1) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ 2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม

ผู้เข้าชม หมายถึง ประชาชนที่เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

แหล่งเรียนรู้ หมายถึง แหล่งข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ทางวิชาการ และการบอกเล่าประสบการณ์ที่สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ที่สนใจ เกิดความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน แสวงหา ความรู้ รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยอย่างกว้างขวางและต่อเนื่องจากแหล่งเรียนรู้ ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (กรมสามัญศึกษา, 2544, หน้า 6)

แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ หมายถึง แหล่งเรียนรู้ที่สร้างแรงบันดาลใจด้านอวกาศ ให้กับเด็กและเยาวชน รวมทั้งประชาชนที่มีความสนใจเรื่องอวกาศ เสริมสร้างจินตนาการนึกคิด และเรียนรู้อวกาศ มุ่งเน้นให้ผู้เข้าชมได้มีความรู้และความเข้าใจถึงโลกของอวกาศและ ภูมิสารสนเทศอย่างครบวงจร

ด้านเนื้อหาการนำเสนอ หมายถึง เนื้อหาการนำเสนอของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium ที่มีแก่ผู้เข้าชม ประกอบด้วย เนื้อหาที่น่าสนใจ การนำเสนอเข้าใจง่าย โสตทัศน อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอที่น่าสนใจติดตามเนื้อหาในการนำเสนอ สร้างความบันเทิงในการเข้าชม รวมทั้งเนื้อหาที่มีความทันสมัยสอดคล้องกับข้อมูลทางวิชาการครอบคลุมสาระสำคัญของ ประเด็นซึ่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าชม

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ประโยชน์ของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium ที่มีแก่ผู้เข้าชม ประกอบไปด้วย เพิ่มพูนความรู้เรื่องราวเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านอวกาศ และภูมิสารสนเทศ การสร้างแรงบันดาลใจก่อเกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ รวมถึงการตระหนักถึง คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium ที่มีแก่ผู้เข้าชม ประกอบด้วย การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง เช่น โทรทัศน์/ วิทยุ/ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ การจัดแผ่นพับ/ ใบปลิว เผยที่เผยแพร่ข้อมูลของแหล่งเรียนรู้ การทำป้าย โฆษณาเผยแพร่

ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ หมายถึง การอำนวยความสะดวกของแหล่ง เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium ที่มีแก่ผู้เข้าชม ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเข้าชม พื้นที่ภายใน ภายนอกอาคาร และบริเวณโดยรอบ การจัดการบริการ ที่จอดรถ ป้ายบอกเส้นทาง จำนวนห้องน้ำ/ สุขา จุดบริการต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

อารี ลีอกกลาง (2555) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึก การนึกคิด หรือความคิดเห็นที่เกิดจากวิจรณ์ญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะเป็น ควรจะมี ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการเข้ารับบริการของบุคคลนั้น

พจนานุกรมออกฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2000 อ้างถึงใน อารี ลีอกกลาง, 2555, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

พระบรรพต ตยานนุโท (ปิ่นสง) (2556) ทฤษฎีการคาดหวังก็คือ แรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วก็ตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้ แต่มีแรงจูงใจให้ทำงานตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

Vroom (n.d. อ้างถึงใน วรธรรม สโมสรรสุข และคณะ, 2556, หน้า 4) ได้กล่าวถึง องค์ของความคาดหวังว่ามีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. Valance หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำที่เกิดจากการทำงานระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากค่าการทำงานถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูง ก็จะมีค่าความพึงพอใจสูงมากตามด้วย

2. Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่อง อุปกรณ์ วิธีทางที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ

3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลากหลาย ดังนั้นจึงต้องพยายามด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้นั้น ก็จะได้รับคามพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะมีคามคาดหวังที่เพิ่มขึ้นในระดับต่อไป

วิมลรัตน์ สังข์เหลี่ยมทอง (2555, หน้า 28-30) กล่าวว่า ความคาดหวังการบริการ หมายถึงทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือ ความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ซึ่งประเด็นที่เกี่ยวกับคามคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและการบริการมีดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรตามสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคำปรึกษาด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะมีความแตกต่างจากคามคาดหวังต่อการให้บริการด้านคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง

2. ความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการจะมีความผันแปรตามกลุ่มประชากรที่มีความแตกต่างกัน เช่น เพศผู้ชายกับเพศผู้หญิง กลุ่มของคนหนุ่มสาวกับกลุ่มของผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานบริษัทในโรงงานกับกลุ่มพนักงานบริษัทที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เป็นต้น

3. ความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการต่าง ๆ กรณีที่ผู้เข้ารับบริการไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ผู้เข้ารับบริการจะเปรียบเทียบจากคามคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

สรุปได้ว่า คาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วย วิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะเกิดขึ้นในลักษณะใดตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือว่าควรเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร ความคิดความต้องการของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงเพิ่มขึ้นในระดับต่อไป

คามคาดหวังในการบริการ หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการที่คาดหมายว่าจะได้รับ ซึ่งคามคาดหวังของแต่ละคนจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล คามคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในการบริการที่ได้รับ

## ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

ราชบัณฑิตสถาน (2542, หน้า 582) ให้คำจำกัดความ ของแหล่งเรียนรู้ คือ แหล่ง หมายถึง ถิ่น ที่อยู่ บริเวณ ศูนย์รวม บ่อเกิด แห่ง ที่เรียน หมายถึง การศึกษาให้รู้ ให้เข้าใจ ศึกษาให้ ชำนาญ รู้ หมายถึง แจ่ม เข้าใจ ทราบ แหล่งเรียนรู้ หมายถึง ถิ่น ที่อยู่บริเวณ ศูนย์รวม บ่อเกิด แห่ง ที่เป็นศูนย์รวมความรู้ ที่เข้าไปการศึกษาหาความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2547, หน้า 5) ให้ความหมายไว้ แหล่ง เรียนรู้ หมายถึง แหล่ง หรือ รวม เป็นสถานที่ศูนย์รวม ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมที่มี กระบวนการเรียนรู้ หรือ กระบวนการเรียนการสอน มีรูปแบบแตกต่างจากกระบวนการเรียนการ สอน มีครูเป็นผู้สอนเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ กำหนด เวลาเกิดการยืดหยุ่น ให้สอดคล้องกับ ความต้องการและความพร้อมของผู้เรียน การประเมิน และการวัดผลการเรียนมีลักษณะเฉพาะสร้าง ขึ้นให้เหมาะสมกับ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่จำเป็นต้องใช้แบบเดียวกับการประเมินผลในชั้น เรียน แหล่งเรียนรู้หมายถึง การจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียน ผู้สอนสามารถศึกษาหาความรู้ หรือ เรียนรู้ จากแหล่งความรู้ที่มีอยู่ใน โรงเรียนและ ในชุมชนท้องถิ่น ดังนี้

1. แหล่งวิชาการ ได้แก่ องค์กร สถาบัน หน่วยงาน ห้องสมุด ศูนย์วิชาหาความรู้ หรือ เรียนรู้จากแหล่งความรู้ที่บริการความรู้เรื่องต่าง ๆ
2. สถานประกอบการ สถานประกอบวิชาชีพอิสระ หน่วยงานวิจัย ในท้องถิ่น ที่ ให้บริการให้ความรู้ ศูนย์ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานวิชาชีพต่าง ๆ
3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้านที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และ ประสบความสำเร็จในการทำงานอาชีพที่อยู่ในชุมชนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ฯลฯ
4. ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น อุทยานแห่งชาติ หอสมุด สวนสัตว์ พิพิธภัณฑ์ ต่าง ๆ ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ฯลฯ
5. สื่อ สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ เอกสารต่าง ๆ วารสาร หนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

6. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต ซีดีรอม วีซีดี วีดีทัศน์ คอมพิวเตอร์

กรมวิชาการ (2545) ได้นิยามความหมายของแหล่งเรียนรู้ว่า หมายถึง แหล่งข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศและประสบการณ์ที่สนับสนุนให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ ใฝ่เรียนรู้ และ เรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการ เรียนรู้ และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ ช่วยขยายแนวความคิดในการจัดกิจกรรมการ เรียนรู้ให้กว้างขวางขึ้น แหล่งเรียนรู้กระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 กล่าวถึงแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ มาตรการนี้จะช่วยส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งรวมความถึงการศึกษาค้นคว้าเพื่อความหมายเดิมของระบบการศึกษานอกโรงเรียน ฉะนั้น การจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ (ต่อเนื่อง) จึงกระทำได้ในชุมชนต่าง ๆ (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548)

Kimble (1964) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวรในพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากการฝึกที่ได้รับการเสริมแรง

Hilgard and Bower (1981) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึก ไม่รวมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดจากการตอบสนองตามสัญชาตญาณ สารเคมี หรือฤทธิ์ของยา หรือปฏิกิริยาสะท้อนตามธรรมชาติของมนุษย์

พิณสุดา สิริธรรังศรี มีแนวคิดเกี่ยวกับ การศึกษาควรอยู่บนพื้นฐานความคิด และความเชื่อที่ว่า คนทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ไม่ว่าคนปกติ คนพิการ ด้อยโอกาส หรือคนที่มีความสามารถพิเศษ ให้มีความสุขกับการเรียน เกิดการเรียนรู้จากพลังในตน บูรณาการ เข้ากับสภาพแวดล้อม ธรรมชาติ ชุมชน ท้องถิ่นและสังคมอย่างเป็นองค์รวมเป็นการศึกษาเพื่อการ พัฒนา มนุษย์ และเอาชีวิตเป็นศูนย์กลาง เป็นการเรียนรู้เพื่อรู้ตามศักยภาพอย่างแท้จริง ที่หลอมรวม ความ เป็นมนุษย์ทั้งร่างกาย วิถีคิด จิตวิญญาณ อารมณ์ และสังคม บนพื้นฐานของความรู้ทั้งวิชา สามัญ อาชีพ ศาสนา วัฒนธรรม คุณธรรมจริยธรรม และรากเหง้าความเป็นไทย นอกจากนี้ควรเป็น การศึกษาที่เน้นการเรียนรู้และการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยใช้ผู้เรียนและชุมชนเป็นฐาน ก่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นการจัดการศึกษาเพื่อมวลชน (Education for all) และ มวลชน เพื่อการศึกษา (All for education) การศึกษาเป็นกลไกแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น สังคม และประเทศชาติ (Education for development) สรรค์สร้างสังคมสันติสุข ทั้งสังคมไทยและสังคม โลกอย่างยั่งยืน โดยการกระจายอำนาจแบบมีส่วนร่วมจากรัฐไปยังประชาชน ครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนา สถาบันสังคม ศูนย์การเรียนรู้ โรงเรียน/ สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (พิณสุดา สิริธรรังศรี, 2555, หน้า 20 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ พิทักษ์ชวงค์, 2554, หน้า 14)

สรุปได้ว่า แหล่งการเรียนรู้ หมายถึง แหล่งข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ สถาบัน หน่วยงาน วัตถุประสงค์ของที่มนุษย์สร้างขึ้น เทคโนโลยี สิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติ กิจกรรม ประเพณีหรือการ

ดำรงชีวิตในชุมชนในท้องถิ่นที่ เป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถ ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสามารถนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตจากการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน การยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่ความพึงพอใจสามารถวัดได้โดยทางอ้อม การวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความกระวนกระวาย หรือความตึงเครียด หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

Maslow's general theory of human & motivation ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ (Maslow, 1954, pp. 80-106)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีกรเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2555) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความ



พึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการตาม ความคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้นความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน Weber (1966, pp. 340 อ้างถึงใน อากาศ ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ, 2553, หน้า 10-11) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากจะให้ประโยชน์ค่อนข้างมาก คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ให้บริการโดยไม่แสดงอารมณ์และไม่มีความชอบพอเป็นพิเศษ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ที่ได้รับบริการทุกระดับ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภุทอง, 2546, หน้า 9-10 อ้างถึงใน น้าลิน เทียมแก้ว, 2556, หน้า 7-9)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทิศทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยวิธีการ ได้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การเรียนรู้เรียน และรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันออกไป รวมถึงในสถานการณ์บริการ บุคคลจะมีการรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ เช่น ประเภทลักษณะของการบริการ หรือคุณภาพการบริการ และจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการต่าง ๆ หากตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ คาดหวังนั้นผู้รับบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกที่ดีต่อการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจในบริการเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริงในของสถานการณ์นั้น ซึ่งก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการมักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจแล้ว และอาจจะถือว่าเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือทัศนคติที่มีต่อการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบจากการประกันข้อมูลในที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นหรือสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินและเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรการให้บริการตลอดระยะเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนั้น จะส่งผลและมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้รับบริการกับ ผู้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ เพราะผู้รับบริการจะเกิดการประเมินและเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งจะถือว่าเป็นการยืนยันที่ตรงกับกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ อาจจะต่ำกว่าหรือสูงกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว รวมถึง

ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ถ้าไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจถือว่าเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่สามารถผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลแต่ละเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ช่วงเวลาใดหนึ่งบุคคลอาจจะเกิดความไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในขณะที่อีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้นั้น ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลจะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมที่มีต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที ถึงแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม ความพึงพอใจยังถือว่าเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกได้ในระดับมากหรือน้อย ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินของสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ถูกค่าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่แสดงออก โดยเกิดจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ในการเข้ารับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้เข้าชมคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังไว้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดีสามารถแยกได้ ดังนี้

S = Service mind คือ การมีใจใ้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจได้

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความใส่ใจและสนใจในงานบริการที่ทำ ด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด ในการบริการที่ดีพนักงานบริการจะต้องมีความสะอาดรวมทั้งความสะอาดอาคารสถานที่ บริเวณโดยรอบ หรือวัสดุอุปกรณ์

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น เนื่องจากงานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ อารมณ์ร้อนรน จี๋บ่น จุกจิก หรือจู้จี้ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้ความเป็นมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทัวหน้า และเลือกการปฏิบัติ หรือไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

อุไร ดวงระหว่า (2554) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการ บริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

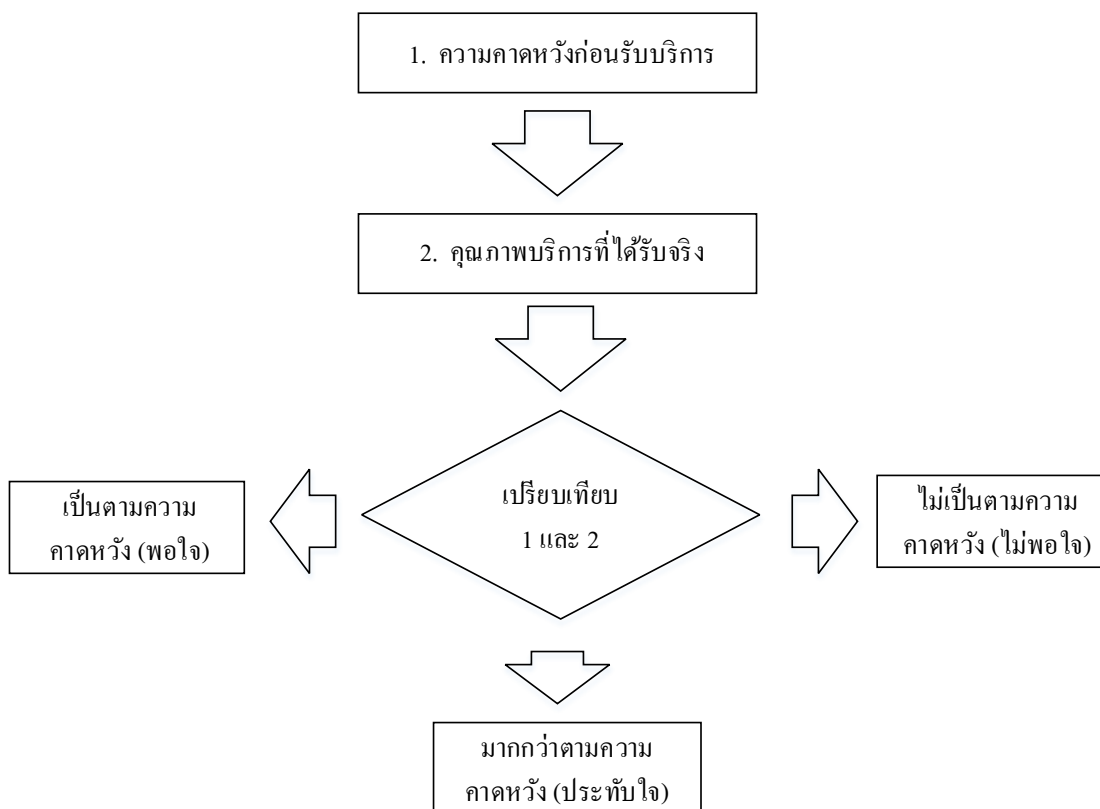
การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานที่ดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ Katz and Brenda (1973, pp. 19 อ้างถึงในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู, 2555, หน้า 8) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

“คุณภาพการให้บริการ” จึงมีความหมายถึง การตัดสินจากข้อเปรียบเทียบ ระหว่างสิ่งที่ลูกค้า หรือผู้รับบริการคาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับว่าเป็น ไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ” ที่เป็นที่ยอมรับอย่างมาก ก็คือแนวคิดของ Zeithaml และคณะ ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ โดยการวิจัยทางการตลาด และสร้างรูปแบบของคุณภาพการบริการ (Sendee quality model) โดย มิติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น วัดจากการรับรู้ต่อบริการของผู้รับบริการ ว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด โดยมิติที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพในการบริการประกอบไปด้วย (รัชชา กุลวานิชไชยนนท์, 2535, หน้า 14-15 อ้างถึงใน สุชาวุฒิจิ พยุงกร, 2554, หน้า 20)

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ บุคลากร วัสดุในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
  2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือและมีความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ให้สัญญาไว้
  3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความยินดี เต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
  4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
  5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ การมีน้ำใจ ต่อผู้เข้ารับบริการ
  6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และน่าไว้วางใจ ซึ่งเกิดจากความจริงใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ
  7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การสร้างความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง โดยปราศจากข้อสงสัยต่าง ๆ และความรู้สึกเสี่ยงอันตราย รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
  8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกต่อการมารับการบริการ
  9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้เข้ารับบริการ ด้วยภาษาในการสื่อสารที่ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย และสามารถรับฟังเรื่องราวรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
  10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง
- กล่าวโดยสรุปคือ ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินว่าบริการใด ๆ นั้นมีคุณภาพการให้บริการดีหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของตนเอง กับบริการจริงที่ได้รับ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานการบริการ และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการว่า การบริการของตนมีความเหมาะสมและถูกต้องกับข้อมูลที่เสนอออกไปให้ผู้รับบริการรับรู้มากน้อย เพียงใด ซึ่งวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ดังนั้น หน่วยงานที่ทำการเกี่ยวกับบริการ จะต้องทำความเข้าใจต่อการรับรู้ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการด้วย นอกจากนี้วิธีการประเมิน คุณภาพการให้บริการ

SERVQUAL ยังสามารถประยุกต์ใช้ สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ ของผู้ให้บริการต่อ คุณภาพในการให้บริการได้อีกด้วย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การพัฒนารูปแบบการให้บริการประสบความสำเร็จ



ภาพที่ 2-1 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของผู้รับบริการ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กานต์สินี ปิติวีรัตน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการ และกระบวนการบริการ ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร” ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบัน การบริหารจัดการนโยบายและแผนปฏิบัติงานของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เป็นการนำนโยบายการปฏิบัติงานมาจากกรมศิลปากร ซึ่ง โครงสร้างหลักภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายเทคนิคและศิลปกรรม ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และฝ่าย อนุรักษ์ ส่วนปัญหาด้านการบริหารด้านงบประมาณ คือไม่เพียงพอในการจัดการ บริหาร ปรับปรุง พัฒนา เช่น ด้านกิจกรรม ด้านสาธารณูปโภค ด้านบุคลากร และปัญหาด้านการของงบประมาณ

ในการพัฒนาบุคลากร และในส่วนกระบวนการการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร นั้นคือการส่งมอบการบริการให้นักท่องเที่ยวที่มีความประทับใจมากที่สุด โดยการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่ม จนกระทั่งจบกระบวนการ โดยความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร เป็นการใช้รูปแบบของการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งเป็นความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ความพึงพอใจต่อสถานที่ ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ยังคงต้องเร่งปรับปรุงการบริการในหลายด้าน เช่น จุดบริการห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค สภาพอากาศภายในห้องจัดแสดง เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดแสดงไม่สมบูรณ์ การบริการ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ยังไม่พร้อม และส่วนของการสำรวจ เดินชมภายในพิพิธภัณฑ์ที่ยังขาดในส่วนของป้ายอาคาร ป้ายนำทาง ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถชมได้ในทุกห้องจัดแสดง

ทัศตะวัน ค่วนตระกูลศิลป์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในด้านสิ่งดึงดูดใจ คือ มีเอกลักษณ์ในความเป็นไทย ด้านการคมนาคมขนส่ง คือ รถสาธารณะมีปริมาณเพียงพอต่อการเดินทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมีบริเวณพื้นที่รองรับนักท่องเที่ยวเพียงพอ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากในด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวม พบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ช้างต้น และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เรือราชพิธี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555” ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มี

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำปีโดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ปรมา เปาวิมาน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่(แยกหนองประธิป) จำกัด” พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของบริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ (แยกหนองประธิป) จำกัด ทั้ง 3 ด้านในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการและคำนึงถึงคุณภาพของบริการเป็นหลัก มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประกอบกับเป็นผู้มีกิริยามรรยาทที่ดีที่แสดงออกต่อลูกค้า ด้านการให้บริการมีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีการให้ความสำคัญในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการบริการครบถ้วน รวมทั้งบริเวณสถานที่ของทำเลที่ตั้งของบริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ (แยกหนองประธิป) จำกัด มีความสะอาดเรียบร้อยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่(แยกหนองประธิป) จำกัด ต้องรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือพึงพอใจต่อไป และเพื่อเพิ่มอัตราการเข้าใช้บริการของผู้รับบริการให้สูงขึ้นในอนาคต เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ (แยกหนองประธิป) ผู้บริหารจึงไม่ควรละเลยในจุดนี้เพราะความพึงพอใจ ของลูกค้าคือหัวใจของการให้บริการ และถือว่าถ้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเท่ากับบริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ (แยกหนองประธิป) จำกัด ย่อมประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

พรพิมล ศรีธเรศ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดการ นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจด้านการจัดการอยู่ในระดับมาก ทางพิพิธภัณฑ์ควรรักษาระดับนี้ไว้ และพัฒนางานด้านการจัดการได้ถึงระดับดีมาก และควรมีการจัดบุคลากรแนะนำในการชม สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการให้มีการแนะนำในการชมภายในพิพิธภัณฑ์และควรเปิดห้องสมุดไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว หรือที่สนใจค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับ ไดโนเสาร์ซึ่งพิพิธภัณฑ์มีห้องสมุดอยู่แล้ว แต่ไม่มีการเปิดให้บริการ

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต” พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำ ธุรกรรม

แตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์ รูปแบบอื่น การกู้เงิน และการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับยุทธภรณ์ พิรฤติ ซึ่งทำการศึกษารับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตบางแคกรุงเทพมหานครและพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่าง รวดเร็วแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกันยรัตน์ รุณทรัพย์ ซึ่งได้ทำการศึกษาคูณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพ ในการให้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตมีความแตกต่างกันในด้าน ระดับการศึกษา และรายได้เท่านั้น

วิมลรัตน์ สังข์เยี่ยมทอง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส” ผลจากการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพโสดการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท (2) ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากคือ ความมั่นใจ การตอบสนองที่รวดเร็ว ความเชื่อถือได้ การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ลักษณะทางกายภาพ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว และการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง และ (3) เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส พบว่า ระดับการศึกษาของผู้โดยสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในทัศนคติความเชื่อถือได้ ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยส่วนใหญ่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ขณะที่มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สุชาฐิณี พงษ์กร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่” พบว่า ทัศนคติต่องานบริการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการทั้งโดยรวม และรายด้านเกือบทุกด้าน ซึ่ง แสดงให้เห็นว่าทัศนคติต่องานบริการที่ดี มีความสำคัญมาก



สำหรับผู้ที่ทำงานด้านบริการ กล่าวคือ พนักงาน ที่มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี จะมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ดี สามารถปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความพร้อมที่จะให้บริการ และสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ได้ อีกทั้งการที่พนักงานมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ยังส่งผลให้พนักงานอยู่กับบริษัทได้นาน ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายของบริษัทในการสรรหา และการอบรมพนักงานใหม่ได้อีกด้วย

สุนารี แสนพุก (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างสำคัญเร่งด่วน คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

อารี ลือกลาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 330 คริวเรือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในการเสนอปัญหาอุปสรรคถึงเรื่อง ความเพียงพอของ น้ำประปาและแรงดันน้ำประปา ซึ่งบางครั้งไหลไม่แรง หรือไม่ไหลเลย เรื่องคุณภาพน้ำประปาใน เรื่องน้ำขุ่น เป็นตะกอน เมื่อเปิดน้ำประปาใส่ภาชนะเพื่อใช้สำหรับอุปโภค บริโภคน้ำจะขุ่น และ เป็นตะกอน คุณภาพน้ำประปาเรื่องสีและกลิ่นคลอรีนในน้ำประปาพบว่าน้ำ ยังมีกลิ่นคลอรีน และ สีเป็นลักษณะสีขาวขุ่น เรื่องท่อเมนน้ำประปา เนื่องจากหมู่บ้านที่อยู่ไกลเมื่อเปิดน้ำใช้พร้อม ๆ กันน้ำจะไม่ไหล หรือไหลเบาเนื่องจากท่อเมนส่งน้ำประปามีขนาดเล็กทำให้บ้านที่อยู่ต้นทางมีน้ำใช้ เพียงพอแต่ปลายทางไม่เพียงพอ เรื่องขาดการประชาสัมพันธ์เมื่อปีระบบเพื่อซ่อมแซม เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมจะดำเนินการซ่อมแซมควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อจะได้สำรองน้ำไว้สำหรับใช้อุปโภคต่อไป การบริการน้ำประปายังไม่ทั่วถึง เนื่องจากบ้านอยู่ไกลท่อเมนประปายัง ไปไม่ถึงจึงขาดการให้บริการน้ำประปา

อุไร ดวงระหว้า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการ One stop service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” พบว่า เพศ ไม่มี ความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน อายุ มีความแตกต่างต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ชั้นปีที่ศึกษา มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรและด้านความเสมอภาค คณะ/ วิทยาลัย มีความแตกต่างต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานในแต่ละด้านมีค่าเท่ากับ คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร มีผลทำให้การเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน กล่าวคือผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานครต่ำกว่าสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชมอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

Markovic et al. (2013, Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง “การวัดคุณภาพการให้บริการในพิพิธภัณฑ์โดยใช้วิธี HISTOQUAL” จุดประสงค์ของค้นคว้าในครั้งนี้ คือ การหาสิ่งที่ผู้เข้าชมคาดหวังและรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม 24 ข้อ โดยอ้างอิงตาม Model HISTOQUAL ที่ได้ปรับปรุงขึ้นมา แบบสอบถามได้ถูกแจกจ่ายให้กับผู้เข้าชมผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ Kiapina Neanderthal ประเทศโครเอเชีย ในเดือน มกราคม ค.ศ. 2012 มีแบบสอบถามที่ใช้ได้จำนวน 106 ชุด และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics), การทดสอบสมมติฐาน t-test และการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis) พบว่าส่วนใหญ่ให้คะแนนในสิ่งที่คาดหวังมากกว่าการรับรู้ นอกจากนั้นสิ่งที่คาดหวังสามารถแบ่งออกได้ 3 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้ 1) การสัมผัสและการสื่อสาร 2) การเอาใจใส่ และ 3) การอำนวยความสะดวก ในทางตรงกันข้ามการรับรู้ในคุณภาพ สามารถแบ่งออกได้ 5 ด้าน 1) การสัมผัส 2) การเข้าถึง 3) การจัดแสดงนิทรรศการ 4) การเอาใจใส่ และ 5) การสื่อสาร การวิจัยนี้สนับสนุนทั้งด้านวิชาการและผู้ฝึกหัด เมื่อสามารถแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการบริการที่ต้องปรับปรุง ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของพิพิธภัณฑ์ที่มีและมีความจำเป็นต่อผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ในโครเอเชีย

Shi (2008, Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจโดยใช้พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์แห่งชาติเป็นตัวอย่าง” การศึกษาครั้งนี้ได้รับการออกแบบเพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ผ่านประสบการณ์ของผู้เข้าชมการศึกษาวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์นี้ ได้ใช้แบบจำลอง PZB ที่เสนอโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) โดยได้รวบรวมข้อมูลโดยวิธีการของการวิจัยและการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และจากขั้นตอนนี้ได้รับ 439 แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการนำมาใช้วิเคราะห์ โดยวิธีการวิเคราะห์นี้ได้ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics), t-test วิเคราะห์ปัจจัยของ

เพียร์สัน (Analysis of pearson related factors), การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Credibility analysis) และ ความสำคัญประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ (Important Performance Analysis: IPA) ข้อมูลการวิจัยแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีจำนวนเท่า ๆ กันและอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-51 ปี ส่วนใหญ่จะแต่งงานและมีปริญญาในครอบครองกันแล้วทุกคน โดยส่วนมากพวกเขาจะอาศัยอยู่ในตอนเหนือ ระหว่างหมูนักท่องเที่ยวจากสามจังหวัดในภาคอีสาน นักท่องเที่ยวจำนวนมากจาก Taitung และส่วนใหญ่มาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

2. แบบสอบถามเดิมมี 31 คำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ แต่ที่ลดลงเหลือ 25 รายการหลังจากมีการวิเคราะห์ปัจจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ 1) การศึกษาที่เน้นความบันเทิง (Educational entertainment) 2) การตอบสนองและความไว้วางใจ (Responsiveness and assurance) 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 4) รูปธรรม (Tangibility) 5) ความสะดวกสบาย (Convenience) และ 6) ความเอาใจใส่ (Care) พบว่าหลังการมาเยือนของพวกนักท่องเที่ยวแล้วความพึงพอใจสามอันดับแรกของแบบสำรวจคือ ความสะอาดโดยรวม, ระบบขั้นตอนการจองตั๋วและระบบปรับอากาศภายใน

3. หัวข้อทั้งหมดส่วนนี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจโดยรวมของพิพิธภัณฑ์ ประวัติศาสตร์

4. ความสำคัญประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ (IPA) ได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนที่จะมีการเดินทางและประสบการณ์ที่ได้รับจริง หัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 4 รายการในแบบสอบถาม เช่นความรู้ทางวิชาชีพของไกด์ทัวร์, วิธีการคำอธิบายของไกด์ทัวร์, ใ้สะดวกช่วยเหลือ Service desk และเวลาทำการเปิด-ปิด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาพิพิธภัณฑ์

Cheng and Wan (2012, Abstract) ได้ศึกษา เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์มาเก๊า” การศึกษาวิเคราะห์เชิงปริมาณเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ในมาเก๊าโดยใช้รูปแบบของ HISTOQUAL ผู้เข้าเยี่ยมชมทั้งนักท่องเที่ยวและประชากรท้องถิ่นมีทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์มาเก๊า โดยพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวให้อันดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่าประชากรในท้องถิ่น กลุ่มที่ให้คะแนนความพึงพอใจมากส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง เป็นระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการ หรือกลุ่มทำงานอาชีพระดับสูง การวิจัยแบ่งตามรูปแบบของพิพิธภัณฑ์และค้นพบว่าการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการโดยผู้เข้าชมมีความแตกต่างกันระหว่างชนิดของพิพิธภัณฑ์ การศึกษาวิจัยนี้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารพิพิธภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของตลาด

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจ (Survey research method) เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

###### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ สูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน หรือ  $p = 0.5$  ดังนี้

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

กำหนดให้  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

(ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$ )

$p$  = สัดส่วนของประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ มีค่าเท่ากับ 0.05

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50 เปอร์เซ็นต์ หรือ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ นั่นคือยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5 เปอร์เซ็นต์ หรือ 0.05 จึงแทนค่าได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \approx 385 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้เพื่อการสูญเสียแบบสอบถาม 4 เปอร์เซ็นต์ เท่ากับ 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นจำนวน 400 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) ใช้วิธีแจกแบบสอบถามผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเก็บแบบสอบถามวันละ 40 ชุด เป็นเวลา 10 วัน เพื่อให้มีความครอบคลุมของกลุ่มตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเองเพราะจะได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกหลังจากได้รับบริการจริง ๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับบริการเพื่อทราบถึงความคาดหวัง ครั้งที่ 2 เป็นการตอบแบบสอบถามหลังจากได้ใช้บริการแล้ว โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนาปัจจุบัน เป็นข้อคำถามแบบปิด (Close-ended question) มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal scale) และ เรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี เป็นข้อคำถามแบบปิด (Close-ended question)

จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ (2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ (4) ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี และ คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert’s scale โดยมีกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด	1
ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อย	2
ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับปานกลาง	3
ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมาก	4
ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด	5

สำหรับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละด้านจะนำมาเทียบเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 121)

#### ค่าเฉลี่ย

4.51-5.00	หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมาก
2.51-3.50	หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี เป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อให้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปแก้ไขพัฒนาต่อไป

### 3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความความเชื่อมั่น (Reliability analysis) ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้

โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ 0.7 (Nunnally, 1978) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's ดังนี้

ตารางที่ 3-1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	Cronbach's alpha
ความคาดหวัง		
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	6 ข้อ	0.867
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	5 ข้อ	0.869
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	6 ข้อ	0.895
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	6 ข้อ	0.901
ความคาดหวังภาพรวม		0.961
คุณภาพบริการที่ได้รับ		
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	6 ข้อ	0.778
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	5 ข้อ	0.801
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	6 ข้อ	0.928
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	6 ข้อ	0.844
คุณภาพบริการที่ได้รับภาพรวม		0.936
ผลรวมความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับ		0.936

จากตารางที่ 3-1 เป็นการแสดงค่า Cronbach's alpha ตามกรอบแนวคิด จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ภาพรวมความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี คือ 0.936 โดย ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ความคาดหวังภาพรวม เท่ากับ 0.961 และ คุณภาพบริการที่ได้รับภาพรวม เท่ากับ 0.936 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น

4. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอกับจำนวนและกำหนดลำดับหมายเลขแบบสอบถามเพื่อสะดวกในการติดตามและการลงรหัส
2. ผู้วิจัยทำการชี้แจงการตอบแบบสอบถามและขอรับคืนทันทีเมื่อผู้เข้าชมนตอบแบบสอบถามเสร็จ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ในวันอังคาร-ศุกร์ เวลา 9.00 น.-14.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 น.-14.00 น. โดยแจกแบบสอบถามวันละ 40 ชุด เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยรวบรวมและคัดกรองแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อทำการลงรหัสและทำการวิเคราะห์ต่อไป

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนาปัจจุบันของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่
  - 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
  - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและข้อมูลคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ของทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ (2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ (4) ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่
  - 2.1 ค่าความถี่ (Frequency)
  - 2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
  - 2.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) (Mean)
  - 2.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD: Standard deviation)
3. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมกับความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ของทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ (2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ (4) ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่



3.1 Independent sample t-test ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเพศชายและหญิงมีคาคหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ที่ความแตกต่างกันหรือไม่

3.2 ใช้สถิติ F-test ในการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลมีคาคหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ที่ความแตกต่างกันหรือไม่ ยกเว้นข้อเพศ

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาคหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้สถิติ Paired-sample t-test

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณคือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย นิสิต นักศึกษานักเรียน ประชาชนทั่วไป รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้ามาเยี่ยมชมดูงาน ดังนั้นประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารคณะเยี่ยมชมดูงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายถึงผู้อำนวยการ และครูหรืออาจารย์ที่รับผิดชอบคณะดูงาน จำนวน 5 คน เพื่อให้ครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในส่วนที่ 2 ได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้มีการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยศึกษารูปแบบและเทคนิควิธีการสัมภาษณ์ระยะเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา และการขอ คำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย อันจะ นำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด

3. ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่ม ตัวอย่างแต่ละกลุ่ม โดยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเป็นคำถาม ให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะ ของคำถามจะเป็นประเภทคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเสนอแนะ เพื่อเก็บรายละเอียดของข้อมูลให้ครบถ้วน โดยผู้วิจัย สัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 5 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร (ระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายถึงผู้อำนวยการ และ ครูหรืออาจารย์ที่รับผิดชอบคณะคุณงาน)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดย เป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยตัวผู้วิจัยนั้น ได้เป็นเครื่องมือในการ วิจัยและใช้การสังเกตการณ์ร่วมด้วยในขณะที่มีการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นอุปกรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียดสามารถ นำมาทบทวนวิเคราะห์และอ้างอิงได้ เพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการจนข้อมูลอิ่มตัวจึงหยุด

2. ในวันที่ทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงตลอด ระยะเวลาการสัมภาษณ์ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 15-30 นาที ในระหว่างการ สัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จดบันทึกประเด็นสำคัญและเมื่อการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้วิจัยได้ทำการบันทึก ข้อมูลต่าง ๆ ตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความทันที นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่ทำการสัมภาษณ์ รวมถึงได้ขออนุญาตติดต่อกับผู้ให้ สัมภาษณ์ภายหลังหากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์มาในแต่ละวันจะถูกนำมาทำการถอดเทป เพื่อทำการ ตรวจสอบข้อมูลที่แน่ชัดหรือไม่ครบถ้วน และเพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้ง ต่อไป

#### 4. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในผู้วิจัยซึ่งมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล (Validity)
2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกอย่างละเอียด และอธิบายอย่างชัดเจนกลับไปให้ผู้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงและตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่
3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและบริษัทที่ต้องการศึกษาอย่างละเอียดชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน
5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดขึ้นจากการคิดเองของผู้วิจัย

#### 5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยคัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งโดยละเอียดแล้วจึงตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน มีการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme)
4. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด ได้รับการตอบกลับมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้นเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำการตรวจสอบทุกครั้งและเมื่อพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเพิ่มจนครบถ้วน ในกรณีที่เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้วพบข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะคัดแยกแบบสอบถามชุดนั้นออก แล้วจึงทำการเก็บแบบสอบถามชุดใหม่มาเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	หมายถึง	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคะแนนมาตรฐาน
*	หมายถึง	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	197	49.25
หญิง	203	50.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	277	69.25
20 ปี-30 ปี	74	18.50
31 ปี-40 ปี	23	5.75
41 ปี-50 ปี	17	4.25
51 ปี-60 ปี	4	1.00
61 ปี ขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมา คือ อายุ 20 ปี-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมา คือ อายุ 31 ปี-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 รองลงมา คือ อายุ 41 ปี-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 รองลงมา คือ อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และอายุ 51 ปี-60 ปี น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	16.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	53.75
ปวส./ อนุปริญญา	9	2.25
ปริญญาตรี	87	21.75
ปริญญาโท	20	5.00
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รองลงมาคือ ระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และระดับสูงกว่าปริญญาโทน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	323	80.75
พนักงานบริษัทเอกชน	7	1.75
ข้าราชการ	40	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	1.75
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.25
อื่น ๆ	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 รองลงมา คือ ข้าราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และน้อยที่สุด คือ พนักงานบริษัทเอกชน และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนที่เท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ภูมิลำเนาปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	90	22.50
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	14.25
ภาคกลาง	144	36.00
ภาคตะวันออก	99	24.75
ภาคตะวันตก	7	1.75
ภาคใต้	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาปัจจุบันที่ภาคกลาง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ ภาคตะวันออก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา คือ ภาคเหนือ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 รองลงมา คือ ภาคตะวันตก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และภาคน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.75

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้าน

### อวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นแต่ละด้าน โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก

2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-6 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ

ด้านเนื้อหาการ นำเสนอ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เนื้อหา มีความสมบูรณ์ และเข้าใจง่าย	188 47.24%	172 43.22%	34 8.54%	3 0.75%	1 0.25%	4.36	0.69	มาก	1
2. เนื้อหา ความเหมาะสม กับผู้เข้าชมทุก กลุ่ม	174 43.72%	167 41.96%	49 12.31%	7 1.76%	1 0.25%	4.27	0.76	มาก	4
3. เทคนิค วิธีการ และ ความ หลากหลายใน การนำเสนอให้ เกิดความ น่าสนใจ และ สนุกสนาน	187 46.98%	147 36.93%	60 15.08%	3 0.75%	1 0.25%	4.30	0.77	มาก	3



ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. การจัดลำดับในการเข้าชมห้องต่าง ๆ มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน	165	175	45	10	2	4.24	0.79	มาก	5
5. มีกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมพิเศษรายเดือน การประดิษฐ์ การจับต้องชิ้นงาน การทดลอง การเล่นเกมส์ เครื่องเล่น เป็นต้น	156	172	60	10	2	4.18	0.81	มาก	6
6. ความโดดเด่นและดึงดูดใจของชิ้นงานที่จัดแสดง	199	134	45	6	3	4.34	0.80	มาก	2
รวม (n = 400)						4.28	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-6 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านเนื้อหาการนำเสนอภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.77$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ

ลำดับที่ 1 คือ เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ,  $SD = 0.69$ ) ลำดับที่ 2 คือ ความโดดเด่นและดึงดูดใจของชิ้นงานที่จัดแสดง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.80$ ) ลำดับที่ 3 คือ เทคนิค วิธีการ และความหลากหลายในการนำเสนอให้เกิดความน่าสนใจ และสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ,  $SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 4 คือ เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับผู้เข้าชมทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $SD = 0.76$ ) ลำดับที่ 5 การ

จัดลำดับในการเข้าชมห้องต่าง ๆ มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กันมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $SD = 0.79$ ) และลำดับที่ 6 มีกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมพิเศษรายเดือน การประดิษฐ์ การจับต้องชิ้นงาน การทดลอง การเล่นเกมส์ เครื่องเล่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.81$ )

ตารางที่ 4-7 ความคาดหวังที่ของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านประโยชน์ ที่ได้รับ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ได้รับความรู้ด้าน เทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศที่ ทันสมัยและครบ วงจร	217	129	51	2	1	4.40	0.75	มาก	1
2. เกิดแรงบันดาลใจ ปลูกฝังกระบวนการ เรียนรู้และหลักการ คิด การจินตนาการ	173	165	53	6	2	4.26	0.78	มาก	4
3. เข้าใจถึง ความสำคัญของ เทคโนโลยี สารสนเทศและภูมิ สารสนเทศที่มี บทบาทใน ชีวิตประจำวัน	161	165	66	7	1	4.20	0.79	มาก	5
4. ได้รับความ สนุกสนาน เพลิดเพลิน	207	136	46	8	-	4.37	0.77	มาก	2
5. ได้ใช้เวลาว่างให้ เกิดประโยชน์	190	136	51	8	-	4.32	0.78	มาก	3
รวม (n = 400)						4.31	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31, SD = 0.77$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยและครบวงจร มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40, SD = 0.75$ ) ลำดับที่ 2 คือ ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 3 คือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32, SD = 0.78$ ) ลำดับที่ 4 คือ เกิดแรงบันดาลใจ ปลูกฝังกระบวนการเรียนรู้และหลักการคิด การจินตนาการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26, SD = 0.78$ ) และ ลำดับที่ 5 คือ เข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศที่มีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20, SD = 0.79$ )

ตารางที่ 4-8 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ฯ ผ่านสื่อต่างๆ มีความเหมาะสม	197 49.37%	151 37.84%	44 11.03%	5 1.25%	2 0.50%	4.34	0.76	มาก	1
2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ฯ ผ่านสื่อต่างๆ มีความทั่วถึง	175 43.97%	160 40.20%	54 13.57%	8 2.01%	1 0.25%	4.26	0.78	มาก	3
3. ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ	167 41.96%	153 38.44%	64 16.08%	12 3.02%	2 0.50%	4.18	0.85	มาก	5

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. การจัดเอกสาร แนะนำการชมรม ความน่าสนใจ	159 40.05%	164 41.31%	62 15.62%	10 2.52%	2 0.05%	4.18	0.82	มาก	6
5. ข้อความบนป้าย โฆษณาที่มีความ ชัดเจน	166 41.71%	163 40.95%	60 15.08%	8 2.01%	1 0.25%	4.22	0.79	มาก	4
6. ป้ายโฆษณา ระหว่างเส้นทางมี เพียงพอ	184 46.12%	147 36.84%	54 13.53%	14 3.51%	- 0%	4.26	0.82	มาก	2
รวม (n = 400)						4.24	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4-8 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $SD = 0.80$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.76$ ) ลำดับที่ 2 คือ ป้ายโฆษณาระหว่างเส้นทางมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.82$ ) ลำดับที่ 3 คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.78$ ) ลำดับที่ 4 คือ ข้อความบนป้ายโฆษณาที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.79$ ) ลำดับที่ 5 คือ ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.85$ ) และ ลำดับที่ 6 คือ การจัดเอกสารแนะนำการชมรมมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.82$ )

ตารางที่ 4-9 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่

ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ป้ายบอกทางในการมายังแหล่งเรียนรู้มีความชัดเจนและเพียงพอ	215	131	51	2	-	4.40	0.73	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี	200	158	35	2	2	4.39	0.71	มาก	3
3. ร้านขายของที่ระลึก	149	163	72	13	1	4.12	0.83	มาก	6
4. ความสะอาดของสถานที่	238	116	37	6	-	4.48	0.73	มาก	1
5. จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	188	149	47	13	1	4.28	0.82	มาก	5
6. ความสะดวกของทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ	214	130	48	6	1	4.38	0.77	มาก	4
รวม (n = 400)						4.34	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4-9 ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.76$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.73$ ) ลำดับที่ 2 คือ ป้ายบอกทางในการมายังแหล่งเรียนรู้มีความชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.73$ ) ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD = 0.71$ ) ลำดับที่ 4 คือ ความสะดวกของทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 5 คือ จำนวนห้องน้ำเพียงพอ

มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.82$ ) และ ลำดับที่ 6 คือ ร้านขายของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.83$ )

ตารางที่ 4-10 ภาพรวมความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้

ภาพรวม	$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	4.28	0.77	มาก	3
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.31	0.77	มาก	2
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.24	0.80	มาก	4
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.34	0.76	มาก	1
รวม (n = 400)	4.29	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4-10 ภาพรวมความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.78$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือลำดับที่ 1 ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.76$ ) ลำดับที่ 2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 3 ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $SD = 0.80$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นแต่ละด้าน โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

4.51-5.00	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-11 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ

ด้านเนื้อหาการ นำเสนอ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เนื้อหาที่มีความ สมบูรณ์และเข้าใจ ง่าย	215 54.29%	152 38.38%	26 6.57%	3 0.76%	- 0%	4.46	0.65	มาก	2
2. เนื้อหาที่มีความ เหมาะสมกับผู้เข้า ชมทุกกลุ่ม	203 51.13%	155 39.04%	34 8.56%	5 1.26%	- 0%	4.40	0.70	มาก	4
3. เทคนิค วิธีการ และความ หลากหลายในการ นำเสนอให้เกิด ความน่าสนใจ และ สนุกสนาน	220 55.42%	127 31.99%	44 11.08%	6 1.51%	- 0%	4.41	0.75	มาก	3
4. การจัดลำดับใน การเข้าชมห้อง ต่าง ๆ มีความ ต่อเนื่องและ สัมพันธ์กัน	199 49.87%	161 40.35%	35 8.77%	4 1.00%	- 0%	4.39	0.69	มาก	5
5. มีกิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมพิเศษ รายเดือน การ ประดิษฐ์ การจับ ต๋องชิ้นงาน การ ทดลอง การเล่น เกมส์ เครื่องเล่น เป็นต้น	198 49.62%	156 39.10%	38 9.52%	7 1.75%	- 0%	4.37	0.73	มาก	6

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ด้านเนื้อหาการ นำเสนอ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. ความโดดเด่น และดึงดูดใจของ ชิ้นงานที่จัดแสดง	223	128	26	6	-	4.48	0.69	มาก	1
รวม (n = 400)						4.42	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4-11 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านเนื้อหาการนำเสนอภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.70$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ

ลำดับที่ 1 ความโดดเด่นและดึงดูดใจของชิ้นงานที่จัดแสดง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.69$ ) ลำดับที่ 2 เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ,  $SD = 0.65$ ) ลำดับที่ 3 คือ เทคนิค วิธีการ และความหลากหลายในการนำเสนอให้เกิดความน่าสนใจ และสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ,  $SD = 0.75$ ) ลำดับที่ 4 คือ เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับผู้เข้าชมทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD = 0.70$ ) ลำดับที่ 5 คือ การจัดลำดับในการเข้าชมห้องต่าง ๆ มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD = 0.69$ ) และ ลำดับที่ 6 คือ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมพิเศษรายเดือน การประดิษฐ์ การจับต้องชิ้นงาน การทดลอง การเล่นเกมส์ เครื่องเล่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD = 0.73$ )



ตารางที่ 4-12 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านประโยชน์ ที่ได้รับ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ได้รับความรู้ด้าน เทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศที่ ทันสมัยและครบ วงจร	239	136	21	2	1	4.53	0.64	มากที่สุด	2
2. เกิดแรงบันดาลใจ ปลูกฝังกระบวนการ เรียนรู้และหลักการ คิด การจินตนาการ	230	127	36	6	1	4.45	0.74	มาก	4
3. เข้าใจถึง ความสำคัญของ เทคโนโลยี สารสนเทศและภูมิ สารสนเทศที่มี บทบาทใน ชีวิตประจำวัน	205	152	36	6	-	4.39	0.71	มาก	5
4. ได้รับความ สนุกสนาน เพลิดเพลิน	254	111	28	3	-	4.56	0.66	มากที่สุด	1
5. ได้ใช้เวลาว่างให้ เกิดประโยชน์	240	113	31	4	-	4.52	0.69	มากที่สุด	3
รวม (n = 400)						4.49	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-12 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD = 0.69$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ,

SD = 0.66) ลำดับที่ 2 คือ ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยและครบ  
 วงจร มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , SD = 0.64) ลำดับที่ 3 คือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์  
 มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , SD = 0.69) ลำดับที่ 4 คือ เกิดแรงบันดาลใจ ปลุกฝัง  
 กระบวนการเรียนรู้และหลักการคิด การจินตนาการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ , SD = 0.74)  
 และ ลำดับที่ 5 คือ เข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศที่มีบทบาทใน  
 ชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , SD = 0.71)

ตารางที่ 4-13 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับแหล่ง เรียนรู้ฯ ผ่านสื่อ ต่าง ๆ มีความ เหมาะสม	212	151	32	5	-	4.43	0.70	มาก	1
2. การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับแหล่ง เรียนรู้ฯ ผ่านสื่อ ต่าง ๆ มีความทั่วถึง	210	141	38	9	1	4.38	0.77	มาก	2
3. ข้อมูลข่าวสาร ทางอินเทอร์เน็ตมี ความน่าสนใจ	180	167	42	7	1	4.30	0.75	มาก	3
4. การจัดเอกสาร แนะนำการชมมี ความน่าสนใจ	182	157	50	6	2	4.29	0.78	มาก	5

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. ข้อความบนป้าย โฆษณามีความ ชัดเจน	190 47.62%	144 36.09%	53 13.28%	7 1.75%	5 1.25%	4.27	0.85	มาก	6
6. ป้ายโฆษณา ระหว่างเส้นทางมี เพียงพอ	206 51.76%	127 31.91%	46 11.56%	13 3.27%	6 1.51%	4.29	0.90	มาก	4
รวม (n = 400)						4.33	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-13 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD = 0.79$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.70$ ) ลำดับที่ 2 คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 3 คือ ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ,  $SD = 0.75$ ) ลำดับที่ 4 คือ ป้ายโฆษณาระหว่างเส้นทางมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.90$ ) ลำดับที่ 5 คือ การจัดเอกสารแนะนำการชมมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.78$ ) และ ลำดับที่ 6 คือ ข้อความบนป้ายโฆษณามีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $SD = 0.85$ )

ตารางที่ 4-14 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่

ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ป้ายบอกทางในการมายังแหล่งเรียนรู้มีความชัดเจนและเพียงพอ	228	124	36	7	5	4.41	0.82	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี	251	119	27	1	1	4.55	0.66	มากที่สุด	2
3. ร้านขายของที่ระลึก	175	154	55	10	5	4.21	0.86	มาก	6
4. ความสะอาดของสถานที่	270	98	27	2	-	4.60	0.84	มากที่สุด	1
5. จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	216	123	50	8	3	4.35	0.83	มาก	5
6. ความสะดวกของทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ	227	119	45	5	3	4.41	0.80	มาก	4
รวม (n = 400)						4.42	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-14 คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.77$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ลำดับที่ 1 ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ,  $SD = 0.84$ ) ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD = 0.66$ ) ลำดับที่ 3 คือ ป้ายบอกทางในการมายังแหล่ง

เรียนรู้มีความชัดเจนและอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.82$ ) ลำดับที่ 4 คือ ความสะดวกของทางเข้า-ออก และสถานที่จอด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41, SD = 0.80$ ) ลำดับที่ 5 คือ จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.83$ ) และ ลำดับที่ 6 คือ ราคายาของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21, SD = 0.86$ )

ตารางที่ 4-15 ภาพรวมคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้

ภาพรวม	$\bar{x}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	4.42	0.70	มาก	3
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.49	0.69	มาก	1
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.33	0.79	มาก	4
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.42	0.77	มาก	2
รวม (n = 400)	4.42	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4-15 ภาพรวมคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42, SD = 0.74$ ) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือลำดับที่ 1 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, SD = 0.69$ ) ลำดับที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42, SD = 0.77$ ) ลำดับที่ 3 ด้านเนื้อหาการนำเสนอมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42, SD = 0.70$ ) และ ลำดับที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33, SD = 0.79$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรีของทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ (2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ (4) ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ Paired-sample t-test ในการวิเคราะห์

**สมมติฐานที่ 1** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

$H_0$ : ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม

ความคาดหวัง	เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	ชาย	197	4.27	0.60	-0.420	0.675
	หญิง	203	4.29	0.54		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ชาย	197	4.26	0.63	-1.357	0.176
	หญิง	203	4.34	0.55		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ชาย	197	4.21	0.64	-0.928	0.354
	หญิง	203	4.27	0.60		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	ชาย	197	4.29	0.56	-1.778	0.076
	หญิง	203	4.39	0.57		
รวม (n = 400)	ชาย	197	4.26	0.54	-1.261	0.208
	หญิง	203	4.32	0.50		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-16 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม โดยใช้สถิติ

Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.675, 0.176, 0.354 และ 0.076 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.31	0.57	1.622	0.153
	20 ปี-30 ปี	74	4.20	0.56		
	31 ปี-40 ปี	23	4.31	0.58		
	41 ปี-50 ปี	17	4.00	0.62		
	51 ปี-60 ปี	4	4.58	0.48		
	51 ปีขึ้นไป	5	4.13	0.74		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.32	0.58	0.930	0.461
	20 ปี-30 ปี	74	4.25	0.62		
	31 ปี-40 ปี	23	4.37	0.55		
	41 ปี-50 ปี	17	4.05	0.62		
	51 ปี-60 ปี	4	4.50	0.42		
	51 ปีขึ้นไป	5	4.36	0.82		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.29	0.60	2.812	0.016*
	20 ปี-30 ปี	74	4.14	0.67		
	31 ปี-40 ปี	23	4.18	0.60		
	41 ปี-50 ปี	17	3.88	0.64		
	51 ปี-60 ปี	4	4.63	0.37		
	51 ปีขึ้นไป	5	3.80	0.77		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.41	0.53	2.775	0.018*
	20 ปี-30 ปี	74	4.20	0.64		
	31 ปี-40 ปี	23	4.21	0.60		
	41 ปี-50 ปี	17	4.14	0.60		
	51 ปี-60 ปี	4	4.54	0.37		
	51 ปีขึ้นไป	5	4.03	0.73		



ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ความคาดหวัง	อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
รวม (n = 400)	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.33	0.50	2.207	0.053
	20 ปี-30 ปี	74	4.20	0.56		
	31 ปี-40 ปี	23	4.27	0.54		
	41 ปี-50 ปี	17	4.02	0.55		
	51 ปี-60 ปี	4	4.56	0.27		
	51 ปีขึ้นไป	5	4.08	0.73		

\*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-17 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, และด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.153 และ 0.461 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.016 และ 0.018 ตามลำดับ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดง ในตารางที่ 4-18 และ 4-19

ตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	20 ปี -30 ปี	31 ปี -40 ปี	41 ปี -50 ปี	51 ปี -60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 20 ปี	-					
P-value						
20 ปี-30 ปี	0.15	-				
P-value	(0.057)					
31 ปี-40 ปี	0.11	-0.04	-			
P-value	(0.409)	(0.768)				
41 ปี-50 ปี	0.41**	0.26	-0.30	-		
P-value	(0.008)	(0.123)	(0.130)			
51 ปี-60 ปี	-0.33	-0.49	-0.44	-0.74*	-	
P-value	(0.282)	(0.124)	(0.184)	(0.030)		
61 ปีขึ้นไป	0.49	0.34	0.38	0.08	0.83*	-
P-value	(0.077)	(0.235)	(0.210)	(0.793)	(0.046)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ มี รายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ ผู้มีอายุ 41 ปี-50 ปีพบว่า มี ค่า P-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้มี อายุ 41 ปี-50 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.41

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 41 ปี-50 ปี กับ ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 41 ปี-50 ปี มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ น้อยกว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.74

เปรียบเทียบระหว่าง ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.83

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	20 ปี -30 ปี	31 ปี -40 ปี	41 ปี -50 ปี	51 ปี -60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 20 ปี	-					
P-value						
20 ปี-30 ปี	0.20**	-				
P-value	(0.005)					
31 ปี-40 ปี	0.20	-0.01	-			
P-value	(0.108)	(0.945)				
41 ปี-50 ปี	0.27	0.06	0.07	-		
P-value	(0.056)	(0.672)	(0.684)			
51 ปี-60 ปี	-0.14	-0.34	-0.33	-0.40	-	
P-value	(0.629)	(0.236)	(0.275)	(0.194)		
61 ปี ขึ้นไป	0.37	0.17	0.18	0.10	0.51	-
P-value	(0.141)	(0.517)	(0.522)	(0.715)	(0.176)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ ผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปีพบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้มีอายุ 20 ปี-30 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.20

**สมมติฐานที่ 1.3** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวัง	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.32	0.55	1.068	0.377
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.30	0.58		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.28	0.50		
	ปริญญาตรี	87	4.22	0.55		
	ปริญญาโท	20	4.13	0.66		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	4.67	0.31		

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.32	0.55	0.338	0.890
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.32	0.60		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.38	0.60		
	ปริญญาตรี	87	4.26	0.60		
	ปริญญาโท	20	4.21	0.65		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	4.48	0.48		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.27	0.56	1.954	0.085
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.29	0.61		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.41	0.78		
	ปริญญาตรี	87	4.09	0.65		
	ปริญญาโท	20	4.04	0.68		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	4.43	0.55		
4. ด้านการอำนวยความสะดวก และสถานที่	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.49	0.49	3.092	0.009**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.37	0.54		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.09	0.64		
	ปริญญาตรี	87	4.25	0.61		
	ปริญญาโท	20	4.03	0.58		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	4.30	0.82		
รวม (n = 400)	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.35	0.47	1.422	0.215
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	3.32	0.52		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.29	0.47		
	ปริญญาตรี	87	4.21	0.55		
	ปริญญาโท	20	4.10	0.60		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	4.47	0.50		

\*P-value &lt; 0.05, \*\*P-value &lt; 0.01

จากตารางที่ 4-20 ภาพรวมการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.215 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.377, 0.890 และ 0.085 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.009 คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	สูงกว่า ปริญญาโท
มัธยมศึกษาตอนต้น	-					
P-value						
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.	0.12	-				
P-value	(0.146)					
ปวส./ อนุปริญญา	0.40*	0.28	-			
P-value	(0.046)	(0.139)				
ปริญญาตรี	0.24*	0.12	-0.16	-		
P-value	(0.010)	(0.084)	(0.417)			
ปริญญาโท	0.46**	0.34**	0.06	0.22	-	
P-value	(0.002)	(0.009)	(0.792)	(0.116)		
สูงกว่าปริญญาโท	0.19	0.07	-0.21	-0.05	-0.27	-
P-value	(0.464)	(0.769)	(0.506)	(0.850)	(0.340)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-21 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับ ผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา, ปริญญาตรี และปริญญาโท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.046, 0.010 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่า ที่มีการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา, ปริญญาตรี และปริญญาโท โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.40, 0.24 และ 0.46 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. กับ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.34

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวัง	อาชีพ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.31	0.56	3.610	0.003**
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.48	0.55		
	ข้าราชการ	40	4.30	0.52		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.89	0.62		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.79	0.58		
	อื่น ๆ	10	3.97	0.80		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.32	0.59	2.529	0.029*
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.54	0.47		
	ข้าราชการ	40	4.38	0.51		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.86	0.72		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.96	0.69		
	อื่น ๆ	10	4.04	0.72		



ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

ความคาดหวัง	อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.29	0.59	3.805	0.002**
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.38	0.46		
	ข้าราชการ	40	4.14	0.66		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.79	0.74		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.72	0.52		
	อื่น ๆ	10	3.93	1.01		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.39	0.53	4.951	0.000**
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.38	0.36		
	ข้าราชการ	40	4.29	0.58		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.64	0.68		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.96	0.67		
	อื่น ๆ	10	3.97	0.82		
รวม (n = 400)	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.33	0.50	4.421	0.001**
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.45	0.38		
	ข้าราชการ	40	4.28	0.51		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.79	0.64		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.86	0.57		
	อื่น ๆ	10	3.98	0.81		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-22 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ใน

การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.003, 0.029, 0.002 และ 0.000 ตามลำดับ คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่าง

ดังนั้นจึงต้องนำด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-21, 4-22, 4-23

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	-0.17	-				
P-value	(0.440)					
ข้าราชการ	0.01	0.17	-			
P-value	(0.942)	(0.454)				

ตารางที่ 4-23 (ต่อ)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.42*	0.59	0.42	-		
P-value	(0.049)	(0.050)	(0.071)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.52**	0.68*	0.51**	0.09	-	
P-value	(0.001)	(0.010)	(0.005)	(0.731)		
อื่น ๆ	0.34	0.51	0.34	-0.08	-0.17	-
P-value	(0.058)	(0.067)	(0.091)	(0.770)	(0.468)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบรายการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.049 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.42 และ 0.52 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.68

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีความคาดหวังที่มี

ต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.51

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	-0.22	-				
P-value	(0.324)					
ข้าราชการ	-0.06	0.17	-			
P-value	(0.571)	(0.491)				
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.46*	0.69*	0.52*	-		
P-value	(0.038)	(0.029)	(0.031)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.36*	0.58*	0.42*	-0.10	-	
P-value	(0.030)	(0.035)	(0.027)	(0.704)		
อื่น ๆ	0.28	0.50	0.34	-0.18	-0.08	-
P-value	(0.135)	(0.082)	(0.104)	(0.527)	(0.750)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.038 และ 0.030 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้าน

อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.46 และ 0.36 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.029 และ 0.035 ตามลำดับ ซึ่ง  
น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชม  
แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มี  
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.69 และ 0.58  
ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ  
ส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.031 และ 0.027 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05  
หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ  
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.52 และ 0.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	-0.10	-				
P-value	(0.682)					
ข้าราชการ	0.14	0.24	-			
P-value	(0.162)	(0.340)				
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.50*	0.60	0.36	-		
P-value	(0.033)	(0.069)	(0.156)			

ตารางที่ 4-25 (ต่อ)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.57**	0.66*	0.42*	0.07	-	
P-value	(0.001)	(0.021)	(0.031)	(0.813)		
อื่น ๆ	0.35	0.45	0.21	-0.15	-0.22	-
P-value	(0.74)	(0.138)	(0.336)	(0.624)	(0.403)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.033 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.50 และ 0.57 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.66

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.42

ตารางที่ 4-26 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	0.01	-				
P-value	(0.969)					
ข้าราชการ	0.10	0.09	-			
P-value	(0.293)	(0.693)				
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.75**	0.74*	0.65**	-		
P-value	(0.000)	(0.013)	(0.004)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.43**	0.42	0.33	-0.32	-	
P-value	(0.006)	(0.106)	(0.062)	(0.219)		
อื่น ๆ	0.42*	0.41	0.32	-0.32	-0.01	-
P-value	(0.018)	(0.129)	(0.097)	(0.235)	(0.982)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-26 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000, 0.006 และ 0.018 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.75, 0.43 และ 0.42 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.013 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.74

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.65

**สมมติฐานที่ 1.5** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน



ตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ความคาดหวัง	รายได้	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	ภาคเหนือ	90	4.43	0.52	4.634	0.000**
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.26	0.50		
	ภาคกลาง	144	4.23	0.62		
	ภาคตะวันออก	99	4.28	0.54		
	ภาคตะวันตก	7	3.93	0.53		
	ภาคใต้	3	3.11	0.19		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ภาคเหนือ	90	4.47	0.50	4.212	0.001**
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.25	0.64		
	ภาคกลาง	144	4.27	0.62		
	ภาคตะวันออก	99	4.30	0.55		
	ภาคตะวันตก	7	3.86	0.61		
	ภาคใต้	3	3.33	0.31		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ภาคเหนือ	90	4.39	0.53	4.097	0.001**
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.24	0.60		
	ภาคกลาง	144	4.21	0.67		
	ภาคตะวันออก	99	4.20	0.59		
	ภาคตะวันตก	7	3.71	0.83		
	ภาคใต้	3	3.17	0.29		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	ภาคเหนือ	90	4.48	0.47	3.405	0.005**
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.34	0.56		
	ภาคกลาง	144	4.29	0.58		
	ภาคตะวันออก	99	4.34	0.49		
	ภาคตะวันตก	7	4.24	0.61		
	ภาคใต้	3	3.33	0.33		

ตารางที่ 4-27 (ต่อ)

ความคาดหวัง	รายได้	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
รวม (n = 400)	ภาคเหนือ	90	4.44	0.44	5.089	0.000**
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.27	0.49		
	ภาคกลาง	144	4.25	0.55		
	ภาคตะวันออก	99	4.28	0.51		
	ภาคตะวันตก	7	3.93	0.56		
	ภาคใต้	3	3.24	0.20		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-27 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามภูมิภาคในปัจจุบัน โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามภูมิภาคในปัจจุบัน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000, 0.001, 0.001 และ 0.005 ตามลำดับ คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-28, 4-29, 4-30 และ 4-31

ตารางที่ 4-28 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ภูมิลำเนาปัจจุบัน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	-					
P-value						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.16	-				
P-value	(0.082)					
ภาคกลาง	0.19*	0.03	-			
P-value	(0.010)	(0.741)				
ภาคตะวันออก	0.15	-0.02	-0.05	-		
P-value	(0.075)	(0.833)	(0.507)			
ภาคตะวันตก	0.50*	0.33	0.31	0.35	-	
P-value	(0.024)	(0.137)	(0.159)	(0.107)		
ภาคใต้	1.32**	1.15**	1.12**	1.17**	0.82	-
P-value	(0.000)	(0.001)	(0.001)	(0.000)	(0.035)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-28 การเปรียบเทียบรายคู่การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง, ภาคตะวันตก และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.010, 0.024 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง, ภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19, 0.50 และ 1.32 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้าน

อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.15

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.12

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออก กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออก มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.17

ตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ภูมิลำเนาปัจจุบัน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	-					
P-value						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.22*	-				
P-value	(0.026)					
ภาคกลาง	0.20**	-0.01	-			
P-value	(0.009)	(0.871)				
ภาคตะวันออก	0.17*	-0.05	-0.04	-		
P-value	(0.047)	(0.596)	(0.631)			
ภาคตะวันตก	0.61**	0.39	0.41	0.44	-	
P-value	(0.007)	(0.091)	(0.069)	(0.050)		
ภาคใต้	1.14**	0.92**	0.93**	0.97**	0.52	-
P-value	(0.001)	(0.008)	(0.006)	(0.005)	(0.191)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคกลาง, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.026, 0.009, 0.047, 0.007 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคกลาง, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.22, 0.20, 0.17, 0.61 และ 1.14 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.92

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.93

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออก กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.97

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ภูมิลำเนาปัจจุบัน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	-					
P-value						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.15	-				
P-value	(0.143)					
ภาคกลาง	0.18*	0.03	-			
P-value	(0.031)	(0.785)				
ภาคตะวันออก	0.19*	0.03	0.01	-		
P-value	(0.038)	(0.740)	(0.924)			
ภาคตะวันตก	0.68**	0.52*	0.50*	0.49*	-	
P-value	(0.005)	(0.033)	(0.036)	(0.041)		
ภาคใต้	1.22**	1.07**	1.04**	1.04**	0.55	-
P-value	(0.001)	(0.003)	(0.004)	(0.004)	(0.194)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.031, 0.038, 0.005 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.18, 0.19, 0.68 และ 1.22 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันตก และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.033 และ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่ง

เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มี  
ภูมิปัญญาปัจจุบันในภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.52 และ 1.07 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบันในภาคกลาง กับ ผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบันในภาค  
ตะวันตก และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.036 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า  
ผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบันในภาคกลาง มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ  
Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบันในภาค  
ตะวันตก และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.50 และ 1.04 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบันในภาคตะวันออก กับ ผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบัน  
ในภาคตะวันตก และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.041 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05  
หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิปัญญาปัจจุบันในภาคตะวันออก มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่ง  
เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มี  
ภูมิปัญญาปัจจุบันในภาคตะวันตก และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.49 และ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบรายการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและ  
สถานที่ จำแนกตามภูมิปัญญาปัจจุบัน

ภูมิปัญญาปัจจุบัน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	-					
P-value						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.14	-				
P-value	(0.134)					
ภาคกลาง	0.19*	0.05	-			
P-value	(0.010)	(0.552)				
ภาคตะวันออก	0.14	0.00	-0.05	-		
P-value	(0.080)	(0.995)	(0.481)			
ภาคตะวันตก	0.24	0.10	0.50	0.10	-	
P-value	(0.270)	(0.655)	(0.824)	(0.649)		
ภาคใต้	1.15**	1.00**	0.95**	1.00**	-0.90	-
P-value	(0.001)	(0.002)	(0.004)	(0.002)	(0.019)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบรายคู่ความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง และภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.010 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง และภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19 และ 1.15 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.00

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.95

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออก กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออก มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคใต้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.00

**สมมติฐานที่ 2** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน



$H_0$ : ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space Inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม

คุณภาพบริการที่ได้รับ	เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	ชาย	197	4.39	0.52	-1.012	0.312
	หญิง	203	4.44	0.49		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ชาย	197	4.48	0.55	-0.348	0.728
	หญิง	203	4.50	0.49		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ชาย	197	4.31	0.66	-0.463	0.643
	หญิง	203	4.34	0.59		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	ชาย	197	4.38	0.59	-1.295	0.196
	หญิง	203	4.46	0.56		
รวม (n = 400)	ชาย	197	4.39	0.51	-0.896	0.371
	หญิง	203	4.43	0.46		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-32 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.371 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศของผู้เข้าชม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวก

สะดวกและสถานที่ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.312, 0.728, 0.643 และ 0.196 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการที่ได้รับ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.44	0.47	2.285	0.046*
	20 ปี-30 ปี	74	4.40	0.53		
	31 ปี-40 ปี	23	4.17	0.68		
	41 ปี-50 ปี	17	4.30	0.59		
	51 ปี-60 ปี	4	4.92	0.17		
	61 ปีขึ้นไป	5	4.27	0.80		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.50	0.51	1.435	0.211
	20 ปี-30 ปี	74	4.48	0.51		
	31 ปี-40 ปี	23	4.29	0.61		
	41 ปี-50 ปี	17	4.42	0.53		
	51 ปี-60 ปี	4	4.95	0.10		
	61 ปีขึ้นไป	5	4.44	0.84		

ตารางที่ 4-33 (ต่อ)

คุณภาพบริการที่ได้รับ	อายุ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.41	0.54	5.686	0.000**
	20 ปี-30 ปี	74	4.25	0.69		
	31 ปี-40 ปี	23	3.80	0.97		
	41 ปี-50 ปี	17	4.12	0.58		
	51 ปี-60 ปี	4	4.58	0.22		
	61 ปีขึ้นไป	5	3.90	0.97		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.49	0.49	5.584	0.000**
	20 ปี-30 ปี	74	4.39	0.62		
	31 ปี-40 ปี	23	3.97	0.86		
	41 ปี-50 ปี	17	4.12	0.76		
	51 ปี-60 ปี	4	4.79	0.25		
	61 ปีขึ้นไป	5	4.07	0.80		
รวม (n = 400)	น้อยกว่า 20 ปี	277	4.46	0.43	4.504	0.001**
	20 ปี-30 ปี	74	4.38	0.51		
	31 ปี-40 ปี	23	4.06	0.70		
	41 ปี-50 ปี	17	4.24	0.54		
	51 ปี-60 ปี	4	4.81	0.11		
	61 ปีขึ้นไป	5	4.17	0.81		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-33 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.211 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพคุณภาพบริการที่ได้รับที่ต้องการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.046, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-34, 4-35 และ 4-36

ตารางที่ 4-34 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอายุ

อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	20 ปี -30 ปี	31 ปี -40 ปี	41 ปี -50 ปี	51 ปี -60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 20 ปี	-					
P-value						
20 ปี-30 ปี	0.04	-				
P-value	(0.556)					
31 ปี-40 ปี	0.27*	0.23	-			
P-value	(0.014)	(0.056)				

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	20 ปี -30 ปี	31 ปี -40 ปี	41 ปี -50 ปี	51 ปี -60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
41 ปี-50 ปี	0.14	0.10	-0.13	-		
P-value	(0.265)	(0.454)	(0.423)			
51 ปี-60 ปี	-0.47	-0.51*	-0.74**	-0.61*	-	
P-value	(0.063)	(0.048)	(0.007)	(0.029)		
61 ปีขึ้นไป	0.18	0.14	-0.09	0.04	0.65	
P-value	(0.440)	(0.557)	(0.705)	(0.891)	(0.055)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.27

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี กับ ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ น้อยกว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.51

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี กับ ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 41 ปี-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ น้อยกว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.74

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 41 ปี-50 ปี กับ ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 41 ปี-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ น้อยกว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.61

ตารางที่ 4-35 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	20 ปี -30 ปี	31 ปี -40 ปี	41 ปี -50 ปี	51 ปี -60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 20 ปี	-	-				
P-value	-	-				
20 ปี-30 ปี	0.16*	-				
P-value	(0.046)	-				
31 ปี-40 ปี	0.60**	0.44**	-			
P-value	(0.000)	(0.002)	-			
41 ปี-50 ปี	0.29	0.13	-0.31	-		
P-value	(0.057)	(0.423)	(0.106)	-		
51 ปี-60 ปี	-0.18	-0.34	-0.78*	-0.47	-	
P-value	(0.562)	(0.281)	(0.018)	(0.167)	-	
61 ปีขึ้นไป	0.51	0.35	-0.10	0.22	0.68	
P-value	(0.064)	(0.241)	(0.749)	(0.480)	(0.093)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-35 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ ผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี และ 31 ปี-40 ปี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.46 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี และ 31 ปี-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.16 และ 0.60 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี กับ ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.44

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี กับ ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ น้อยกว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.78

ตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	20 ปี -30 ปี	31 ปี -40 ปี	41 ปี -50 ปี	51 ปี -60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 20 ปี	-	-				
P-value	-	-				
20 ปี-30 ปี	0.10	-				
P-value	(0.161)	-				
31 ปี-40 ปี	0.52**	0.41**	-			
P-value	(0.000)	(0.002)	-			
41 ปี-50 ปี	0.37**	0.27	-0.15	-		
P-value	(0.008)	(0.076)	(0.413)	-		
51 ปี-60 ปี	-0.30	-0.41	-0.82**	-0.67	-	
P-value	(0.282)	(0.158)	(0.007)	(0.031)	-	
61 ปีขึ้นไป	0.42	0.32	-0.10	0.05	0.73	
P-value	(0.096)	(0.219)	(0.729)	(0.858)	(0.054)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี และ อายุ 41 ปี-50 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ

Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี และ อายุ 41 ปี-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.52 และ 0.37 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี กับ ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 20 ปี-30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.41

เปรียบเทียบระหว่างผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี กับ ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้มีอายุ 31 ปี-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ น้อยกว่า ผู้มีอายุ 51 ปี-60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.82

**สมมติฐานที่ 2.3** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน



ตารางที่ 4-37 การเปรียบเทียบมีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับที่การเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้าน  
อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพที่ได้รับ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.52	0.37	3.714	0.003**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.42	0.50		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.17	0.63		
	ปริญญาตรี	87	4.42	0.56		
	ปริญญาโท	20	4.37	0.51		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	3.59	0.72		
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.51	0.53	1.288	0.268
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.49	0.51		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.40	0.74		
	ปริญญาตรี	87	4.50	0.54		
	ปริญญาโท	20	4.47	0.42		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	3.92	0.41		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.40	0.54	5.967	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.40	0.54		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.63	0.51		
	ปริญญาตรี	87	4.18	0.74		
	ปริญญาโท	20	4.05	0.74		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	3.30	1.01		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและ สถานที่	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.60	0.36	9.100	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	215	4.44	0.53		
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.33	0.72		
	ปริญญาตรี	87	4.38	0.62		
	ปริญญาโท	20	4.22	0.67		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	2.97	1.05		

ตารางที่ 4-37 (ต่อ)

คุณภาพที่ได้รับ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
รวม (n = 400)	มัธยมศึกษาตอนต้น	64	4.50	0.38	5.342	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน	215	4.44	0.45		
	ปลาย/ ปวช.					
	ปวส./ อนุปริญญา	9	4.38	0.56		
	ปริญญาตรี	87	4.37	0.54		
	ปริญญาโท	20	4.28	0.52		
	สูงกว่าปริญญาโท	5	3.45	0.66		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-37 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.268 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.003, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่

ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-38, 4-39 และ 4-40

ตารางที่ 4-38 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	สูงกว่า ปริญญาโท
มัธยมศึกษาตอนต้น	-					
P-value						
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.	0.10	-				
P-value	(0.167)					
ปวส./ อนุปริญญา	0.35	0.25	-			
P-value	(0.052)	(0.144)				
ปริญญาตรี	0.10	0.00	-0.2	-		
P-value	(0.232)	(1.000)	(0.156)			
ปริญญาโท	0.15	0.52	-0.20	0.05	-	
P-value	(0.239)	(0.645)	(0.329)	(0.672)		
สูงกว่าปริญญาโท	0.92**	0.83**	0.58*	0.83**	0.77**	-
P-value	(0.000)	(0.000)	(0.039)	(0.000)	(0.002)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-38 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามระดับการศึกษามีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	สูงกว่า ปริญญาโท
มัธยมศึกษาตอนต้น	-					
P-value						
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.	0.00	-				
P-value	(0.963)					
ปวส./ อนุปริญญา	-0.23	-0.23	-			
P-value	(0.278)	(0.264)				
ปริญญาตรี	0.21*	0.22**	0.45*	-		
P-value	(0.033)	(0.005)	(0.035)			
ปริญญาโท	0.35*	0.35*	0.58*	0.13	-	
P-value	(0.026)	(0.014)	(0.017)	(0.378)		
สูงกว่าปริญญาโท	1.10**	1.10**	1.33**	0.88**	0.75*	-
P-value	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.002)	(0.013)	

\*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.033, 0.026 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.21, 0.35 และ 1.10 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. กับ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.005, 0.014 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.22, 0.35 และ 1.10 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา กับ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.035, 0.017 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.45, 0.58 และ 1.33 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.88

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท กับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.75

ตารางที่ 4-40 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก  
และสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	สูงกว่า ปริญญาโท
มัธยมศึกษาตอนต้น	-					
P-value						
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.	0.16*	-				
P-value	(0.047)					
ปวส./ อนุปริญญา	0.26	0.11	-			
P-value	(0.178)	(0.564)				
ปริญญาตรี	0.21*	0.06	-0.50	-		
P-value	(0.018)	(0.407)	(0.795)			
ปริญญาโท	0.38**	0.22	0.12	0.17	-	
P-value	(0.007)	(0.081)	(0.596)	(0.221)		
สูงกว่าปริญญาโท	1.63**	1.47**	1.37**	1.42**	1.25**	-
P-value	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	(0.000)	

\*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-40 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., ปริญญาตรี, ปริญญาโท และ สูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.047, 0.018, 0.007 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., ปริญญาตรี, ปริญญาโท และ สูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.16, 0.21, 0.38 และ 1.63 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. กับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ สูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.47

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา กับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.37

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.42

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท กับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.25

**สมมติฐานที่ 2.4** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-41 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพที่ได้รับ	อาชีพ	n	$\bar{x}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.45	0.47	5.357	0.000**
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.57	0.46		
	ข้าราชการ	40	4.45	0.51		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.78	0.57		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	4.10	0.67		
	อื่น ๆ	10	3.98	0.86		
	2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.51		
พนักงานบริษัทเอกชน		7	4.54	0.53		
ข้าราชการ		40	4.57	0.44		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		7	4.24	0.39		
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		13	4.22	0.68		
อื่น ๆ		10	4.08	0.71		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์		นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.41	0.54	11.387
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.38	0.86		
	ข้าราชการ	40	4.17	0.61		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.55	0.90		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	3.77	0.89		
	อื่น ๆ	10	3.43	1.03		
	4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.48	0.51	
พนักงานบริษัทเอกชน		7	4.40	0.62		
ข้าราชการ		40	4.48	0.47		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		7	3.52	0.85		
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		13	3.90	0.76		
อื่น ๆ		10	3.62	1.06		

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

คุณภาพที่ได้รับ	อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
รวม (n = 400)	นักเรียน/ นักศึกษา	323	4.46	0.43	9.449	0.000**
	พนักงานบริษัทเอกชน	7	4.48	0.59		
	ข้าราชการ	40	4.42	0.44		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	3.77	0.54		
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	13	4.00	0.67		
	อื่น ๆ	10	3.78	0.85		

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-41 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000, 0.026, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-42, 4-43, 4-44 และ 4-45

ตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	-0.12	-				
P-value	(0.517)					
ข้าราชการ	0.00	0.12	-			
P-value	(0.997)	(0.547)				
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.67**	0.79**	0.67**	-		
P-value	(0.000)	(0.003)	(0.001)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.35*	0.47*	0.35*	-0.32	-	
P-value	(0.014)	(0.044)	(0.029)	(0.167)		
อื่น ๆ	0.47**	0.59*	0.47**	-0.20	0.12	-
P-value	(0.003)	(0.016)	(0.008)	(0.415)	(0.556)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000, 0.014 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ

มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.67, 0.35 และ 0.47 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.003, 0.044 และ 0.016 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.79, 0.47 และ 0.59 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.001, 0.029 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขายและ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.67, 0.35 และ 0.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-43 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	-0.04	-				
P-value	(0.849)					
ข้าราชการ	-0.06	-0.02	-			
P-value	(0.480)	(0.912)				

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.27	0.31	0.33	-		
P-value	(0.171)	(0.265)	(0.118)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.29	0.32	0.35*	0.02	-	
P-value	(0.050)	(0.181)	(0.035)	(0.946)		
อื่น ๆ	0.43**	0.46	0.49**	0.16	0.14	-
P-value	(0.010)	(0.069)	(0.008)	(0.540)	(0.521)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-43 การเปรียบเทียบรายกลุ่มการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.43

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.035 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.35 และ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-44 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	0.03	-				
P-value	(0.894)					
ข้าราชการ	0.24*	0.21	-			
P-value	(0.015)	(0.382)				
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.86**	0.83**	0.62*	-		
P-value	(0.000)	(0.008)	(0.010)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.64**	0.61*	0.40*	-0.22	-	
P-value	(0.000)	(0.027)	(0.032)	(0.420)		
อื่น ๆ	0.98**	0.95**	0.74**	0.11	0.34	-
P-value	(0.000)	(0.001)	(0.000)	(0.692)	(0.174)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-44 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.015, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.24, 0.86, 0.64 และ 0.98 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.008, 0.027 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.83, 0.61 และ 0.95 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.010, 0.032 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.62, 0.40 และ 0.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-45 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-					
P-value						
พนักงาน บริษัทเอกชน	0.08	-				
P-value	(0.716)					
ข้าราชการ	0.00	-0.07	-			
P-value	(0.993)	(0.737)				

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อื่น ๆ
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.96**	0.88**	0.96**	-		
P-value	(0.000)	(0.002)	(0.000)			
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	0.58**	0.51*	0.58**	-0.37	-	
P-value	(0.000)	(0.046)	(0.001)	(0.141)		
อื่น ๆ	0.86**	0.79**	0.86**	-0.09	0.28	-
P-value	(0.000)	(0.003)	(0.000)	(0.728)	(0.218)	

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-45 การเปรียบเทียบรายการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ทั้ง 3 อาชีพ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.96, 0.58 และ 0.86 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.002, 0.046 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.88, 0.51 และ 0.79 ตามลำดับ



เปรียบเทียบระหว่างข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และ อาชีพอื่น ๆ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.96, 0.58 และ 0.86 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2.5** ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เมื่อ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

$H_0$ : ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-46 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

คุณภาพที่ได้รับ	รายได้	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	ภาคเหนือ	90	4.55	0.40	1.831	0.106
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.39	0.52		
	ภาคกลาง	144	4.38	0.54		
	ภาคตะวันออก	99	4.38	0.51		
	ภาคตะวันตก	7	4.24	0.72		
	ภาคใต้	3	4.28	0.35		

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

คุณภาพที่ได้รับ	รายได้	n	$\bar{X}$	SD	F	P-value
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ภาคเหนือ	90	4.63	0.37	1.952	0.085
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.42	0.62		
	ภาคกลาง	144	4.45	0.56		
	ภาคตะวันออก	99	4.45	0.50		
	ภาคตะวันตก	7	4.51	0.46		
	ภาคใต้	3	4.40	0.35		
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ภาคเหนือ	90	4.53	0.44	3.749	0.003**
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.38	0.60		
	ภาคกลาง	144	4.30	0.61		
	ภาคตะวันออก	99	4.16	0.72		
	ภาคตะวันตก	7	4.14	1.01		
	ภาคใต้	3	4.33	0.33		
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	ภาคเหนือ	90	4.58	0.52	2.057	0.070
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.39	0.58		
	ภาคกลาง	144	4.37	0.55		
	ภาคตะวันออก	99	4.40	0.60		
	ภาคตะวันตก	7	4.24	1.03		
	ภาคใต้	3	4.11	0.96		
รวม (n = 400)	ภาคเหนือ	90	4.57	0.37	2.804	0.017*
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57	4.39	0.49		
	ภาคกลาง	144	4.37	0.49		
	ภาคตะวันออก	99	4.35	0.51		
	ภาคตะวันตก	7	4.28	0.76		
	ภาคใต้	3	4.28	0.47		

\*P-value &lt; 0.05, \*\*P-value &lt; 0.01

จากตารางที่ 4-46 ภาพรวมการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามภูมิภาคในปัจจุบัน โดยใช้สถิติ One way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามภูมิภาคในปัจจุบัน ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.106, 0.85 และ 0.07 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามภูมิภาคในปัจจุบัน โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.003 คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ผู้เข้าชมที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำด้านการประชาสัมพันธ์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4-47

ตารางที่ 4-47 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์  
จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ภูมิลำเนาปัจจุบัน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	-					
P-value						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.14	-				
P-value	(0.167)					
ภาคกลาง	0.23**	0.08	-			
P-value	(0.006)	(0.391)				
ภาคตะวันออก	0.37**	0.23*	0.15	-		
P-value	(0.000)	(0.026)	(0.069)			
ภาคตะวันตก	0.38	0.24	0.16	0.01	-	
P-value	(0.110)	(0.326)	(0.503)	(0.956)		
ภาคใต้	0.19	0.05	-0.03	-0.18	-0.19	-
P-value	(0.589)	(0.889)	(0.930)	(0.622)	(0.652)	-

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-47 การเปรียบเทียบรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.006 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคเหนือ มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคกลาง และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.23 และ 0.37 ตามลำดับ

เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออก พบว่ามี ค่า P-value เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า

ว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.23

**สมมติฐานที่ 3** ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

$H_0$ : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-48 การเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ประเมินคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง	คุณภาพบริการที่ได้รับ	t	df	P-value
1. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	4.27	4.41	-5.093	399	0.000**
2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.30	4.49	-6.320	399	0.000**
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.24	4.33	-2.805	399	0.005**
4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.34	4.42	-2.872	399	0.004**
	4.29	4.41	-5.102	399	0.000**

\*P-value < 0.05, \*\*P-value < 0.01

จากตารางที่ 4-48 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยใช้สถิติแบบ Paired samples t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000, 0.000, 0.005, 0.004 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

แตกต่างกัน โดยความคาดหวังของผู้เข้าชม น้อยกว่า คุณภาพบริการที่ได้รับที่มีต่อแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-49 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	
1.1	ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
1.2	ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
1.3	ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่ง เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
1.4	ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
1.5	ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
2	ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการ เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	
2.1	ผู้เข้าชมเพศชายและผู้เข้าชมเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการ เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ไม่สามารถ ปฏิเสธ $H_0$
2.2	ผู้เข้าชมที่มีระดับอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
2.3	ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อ การเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่าง กัน	ยอมรับ $H_1$
2.4	ผู้เข้าชมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่ง เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
2.5	ผู้เข้าชมที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชม แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$
3	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับ $H_1$

## การวิจัยเชิงคุณภาพ

โดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviewing) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารคณะเยี่ยมชมคูงานแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัยสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายถึงผู้อำนวยการ และครูหรืออาจารย์ที่รับผิดชอบคณะคูงาน จำนวนทั้งสิ้น 5 คน ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการแสดงวิเคราะห์ผลการวิจัย ดังนี้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม

## ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-50 สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลของการสัมภาษณ์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ครู (ชำนาญการ)	พื้นที่ภายในค่อนข้างแคบ อุปกรณ์และวัสดุในการจัดแสดง มีความพร้อม แสงไฟภายในอาคารพอเพียง และสื่อการจัดแสดงโดยรวมมีความน่าสนใจ (อภิวรรณ แก้วภูสี, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2559)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนา การศึกษา	สภาพโดยรวมของอาคารใหม่ พร้อมใช้งาน มีเนื้อหา หลากหลาย จัดแสดงได้สวยงาม (วิมลศิริ ปรีดาสวัสดิ์, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2559)

## ตารางที่ 4-50 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลของการสัมภาษณ์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ครู (ชำนาญการ)	ภายในอาคารมีความยิ่งใหญ่ อลังการ การจัดแสดงเนื้อหา ป้ายโปสเตอร์สวยงาม การแบ่งเนื้อที่จัดแสดงเนื้อหาที่ นำเสนอได้หลายโซน เนื้อหาที่นำเสนอเพียงพอกับความ ต้องการ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ และดูแลอย่างดี โดยภาพรวมถือว่าดีมาก (ภรณ์ อักบัคอาลี, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2559)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 อาจารย์มหาวิทยาลัย	เนื้อหาในการนำเสนอดี โดยภาพรวมถือว่าทำออกมาได้ดี (หทัยกาญจน์ คงรักษ์, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2559)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สารวัตรอำนาจการ	อาคารมีความใหม่ สะอาด พื้นที่กว้าง เทคโนโลยีทันสมัย มีความ สมัย (ธีรศักดิ์ โอสถานนท์, สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2559)

จากตารางที่ 4-50 พบว่าสถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี เป็นอาคารที่สร้างใหม่ มีเนื้อหาการจัดแสดง  
หลากหลาย สวยงาม การนำเสนอน่าสนใจ เทคโนโลยีทันสมัย ภาพรวมถือว่าดี



## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-51 ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space  
inspirium จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความคาดหวัง	ผลของการสัมภาษณ์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ครู (ชำนาญการ)	ก่อนเข้าชม	คาดหวังว่าเด็กนักเรียนจะได้รับความรู้เกี่ยวกับอวกาศและได้สัมผัส รวมถึงได้ทดลองอุปกรณ์เครื่องเล่นต่าง ๆ มีเนื้อหามากกว่าในห้องเรียนและในตำรา-หนังสือ
	หลังเข้าชม	ตรงกับความความหวังและความต้อง เนื้อหาโดยรวมไม่มากและไม่น้อยจนเกินไป สามารถดึงดูดความสนใจของเด็กนักเรียนได้ ซึ่งเป็นก้าวแรกในการเสริมสร้างแรงบันดาลใจ ถือว่าการสร้างแรงบันดาลใจในภาพรวมออกมาได้ดี นับว่าเป็นจุดเล็ก ๆ ให้เกิดแรงบันดาลใจของเด็กและเยาวชน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย พัฒนาการศึกษา	ก่อนเข้าชม	คาดหวังจะมีอุปกรณ์ในการจัดแสดง รวมทั้งเกมส์ในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ
	หลังเข้าชม	มีอุปกรณ์ สื่อจัดแสดงและเกมส์ค่อนข้างน้อย แต่โดยรวมถือว่าเป็นก้าวแรกของพิพิธภัณฑ์อวกาศของประเทศไทยที่ดี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ครู (ชำนาญการ)	ก่อนเข้าชม	มั่นใจในชื่อแหล่งเรียนรู้ว่าจะได้รับรู้ถึงบรรยากาศของอวกาศ
	หลังเข้าชม	ไม่ผิดหวัง แต่กิจกรรม และการมีส่วนร่วมของผู้เข้าชมน้อยไป

ตารางที่ 4-51 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ความคาดหวัง	ผลของการสัมภาษณ์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 อาจารย์มหาวิทยาลัย	ก่อนเข้าชม	อยากให้นักศึกษาได้รับความรู้ทางด้าน GIS, GNSS มากขึ้น
	หลังเข้าชม	ตรงกับความความหวังและความต้องการ เนื้อหา และนิทรรศการมีตัวอักษรมากเกินไป ทำให้ความน่าสนใจลดลง
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สารวัตรอำนาจการ	ก่อนเข้าชม	คาดหวังจะได้รับความรู้เกี่ยวกับสถานีอวกาศ, ยานอวกาศ และสิ่งมีชีวิตนอกโลก รวมทั้งบรรยากาศภายในพื้นที่จัดแสดงที่ให้ความรู้สึกว่ายู่ในอวกาศ
	หลังเข้าชม	ต่างจากที่คาดหวังไว้ มีเนื้อหาที่เป็นตัวอักษรค่อนข้างมาก ไม่มียานอวกาศ หรือ ห้องนักบินอวกาศจำลอง ที่ให้เยาวชนได้เข้าไปสัมผัส หรือ ให้ความรู้สึกถึงอวกาศ เพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจ

จากตารางที่ 4-51 พบว่าความคาดหวังก่อนที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี คือ จะได้รับความรู้เกี่ยวกับอวกาศ ความรู้ด้าน GIS และ GNSS ที่มีเนื้อหามากกว่าในห้องเรียน และในตำรา-หนังสือเรียน ได้สัมผัสถึงบรรยากาศของอวกาศ สถานีอวกาศ รวมทั้งได้ทดลองอุปกรณ์, เครื่องเล่นต่าง ๆ และเกมส์ ที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ

หลังจากผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแล้ว พบว่า เนื้อหาและการนำเสนอตรงกับความคาดหวังไว้ ดึงดูดความสนใจของเด็กนักเรียนได้ โดยรวมถือว่าเป็นก้าวแรกของพิพิธภัณฑ์อวกาศของประเทศไทยที่ดี แต่กิจกรรม, เกมส์, เครื่องเล่น และสื่อจัดแสดงอุปกรณ์ เช่น สถานีอวกาศจำลองและห้องนักบินจำลองที่สามารถให้ผู้เข้าชมได้สัมผัส และมีส่วนร่วมน้อยไป รวมทั้งตัวอักษรค่อนข้างมากทำให้ความน่าสนใจลดลง

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4-52 ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้สัมภาษณ์	ปัญหาที่พบเห็น
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ครู (ชำนาญการ)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พื้นที่ที่มีความคับแคบเกินไป ในกรณีที่กลุ่มผู้เข้าชมมีหลายกลุ่ม จะทำให้เกิดเสียงสะท้อนและแทรกกันเอง</li> <li>2. ป้ายบอกทางเข้าไม่ชัดเจน ไม่มีรูปภาพแสดงสัญลักษณ์ เพื่อสื่อว่าภายในมีแหล่งเรียนรู้อยู่</li> </ol>
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนา การศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ป้ายบอกทางเข้า และเส้นทางการเดินทางไม่สะดวก</li> <li>2. ป้ายบอกที่จอดรถไม่ชัดเจน</li> </ol>
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ครู (ชำนาญการ)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เสียงผู้เข้าชมมีความก้อง กรณีที่มาหลายกลุ่มจะมีเสียง ปะทะกัน ทำให้ฟังเสียงอธิบายไม่ถนัด</li> <li>2. เครื่องเล่น และอุปกรณ์การนำเสนอมีน้อยไป</li> <li>3. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง</li> </ol>
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 อาจารย์มหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พื้นที่ที่มีความคับแคบเกินไป ในกรณีที่กลุ่มผู้เข้าชมมีหลายกลุ่ม จะทำให้เกิดเสียงสะท้อนและแทรกกันเอง</li> <li>2. เนื้อหาและนิทรรศการมีตัวอักษรมากเกินไป</li> <li>3. ภาพยนตร์ 3D ภาพสวยแต่มองไม่ค่อยชัดเจน</li> </ol>
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สารวัตรอำนาจการ	<p>เนื้อหาที่ถ่ายทอดภายในอาคารกับชื่อแหล่งเรียนรู้ ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจไปคนละทาง เนื่องจากชื่อแหล่งเรียนรู้เป็นทางด้านอวกาศ ทำให้เข้าใจไปว่าจะมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานีอวกาศและสิ่งของจำลองเกี่ยวกับสถานีบนอวกาศ รวมทั้งสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่นอกโลก</p>

จากตารางที่ 4-52 พบว่าปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี พื้นที่ที่มีความแคบ ในกรณีที่กลุ่มผู้เข้าชมมีหลายกลุ่มและเข้ามาพร้อมกัน เสียงของผู้บรรยายไม่ชัดเจน เนื่องจากเกิดการสะท้อนและแทรกกันเอง เนื้อหาและนิทรรศการมีตัวอักษรมากเกินไป เครื่องเล่น และอุปกรณ์การนำเสนอมีน้อยไป ป้ายบอกทางเข้าไม่ชัดเจน ป้ายบอกที่จอดรถไม่

ชัดเจน ภาพยนตร์ 3D ภาพสวยแต่ภาพไม่ชัด เนื้อหาที่ถ่ายทอดภายในอาคารกับชื่อแหล่งเรียนรู้ ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจไปคนละทาง เนื่องจากชื่อแหล่งเรียนรู้เป็นทางด้านอวกาศ ทำให้เข้าใจไปว่าจะมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานีอวกาศและสิ่งของจำลองเกี่ยวกับสถานีบนอวกาศ รวมทั้งสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่นอกโลก

#### ส่วนที่ 4 แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม

ตารางที่ 4-53 แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม

ผู้ให้สัมภาษณ์	แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ครู (ชำนาญการ)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ภาพยนตร์ 3D มีความหลากหลายในเนื้อหา</li> <li>2. ปรับปรุงระยะเวลาในการเข้าชม เพื่อเนื้อหามากขึ้น</li> <li>3. ควรมีการส่งหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธ์แหล่งเรียนรู้ ไปยังสถานศึกษาต่าง ๆ เนื่องจากทางโรงเรียนหลาย ๆ แห่งจะมีนโยบายให้นักเรียนออกนอกสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ที่ได้มาจากแหล่งเรียนรู้ภายนอก จึงเป็นโอกาสที่ดีในการประชาสัมพันธ์แหล่งเรียนรู้ให้เป็นทางเลือกและที่รู้จักของโรงเรียนทั่วประเทศ</li> </ol>
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีระดับเนื้อหา แบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับนักเรียน, ระดับมหาวิทยาลัย และระดับความเข้าใจเชิงลึก</li> <li>2. อุปกรณ์จัดแสดงควรให้สามารถจับต้องได้มากกว่านี้ เพื่อให้เกิดการเข้าถึง และสัมผัสประสบการณ์ได้จริง</li> <li>3. เทคโนโลยีในการนำมาจัดแสดงควรมีเพิ่มเติมมากกว่านี้</li> <li>4. หากนำผลงานตัวแทนเยาวชนไทย นักศึกษาปี 2 จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 5 เยาวชนทั่วโลก ที่ส่งการทดลองขึ้นไปกับนักบินอวกาศ JAXA ชาวญี่ปุ่น เพื่อทำการทดลองบนสถานีอวกาศนานาชาติ ISS จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชน ซึ่งจะมองเห็นภาพได้ชัด และเห็นเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวมากขึ้น</li> </ol>

## ตารางที่ 4-53 (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ
<p>ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ครู (ชำนาญการ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้นำเสนออุปกรณ์หรือเครื่องมือ วัสดุจำลองสามารถจับต้องได้ ให้เด็ก ๆ ได้สัมผัสและเข้าถึงบรรยากาศหรือสถานียอวกาศจำลองแบบจริง ๆ เข้าถึงรายละเอียดได้โดยการสัมผัส</li> <li>2. ลดเนื้อหาการบรรยายลง และเพิ่มกิจกรรม หรือเกมส์ ต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยแบ่งการบรรยาย 30 เปอร์เซ็นต์ และกิจกรรม 70 เปอร์เซ็นต์</li> <li>3. อยากให้มีเกมส์ หรือ Application ในการรับรู้ถึงกระบวนการทำงานของดาวเทียม GPS ที่นำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ใกล้ชิดตัว</li> <li>4. เพิ่มเนื้อหาภาพยนตร์ 3 มิติ ให้มีความหลากหลาย แบ่งระดับผู้เข้าชม</li> <li>5. ส่งหนังสือหรือสื่อประชาสัมพันธ์ไปตามโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อให้ทางโรงเรียนได้รู้จักสถานที่แหล่งเรียนรู้</li> </ol>
<p>ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 อาจารย์มหาวิทยาลัย</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แก้ปัญหาระบบเสียง</li> <li>2. เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่สามารถจับต้องได้ เช่น มีวัสดุอุปกรณ์จำลอง/ โมเดลต่าง ๆ มีเกมส์ หรือ Application มากกว่านี้</li> <li>3. เนื้อหาและความรู้ความมีหลากหลายระดับ ตั้งแต่เข้าใจงานพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับเด็ก จนไปถึง ความรู้ระดับปริญญา</li> </ol>
<p>ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สารวัตรอำนาจการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งของหรือห้องจำลอง เช่น สถานีอวกาศ ห้องนักบิน ยานอวกาศ เพื่อให้เกิดการจินตนาการจากการได้จับต้อง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ</li> <li>2. อยากให้มีห้องสภาวะไร้น้ำหนัก เพื่อแสดงถึงบรรยากาศเหมือนอยู่ในอวกาศจริง ๆ ตามชื่อแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ</li> <li>3. เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตที่อยู่ต่างดาว เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และลดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับมนุษย์ต่างดาว หรือ UFO</li> </ol>

จากตารางที่ 4-53 พบว่าแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ควรมีระดับเนื้อหา แบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับนักเรียน, ระดับมหาวิทยาลัย และระดับความเข้าใจเชิงลึก เพิ่มอุปกรณ์จัดแสดงที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องเล่น, เกมส์, Application และโมเดลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึง และสัมผัสประสบการณ์ได้จริง ควรมีการส่งหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธ์แหล่งเรียนรู้ไปยังสถานศึกษาต่าง ๆ หากนำผลงานตัวแทนเยาวชนไทย ที่ได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 5 เยาวชนทั่วโลก ที่ส่งการทดลองขึ้นไปกับนักบินอวกาศ JAXA ชาวญี่ปุ่น เพื่อทำการทดลองบนสถานีอวกาศนานาชาติ ISS จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชน ซึ่งจะมองเห็นภาพได้ชัด และเห็นเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวมากขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจ (Survey research method) เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ หงส์ทอง, 2555) ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบหาประสิทธิภาพของเครื่องมือแล้ว ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่าง ๆ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. ผู้เข้าชมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
3. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 และเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25
2. จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมา คือ อายุ 20 ปี-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุ 31 ปี-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อายุ 41 ปี-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และอายุ 51 ปี-60 ปี พบน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และระดับสูงกว่าปริญญาโทพบน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25
4. จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 รองลงมา คือ ข้าราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และพบน้อยที่สุด คือ พนักงานบริษัทเอกชน และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนที่เท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75
5. จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาปัจจุบันที่ภาคกลาง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ ภาคตะวันออก จำนวน 99 คน คิดเป็น



ร้อยละ 24.75 ภาคเหนือ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ภาคตะวันตก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และภาคใต้ พบน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.75

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้เข้าชมคาดหวังด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ( $\bar{X} = 4.34$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) ตามลำดับ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และเข้าใจง่ายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา คือ ความโดดเด่นและดึงดูดใจของชิ้นงานที่จัดแสดง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) เทคนิค วิธีการ และความหลากหลายในการนำเสนอให้เกิดความน่าสนใจ และสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับผู้เข้าชมทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) การจัดลำดับในการเข้าชมห้องต่าง ๆ มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมพิเศษรายเดือนการประดิษฐ์ การจับต้องชิ้นงาน การทดลอง การเล่นเกมส์ และเครื่องเล่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ )

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยและครบวงจรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมา คือ ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) เกิดแรงบันดาลใจ ปลูกฝังกระบวนการเรียนรู้และหลักการคิด การจินตนาการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ เข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศที่มีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ )

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมา คือ ป้ายโฆษณาระหว่างเส้นทางมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก

( $\bar{X} = 4.26$ ) ข้อความบนป้ายโฆษณามีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ การจัดเอกสารแนะนำการชมมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ )

ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกของสถานที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา คือ ป้ายบอกทางในการมายังแหล่งเรียนรู้มีความชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) ความสะดวกของทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ร้านขายของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ )

สรุปผลจากการศึกษา ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้เข้าชม มีความคาดหวังจากแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.29$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้เข้าชมรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ( $\bar{X} = 4.42$ ) และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ตามลำดับ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความโดดเด่นและดึงดูดใจของชิ้นงานที่จัดแสดงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา คือ เนื้อหา มีความสมบูรณ์และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) เทคนิค วิธีการ และความหลากหลายในการนำเสนอให้เกิดความน่าสนใจ และสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เข้าชมทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) การจัดลำดับในการเข้าชมห้องต่าง ๆ มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กันมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมพิเศษรายเดือน การประดิษฐ์ การจับต้องชิ้นงาน การทดลอง การเล่นเกมส์ เครื่องเล่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ )

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา คือ ได้รับความรู้

ด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยและครบวงจร มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เกิดแรงบันดาลใจ ปลุกฝังกระบวนการเรียนรู้และหลักการคิด การจินตนาการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ เข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศที่มีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ )

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมา คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) ป้ายโฆษณาระหว่างเส้นทางมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) การจัดเอกสารแนะนำการชมมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ข้อความบนป้ายโฆษณามีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ )

ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกของสถานที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) ป้ายบอกทางในการมายังแหล่งเรียนรู้ มีความชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) ความสะดวกของทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ร้านขายของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ )

สรุปผลจากการศึกษา คุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้เข้าชม รับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า เพศของผู้เข้าชม มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space Inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ระดับอายุต่างกันของผู้เข้าชม มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกันในด้านเนื้อหาการนำเสนอ และด้าน

ประโยชน์ที่ได้รับ แต่จะมีความคาดหวังในด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันของผู้เข้าชม มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ในด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการประชาสัมพันธ์ แต่จะมีความคาดหวังในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

อาชีพของผู้เข้าชม พบว่า อาชีพแตกต่างกันของผู้เข้าชม มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ในด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

ภูมิลำเนาปัจจุบัน พบว่า ภูมิลำเนาปัจจุบันแตกต่างกันของผู้เข้าชม มีความคาดหวังที่มีต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ในด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า เพศของผู้เข้าชม มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ระดับอายุต่างกันของผู้เข้าชม มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ แต่จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันของผู้เข้าชม มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ แต่จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน

อาชีพของผู้เข้าชม พบว่า อาชีพแตกต่างกันของผู้เข้าชม มีการรับรู้ต่อคุณภาพที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ในด้านเนื้อหาการนำเสนอ,

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่  
แตกต่างกัน

ภูมิปัญญาปัจจุบัน พบว่า ภูมิปัญญาปัจจุบันแตกต่างกันของผู้เข้าชม มีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ที่ได้รับต่อการเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน  
ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ แต่จะ  
มีการรับรู้ต่อคุณภาพในด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

3. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้าน  
อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชม  
แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา  
การนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและ  
สถานที่ โดยการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ มากกว่า ความคาดหวังที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ทางด้าน  
อวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการเลือก  
กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก  
ผู้บริหารคณะเยี่ยมชมงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีระดับตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายถึงผู้อำนวยการ และ  
ครูหรืออาจารย์ที่รับผิดชอบคณะดูงาน จำนวน 5 คน เพื่อให้ครบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้  
ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ได้รวบรวมเก็บข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของ  
กลุ่มเป้าหมายหลัก สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space  
inspirium จังหวัดชลบุรี สรุปได้ว่า สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน เป็นอาคารที่สร้างใหม่  
มีเนื้อหาการจัดแสดงหลากหลาย สวยงาม การนำเสนอน่าสนใจ เทคโนโลยีทันสมัย ภาพรวมถือว่า  
ดี

2. ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ได้เข้ามาชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium  
จังหวัดชลบุรี สรุปได้ว่า ความคาดหวังก่อนที่ได้เข้ามาชมแหล่งเรียนรู้ คือ คาดหวังว่าจะได้รับ  
ความรู้เกี่ยวกับอวกาศ ความรู้ด้าน GIS และ GNSS ที่มีเนื้อหามากกว่าในห้องเรียน และใน

ตำรา-หนังสือเรียน ได้สัมผัสถึงบรรยากาศของอวกาศ สถานีอวกาศ รวมทั้งได้ทดลองอุปกรณ์, เครื่องเล่นต่าง ๆ และเกมส์ ที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และหลังจากผู้ที่ให้สัมภาษณ์ที่ได้เข้าชมแหล่งเรียนรู้แล้ว พบว่า เนื้อหาและการนำเสนอตรงกับความคาดหวังไว้ ดึงดูดความสนใจของเด็กนักเรียนได้ โดยรวมถือว่าเป็นก้าวแรกของพิพิธภัณฑ์อวกาศของประเทศไทยที่ดี แต่กิจกรรม, เกมส์, เครื่องเล่น และสื่อจัดแสดงอุปกรณ์น้อยไป ควรเพิ่มสถานีอวกาศจำลองและห้องนักบินจำลองที่สามารถให้ผู้เข้าชมได้สัมผัส และมีส่วนร่วม รวมทั้งตัวอักษรค่อนข้างมากทำให้ความน่าสนใจลดลง

3. ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี สรุปได้ดังนี้

3.1 พื้นที่ที่มีความแคบ ในกรณีผู้เข้าชมมีหลายกลุ่มและเข้ามาพร้อมกัน เสียงของผู้บรรยายไม่ชัดเจน เนื่องจากเกิดการสะท้อนและแทรกกันเอง

3.2 เนื้อหาและนิทรรศการมีตัวอักษรมากเกินไป

3.3 เครื่องเล่น และอุปกรณ์การนำเสนอมีน้อย

3.4 ป้ายบอกทางเข้าไม่ชัดเจน ป้ายบอกที่จอดรถไม่ชัดเจน

3.5 ภาพยนตร์ 3 มิติ ภาพสวยแต่ภาพไม่ชัด

3.6 เนื้อหาที่ถ่ายทอดภายในอาคารกับชื่อแหล่งเรียนรู้ ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจไปคนละทาง เนื่องจากชื่อแหล่งเรียนรู้เป็นทางด้านอวกาศ ทำให้เข้าใจไปว่าจะมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานีอวกาศและสิ่งของจำลองเกี่ยวกับสถานีบนอวกาศ รวมทั้งสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่นอกโลก

4. แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม สรุปได้ดังนี้

4.1 ควรมีระดับเนื้อหา แบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับนักเรียน, ระดับมหาวิทยาลัย และระดับความเข้าใจเชิงลึก

4.2 เพิ่มอุปกรณ์จัดแสดงที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องเล่น, เกมส์, Application และโมเดลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึง และสัมผัสประสบการณ์ได้จริง

4.3 ควรมีการส่งหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธ์แหล่งเรียนรู้ไปยังสถานศึกษาต่างๆ

4.4 หากนำผลงานตัวแทนเยาวชนไทย ที่ได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 5 เยาวชนทั่วโลก ที่ส่งการทดลองขึ้นไปกับนักบินอวกาศ JAXA ชาวญี่ปุ่น เพื่อทำการทดลองบนสถานีอวกาศ

นานาชาติ ISS จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชน ซึ่งจะมองเห็นภาพได้ชัด และเห็นเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวมากขึ้น

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีอายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 เป็นนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 มีภูมิลำเนาปัจจุบันที่ภาคกลาง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 สอดคล้องกับ บริบทของไทย มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาคุณลักษณะของผู้เข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ ผลการศึกษาส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นว่า แม้พิพิธภัณฑ์หลายแห่งจะเปิดกว้างให้ผู้เข้าชมหลากหลายกลุ่มได้เข้าชมนิทรรศการ แต่กลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเป็นกลุ่มผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์จำนวนมากที่สุด โดยเฉพาะนักเรียนและนักศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาจนถึงระดับปริญญาตรี ที่มีอายุระหว่าง 10-20 ปี โดยกลุ่มผู้เข้าชมที่ให้ความสนใจการนำเสนอเรื่องผ่านสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย (ชั้นยชนก วิมลสันติรังษี, 2558, หน้า 3)

2. ความคาดหวังของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้เข้าชมมีความคาดหวังในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ และด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับความคาดหวังมาก

2.1 ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าชมมีความคาดหวังในด้านการนำเสนอ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับ เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และเข้าใจง่ายมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ฤทัย นิธิชนวิจิต (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากด้านเนื้อหาในการนำเสนอมีความเข้าใจง่าย มีเนื้อหาเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าชม เนื้อหาที่มีความสนุกไม่น่าเบื่อ เนื้อหาสร้างความบันเทิงในการชม รวมไปถึงยังมีคุณค่าทางวิชาการอีกด้วย

2.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าชมมีความคาดหวังในด้านการประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยี

อวกาศและภูมิสารสนเทศที่ทันสมัยและครบวงจรมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ รัชย์ชนก วิมลสันติรังษี (2558) ได้ศึกษา เรื่องพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: การศึกษาผ่านภาพ ผลจากการวิเคราะห์ นักเรียนได้รับ ประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทราบมาก่อน ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ได้รับแรงกระตุ้นในการอยากรู้ ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ได้ทบทวนความรู้ที่มีอยู่ สามารถนำความรู้ไปใช้ได้ และระดับ มาก 1 ด้าน ได้แก่ ได้รับแรงบันดาลใจและความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับผล การศึกษาด้านจุดประสงค์ในการถ่ายภาพ โดยเฉพาะในประโยชน์ด้านได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคย ทราบมาก่อน ได้รับแรงกระตุ้นในการอยากเรียนรู้ ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน และสามารถ นำความรู้ไปใช้ได้ ซึ่งนักเรียนพบว่านิทรรศการที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์นั้นให้ความรู้และกระตุ้น ให้เกิดความรู้อย่างเรียนรู้ โดยเนื้อหาที่น่าสนใจนั้นมีทั้งเรื่องที่นักเรียนทราบอยู่ก่อนแล้วและเรื่อง ที่ไม่เคยทราบมาก่อน ซึ่งนักเรียนสามารถนำความรู้หรือข้อมูลที่ได้จากเนื้อหา นิทรรศการ ไปใช้ฝึกฝน ทำการบ้านหรือรายงานที่ได้รับมอบหมายจากครูได้โดยตรง

2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าชมมีความคาดหวังในด้านการ ประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ แหล่งเรียนรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ทศตะวัน ค่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยว มีความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ อยู่ในระดับมาก สิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมาก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมีความชัดเจน อาจจะเป็นเพราะว่าข้อมูล ข่าวสารที่สื่อสารถึงนักท่องเที่ยวมีการกล่าวถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติอย่างชัดเจน

2.4 ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าชมมีความ คาดหวังในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้เข้าชมให้ความสำคัญ เกี่ยวกับ ความสะอาดของสถานที่มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ จิตดิษฐ วรรณวิกรม์ (2553) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวบริเวณเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี ผลจากการ วิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวบริเวณเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น องค์ประกอบที่สำคัญ ที่ต้องมีไว้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้รับความสุข ความ สะดวกสบาย และความประทับใจ



3. คุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้เข้าชมมีการรับรู้คุณภาพบริการในด้านประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับการรับรู้คุณภาพบริการมาก

3.1 ด้านเนื้อหาการนำเสนอ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมในด้านเนื้อหาการนำเสนอ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับความโดดเด่นและดึงดูดใจของชิ้นงานที่จัดแสดงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ รัชย์ชนก วิมลสันติรังษิ (2558) ได้ศึกษา เรื่องพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: การศึกษาผ่านภาพ ผลจากการวิเคราะห์ด้านเนื้อหาและผลการเรียนรู้ร่วมกัน พบว่า นักเรียนที่เข้าชมนิทรรศการในมิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจในด้านการจัดแสดงนิทรรศการอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ วัตถุจัดแสดง อุปกรณ์และสื่อมัลติมีเดียและความสวยงามและความสมจริงของวัตถุจัดแสดง และด้านเนื้อหาที่มีการจัดแสดงอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ เนื้อหา มีความถูกต้อง เนื้อหา มีความครบถ้วนและเนื้อหาเข้าใจง่าย

3.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมในด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ยอดชาย สุวรรณวงษ์ (2558) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตบนฐานวิถีชีวิตชุมชนเพื่อเสริมสร้างสุขภาพชุมชน ผลจากวิเคราะห์ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรมรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตบนฐานวิถีชีวิตชุมชนเพื่อเสริมสร้างสุขภาพชุมชน พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรมส่งเสริมรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตบนฐานวิถีชีวิตชุมชนเพื่อเสริมสร้างสุขภาพชุมชน มีประโยชน์ในระดับมาก โดยส่งผลด้านเรียนรู้และเข้าใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการอนุรักษ์และสืบทอดวิถีชีวิตชุมชนด้านสุขภาพของชุมชนและสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการร่วมกิจกรรมการส่งเสริมวิถีชีวิตชุมชนด้านสุขภาพไปถ่ายทอดสู่บุคคลอื่น ๆ ในหมู่บ้าน

3.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ๆ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ อยู่ในระดับมาก สิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ

มาก คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีความหลากหลาย น่าสนใจซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีการแสดงผ่านสื่อต่าง ๆ มีความสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวชม

3.4 ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกของสถานที่มากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ทิพย์นารี แพทย์วงศ์ (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Buhalis (2000) ที่กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งปลูกสร้าง สถานที่ เครื่องใช้ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จัดสร้าง หรือพัฒนาขึ้น หรือมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยว หรือประกอบกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้ได้รับความรู้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเพลิดเพลิน และสามารถป้องกันผลกระทบอันเกิดต่อพื้นที่ รวมทั้งช่วยสร้างความเข้าใจแก่สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้พบเห็น สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ หมายรวมถึงที่พัก แรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ถนนทางเดินเท้า ลานกิจกรรม ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ รวมถึงห้องน้ำ ห้องสุขา ฯลฯ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนาในปัจจุบัน มีผลต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า เพศของผู้เข้าชม มีความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ทศณา เกื้อแสง, เยาวดี ศรีราม และวิฑิต บัวปรอท (2555) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ด้านเพศ มีความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะที่ผลจากการวิจัย ของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนา มีผลต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ในด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการ

ศึกษาของ อัจฉราภรณ์ จิระชาติพงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันไป มีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อ ฯ แตกต่างกันในทุกด้านการให้บริการ

5. การเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี จากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาการนำเสนอ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับ, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ มากกว่า ความคาดหวังที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ฤทัย นิธิชนวิจิต (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร มีผลทำให้การเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในแต่ละด้าน กล่าวคือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชม อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

6. แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม

6.1 ควรมีระดับเนื้อหาการนำเสนอ แบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับนักเรียน, ระดับมหาวิทยาลัย และระดับความเข้าใจเชิงลึก

6.2 เพิ่มอุปกรณ์จัดแสดงที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องเล่น, เกมส์, Application และ โมเดลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึง และสัมผัสประสบการณ์ได้จริง

6.3 ควรมีการส่งหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธ์แหล่งเรียนรู้ไปยังสถานศึกษาต่าง ๆ

6.4 ควรนำผลงานของเยาวชนที่ประสบความสำเร็จจากการแข่งขันในรายการต่าง ๆ จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชน

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องให้ความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าชมในปัจจุบันดังกล่าว ควรทำการสำรวจความคาดหวังและการคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับทิศทางการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม เพื่อคุณภาพที่ยั่งยืนส่งผลให้แหล่งเรียนรู้ เป็นสถานที่ที่มีผู้สนใจเข้าชมอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการวิจัยพบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ในทุกด้าน สอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารจากคณะเยี่ยมชมดูงาน โดยมีแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้

2.1 ด้านเนื้อหาการนำเสนอ ควรมีระดับเนื้อหา แบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น ระดับนักเรียน, ระดับมหาลัย และระดับความเข้าใจเชิงลึก ควรนำผลงานของเยาวชนที่ประสบความสำเร็จจากการแข่งขันในรายการต่าง ๆ มาจัดแสดง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชน และเห็นเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวมากขึ้น และควรเพิ่มอุปกรณ์จัดแสดงที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องเล่น, เกมส์, Application และ โมเดลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึง และสัมผัสประสบการณ์ได้จริง

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการส่งหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธ์แหล่งเรียนรู้ไปยังสถานศึกษาต่าง ๆ

2.3 ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ ควรปรับปรุงในเรื่อง เสียงของผู้บรรยายไม่ชัดเจน เนื่องจากเกิดการสะท้อนและแทรกกันเอง และจัดทำป้ายบอกทางเข้าและป้ายบอกที่จอดรถให้ชัดเจน

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรมีการศึกษาถึงในประเด็นต่อไปนี้

1. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี ทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเจาะลึกเฉพาะกลุ่มสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ครู อาจารย์ ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อในการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศที่สำคัญทั้งในระดับประเทศ และระดับอาเซียน

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลในการปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกับแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ เช่น อุทยานอวกาศการบิน เป็นต้น เพื่อให้เกิดการบูรณาการและเกิดการขยายเครือข่ายด้านแหล่งเรียนรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการสร้างศักยภาพซึ่งกันและกัน

## บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2545). *การปฏิรูปการเรียนรู้ของกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมสามัญศึกษา. (2544). *การพัฒนาและการใช้แหล่งเรียนรู้ใน โรงเรียนและท้องถิ่นเพื่อจัด กระบวนการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กานต์ลีนี ปิติวีรัตน์. (2555). คุณภาพการบริการ และกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑสถาน แห่งชาติ พระนคร. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 61-70.
- เจมณีภูมิจ มิ่งศิริธรรม. (2554). การพัฒนาฐานข้อมูลแหล่งการเรียนรู้จังหวัดสมุทรสงคราม. *มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 1, 158-168.
- จิตตินุช วรรณวิกรม. (2553). *แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวบริเวณเกาะล้านจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- คำริ บุญชู. (2548). การใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา. *วารสารวิชาการ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย*, 8(1), 27-31.
- ทัศนีย์ เกื้อแสง, เยาวดี ศรีราม และวิจิต บัวปรอท. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว*. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ทัศตะวัน ค่วนตระกูลศิลป์. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี ต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์นารี แพทย์วงศ์. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการ บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชั้นชชนก วิมลสันติรังสี. (2558). *พฤติกรรมกรเข้าชมนิทรศกรในพิพิธภณัฑ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศีกษาตอนปลาย: การศีกษาผ่านภาพ*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณัฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตรและนิเทศศาสตร, บัณัฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณัฑ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรศักดิ์ โอสถานนท. (2559, 28 ธันวาคม). สารวัตรอำนวยการ สถาณิตำรวจภูธรศรีราชา อําเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สัมภาษณ์.
- นําลิน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสํานักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศีกษา 2555*. มหาสารคาม: สํานักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *วิจัยเบื่องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- ปรมา เปาวิมาน. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ บริษัทโตโยต้า เชียงใหม่(แยกหนองประรือป) จำกัด*. เชียงใหม่: คณะศรชฎศาสตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสิทธิ์ พิทักษ์ชวงศ. (2554). *การจัดการแหล่งเรียนรู้ชุมชนของสถานศีกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสํานักงานเขตพื้นที่การศีกษาประอมศีกษาในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศีกษาศาสตรมหาบัณัฑิต, สาขาวิชาการจัดการการศีกษา, บัณัฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรกิจบัณัฑิตย.
- พรพิมล ศรีชเรศ. (2551). *การศีกษาความพึงพอใจของนักทองเทียวที่มีต่อการจัดการพิพิธภณัฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณัฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตรการกีฬา, บัณัฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณัฑ์มหาวิทยาลัย.
- พระบรรพต ตยานุ โท (ปิ่นสง). (2556). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณัฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาสังคม, บัณัฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการศีกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. (2545, 19 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 7.
- ภรณี อักบัคอาลี. (2559, 20 ธันวาคม). ครู(ชํานาญการ) โรงเรียนมัธยมวัดดุสิตาราม. สัมภาษณ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). *ความพึงพอใจของนักศีกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศีกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.trang.ru.ac.th/rutranginfo/research/2555/2555.pdf>
- ยอดชชาย สุวรรณวงษ์. (2558). *การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้อลลอดชีวิตบนฐานวิถีชีวิตชุมชนเพื่อเสริมสร้างสุขภาพชุมชน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรคุษฎีบัณัฑิต, สาขาวิชาการศีกษานอกระบบโรงเรียน, บัณัฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณัฑ์มหาวิทยาลัย.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วรวรรณ สโมสรรสุข และคณะ. (2556). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. ปทุมธานี: โครงการวิจัยเพื่อพัฒนางานของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิมลรัตน์ สังข์เหลี่ยมทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินกาดาร์แอร์เวย์ส์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาวัชรพล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิมลศิริ ปรีดาสวัสดิ์. (2559, 20 ธันวาคม). *ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. สัมภาษณ์.
- ศักดิ์ชัย เพชรแกมทอง. (2556). *การพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 1 และเขต 2*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 15(4), 55-67.
- ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย. (2560, 27 มีนาคม). *เรื่อง ขอเชิญเป็นพันธมิตรร่วมพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EECi)*. บันทึกข้อความที่ วท5401/ ว.3419.
- สุชาธิณี พยุภร. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่*. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- สุนันท์ นิลพวง. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้. *วารสารวิชาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 1(2), 99-109.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุภาพร เจริญประยูร. (2555). การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดควอนนภา ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี สังขศรี และคณะ. (2548). รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต: พิพิธภัณฑ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2547). แหล่งเรียนรู้ในยุคปฏิรูป. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2554, 26 ตุลาคม). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี
- สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน). (2559). *GISTDA Delivering Values From Space*. เข้าถึงได้จาก [http://www.gistda.or.th/main/sites/default/files/content\\_file/gistda-brochure/gistda-brochure.pdf](http://www.gistda.or.th/main/sites/default/files/content_file/gistda-brochure/gistda-brochure.pdf)
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.m-culture.go.th/nongbualamphu/images/vichakan.doc>
- หทัยกาญจน์ คงรักษ์. (2559, 20 ธันวาคม). อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. สัมภาษณ์.
- อภิวรรณ แก้วภูสี. (2559, 20 ธันวาคม). ครู(ชำนาญการ) โรงเรียนกงไกรลาศวิทยา จังหวัดสุโขทัย. สัมภาษณ์.

- อัจฉราภรณ์ จิระชาติพงศ์. (2556). *การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. (2548). *รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต: สวนสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิ.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- อานนท์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2559, 9 มกราคม). *ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ(องค์การมหาชน)*. สัมภาษณ์.
- อากาศ ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เณยศิริ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารี ลีอกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคคลากรกองปราบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- อุไร ดวงระหว้า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One stop service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฤทัย นิธิชนวิจิต. (2553). *ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Bower, H., & Hilgard, E. R. (1981). *Theories of learning* (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21.
- Cheng, I. M., & Wan, Y. K. P. (2012). Service quality of macao museums. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 13, 1, 37-60.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kimble, G. A. (1964). *Foundations of conditioning and learning*. New York: Appleton-Century-Crofts.

- Markovic, S., Raspor, S. & Komsic, J. (2013). Museum service quality measurement using the HISTOQUAL model. *Tourism in Southern and Eastern Europe*, 2, 201-216.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Nunnally, C. J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Shi, H. Y. (2008, June). A Study of service quality and satisfaction for museums-taking the national museum of prehistory as an example. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4 (1), 159-170.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เชิงลึก**

## แบบสอบถาม

ความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ด้านอวกาศ  
“Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุ

1.  อายุน้อยกว่า 20 ปี

2.  อายุ 20-30 ปี

3.  อายุ 31-40 ปี

4.  อายุ 41-50 ปี

5.  อายุ 51-60 ปี

4.  อายุมากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1.  มัธยมศึกษาตอนต้น

2.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

3.  ปวส./ อนุปริญญา

4.  ปริญญาตรี

5.  ปริญญาโท

6.  สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

1.  นักเรียน/ นักศึกษา

2.  พนักงานบริษัทเอกชน

3.  ข้าราชการ

4.  พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.  ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

6.  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ภูมิลำเนาปัจจุบันของท่านอยู่ภาคใด

1.  ภาคเหนือ

2.  ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.  ภาคกลาง

4.  ภาคตะวันออก

5.  ภาคตะวันตก

6.  ภาคใต้



หัวข้อ	ความคาดหวัง					การบริการที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>										
3.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ฯ ผ่านสื่อต่างๆมีความเหมาะสม										
3.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ ฯ ผ่านสื่อต่างๆ มีความทั่วถึง										
3.3 ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ										
3.4 การจัดเอกสารแนะนำการชมมีความน่าสนใจ										
3.5 ข้อความบนป้ายโฆษณามีความชัดเจน										
3.6 ป้ายโฆษณาระหว่างเส้นทางมีเพียงพอ										
<b>4. ด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>										
4.1 ป้ายบอกทางในการมายังแหล่งเรียนรู้มีความชัดเจน และเพียงพอ										
4.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้ข้อมูลได้ เป็นอย่างดี										
4.3 ร้านขายของที่ระลึก										
4.4 ความสะอาดของสถานที่										
4.5 จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ										
4.6 ความสะดวกของทางเข้าออก และ-สถานที่จอดรถ										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการเข้าชมด้านอวกาศ “Space inspirium” จังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่ง  
เรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี**

**สถานภาพทั่วไป**

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**แนวคำถาม**

1. สถานภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium  
จังหวัดชลบุรี ท่านเห็นว่าเป็นอย่างไรในความคิดของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความคาดหวังก่อน-หลัง ที่ท่านได้เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium  
จังหวัดชลบุรี ท่านเห็นว่าเป็นอย่างไรในความคิดของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาที่ท่านพบเห็นคือปัญหาในเรื่องใดบ้าง

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. ท่านมีแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชม  
แหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space inspirium จังหวัดชลบุรี อย่างไร

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ใช้ข้อมูลองค์กร


**บันทึกข้อความ**

 สบพ.  
 3400  
 วันที่ 24 มี.ค. 2559  
 9:11 น.

 ร่อง ผสทอก.(เขาวลิต)  
 1252  
 วันที่ 22 มี.ค. 2559  
 เวลา 8.48 น.

 ผสท. 219  
 21/3/59  
 16:04

 หน่วยงาน..... ผสท. / สอร. โทร 033-084326  
 ที่ ผสท. 310 /2559 วันที่ 21 มีนาคม 2559

 ผสท.  
 1537  
 วันที่ 22 มี.ค. 2559  
 เวลา 16:08

เรื่อง.....ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลองค์กรเพื่อจัดทำงานนิพนธ์ระดับปริญญาโท

เรียน รก. ผสทอก. ผ่าน ร่อง ผสทอก.(เขาวลิต) ผสม ผู้จัดการ Space Inspirium ผ่าน ทน. ผสท.

ด้วยดิฉัน นางสาวน้ำฝน โค้วมณี ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป/ผสท. กำลังศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการสารสนเทศ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความประสงค์จะทำงานนิพนธ์ (ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท) หัวข้อ ความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space Inspirium จังหวัดชลบุรี (เอกสารแนบ) นั้น

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมฯ และเปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมฯ ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับของผู้เข้าชมฯ ต่อด้านเนื้อหาการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวก ในแต่ละด้านมีมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลผลการวิจัยจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อ สทอก. ในการตัดสินใจการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศ Space Inspirium ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้าชม และส่งเสริมให้แหล่งเรียนรู้ "Space Inspirium" เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านอวกาศที่มีผู้เข้าชมอย่างต่อเนื่อง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลของ สทอก. เพื่อจัดทำงานนิพนธ์ตามรายละเอียดข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทางกายภาพ และข้อมูล Space Inspirium

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อนุญาตการใช้ข้อมูลองค์กรเพื่อการจัดทำงานนิพนธ์ฯ ตามเสนอ

 จกคช  
 (นางสาวน้ำฝน โค้วมณี)  
 นักจัดการงานทั่วไป

 1. ผสท. 219  
 2. ผสท. 1537  
 22 มี.ค. 59

 ผสท. 310 / 2559  
 23/3/59

**ภาคผนวก ค**

หนังสือขอเชิญเป็นพันธมิตรร่วมพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EECi)

สวทช  
NSTDA

ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยี	ศูนย์บริการสารสนเทศ
รับที่ 3496	nos.
วันที่ 29 ส.ค. 2560	14.05 น.

ที่ วท ๕๔๐๑/ว. ๓๔๐๙

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นพันธมิตรร่วมพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EECI)

เรียน ผสทอภ.

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๙ เห็นชอบหลักการโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development, EEC) ให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน เพื่อส่งเสริม ๑๐ อุตสาหกรรมเป้าหมายให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) และต่อมาในการประชุมคณะกรรมการนโยบายการพัฒนาพื้นที่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (คพท.) ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ซึ่งมี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ได้มีมติมอบหมายให้บรรจุแผนการพัฒนาและยกระดับระเบียงเศรษฐกิจตะวันออกด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (เขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor of Innovation, EECi) ตามข้อเสนอของ วท. ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก โดย พว. ได้รับมอบหมาย จาก วท. ให้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดตั้งและพัฒนา EECi ร่วมกับพันธมิตรทั้งจากหน่วยงานรัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน

ในการพัฒนา EECi นี้ พว. ได้กำหนดให้ EECi มีบทบาทเป็นศูนย์กลางของ (๑) การวิเคราะห์ทดสอบและด้านการมาตรฐาน (National Quality Infrastructure) (๒) โครงสร้างพื้นฐานเพื่อขยายผลงานวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์ (Translational Research Infrastructure) และ (๓) การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อการใช้ประโยชน์ (Research and Innovation Hub) โดยมีเป้าหมายใน ๓ ด้านได้แก่ (๑) ระบบอัตโนมัติ หุ่นยนต์ และระบบอัจฉริยะ (๒) ชีววิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพ และ (๓) เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

เนื่องด้วย สทอภ. เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญของประเทศ พว. จึงขอเชิญเข้าร่วมเป็นพันธมิตรเพื่อการพัฒนา EECi เป็นไปโดยเหมาะสมเกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วนของประเทศ ซึ่ง พว. ได้จัดทำ (ร่าง) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนการพัฒนาเขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑

อนึ่ง ในวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เป็นประธานในการประชุมคณะกรรมการนโยบายระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ ณ สนามบินนานาชาติ อุ้งเตุ (ระยอง-พัทยา) อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งในวันดังกล่าว พว. ได้กำหนดจัดให้มีพิธีการลงนาม

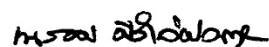
๒/บันทึก...

- ๒ -

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่าง พว. และ พันธมิตรจากทุกภาคส่วน โดยมีท่านนายกรัฐมนตรีร่วมเป็นสักขีพยาน ดังนั้น จึงขอเรียนเชิญท่าน หรือผู้แทน เข้าร่วมพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในวันและสถานที่ดังกล่าว โดยกำหนดพิธีลงนาม ช่วงเวลา ๘.๓๐น.- ๑๒.๓๐น. โดยประมาณ ทั้งนี้ จะประสานแจ้งเรื่องกำหนดการที่ชัดเจนเพื่อทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผลเป็นประการใด โปรดแจ้งให้ พว. ทราบตามแบบตอบรับตั้งเอกสารแนบ ๒ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายณรงค์ สิริเลิศวรกุล)

พพว.

ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี  
อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย  
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๔ ๗๒๐๐ ต่อ ๕๓๕๕ (एमОР)  
โทรสาร ๐ ๒๕๖๔ ๗๒๐๑

ภาคผนวก ง

อักขรวิธีสุทธิ



## Plagiarism Checking Report

Created on Apr 21, 2017 at 09:35 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
454065	Apr 21, 2017 at 09:35 AM	57710361@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch1.docx.docx	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Apr 21, 2017 at 10:29 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
454106	Apr 21, 2017 at 10:29 AM	57710361@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch2.docx	Completed	3.91 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อยที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยตำบลมะขามล้ม อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดสุพรรณบุรี,Satisfaction of electricity customers with customer services of the provincial electricity authority (PEA), in Makhamlom Subdist	นิกร เปล่งพาณิช	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.04 %
2	THAI TOURIST'S EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD THE NATIONAL MUSEUMS IN BANGKOK METROPOLIS,ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร,THAI TOURIST'S EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD THE	นางสาวทัศตะวันตะวันตระกูลศิลป์, Miss Tattawan Duantrakoonsil,นางสาวทัศตะวันตะวันตระกูลศิลป์, Miss Tattawan Duantrakoonsil	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0.99 %
3	คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยนอก,Quality of the service of hospital according to the expectation and perception of the outpatient	จารุวรรณ ชำประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.94 %
4	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ,Thai customer's satisfaction towards services quality of Suvarnabhumi Airport	ณัชชา ศักดิ์สุจริต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.93 %

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

มีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลแต่ละเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดหนึ่งบุคคลอาจจะเกิดความไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นที่พอใจที่คาดหวังไว้แต่ในขณะที่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งทีคาดหวังไว้นั้นได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลจะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมที่มีต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีถึงแม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจยังถือว่าเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกได้ในระดับมากหรือบ่อย

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

เป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นที่พอใจที่คาดหวังไว้แต่ในขณะที่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งทีคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมที่มีต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทั้งนั้นโดยแม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงข้ามกับที่คาดหมายก็ตาม นอกจากนั้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับบุคคล ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับของความพึงพอใจ ๓ จุดดัชนีฟิเตอร์คอปป์ ( 2539 : 27 ) ได้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ ๓1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคล ๓ เมื่อสิ่งที่ได้รับตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่เช่นเกษตรกรสามารถไปรับได้เมื่อปริมาณน้ำไม่เพียงพอ ๓ ๓ ความต้องการ ๓ ๓ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกที่ปลาบปลื้มหรือประทับใจ ๓ ของบุคคลเมื่อสิ่งที่ได้รับเกินความคาดหวังที่มีอยู่เช่นเกษตรกรไปการค้นน้ำของสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าที่ด้านเทคนิคสามารถดี

ให้บริการตามที่ผู้ใช้สัญญาไว้ 3 การตอบสนอง Responsiveness หมายถึงการช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความยินดีเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที 4 สมรรถนะของผู้นบริการ Competence หมายถึงการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการรวมทั้งสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้ 5 ความมีเกียรติยศในบริการ Courtesy หมายถึงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนโยนไม่เกรงใจที่มีน้ำใจต่อผู้เข้ารับบริการ 6 ความน่าเชื่อถือ Credibility หมายถึงความเชื่อถือได้และน่าไว้วางใจ

Service Quality ) โดยอ้าง ๓ ประเมินจากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้านดังนี้ ๓1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ( Tangibles ) หมายถึงลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดทางกายภาพอุปกรณ์เครื่องมือบุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ๓2 ความเชื่อถือได้ว่าใจได้( Reliability ) หมายถึงความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ ๓ ๓3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ( Responsiveness ) หมายถึงความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที ๓4 สมรรถนะของผู้นบริการ( Competence ) หมายถึงการมีความรู้ ๓ ความสามารถทักษะในการบริการที่ให้แก่และสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้ ๓5 ความมีเกียรติยศในบริการ( Courtesy ) หมายถึงความสุภาพอ่อนโยนไม่เกรงใจที่มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ๓6 ความน่าเชื่อถือ( Credibility ) หมายถึงความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่ง ๓ เกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ ๓7 ความมั่นคงปลอดภัย( Security ) หมายถึงความรู้สึกมั่นใจในความ ๓ ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้ง ๓ การรักษาความลับของผู้

วางใจซึ่งเกิดจากความจริงใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ 7 ความมั่นคงปลอดภัย Security หมายถึงการสร้างความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและชื่อเสียงโดยปราศจากข้อสงสัยต่างๆและความรู้สึกเสี่ยงอันตรายรวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ 8 การเข้าถึงบริการ Access หมายถึงการที่ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกต่อการบริการ 9 การติดต่อสื่อสาร Communication หมายถึงการให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้เข้ารับ

เครื่องมือบุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ๓2 ความเชื่อถือได้ว่าใจ( Reliability ) หมายถึงความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ ๓ ๓3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ( Responsiveness ) หมายถึงความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที ๓4 สมรรถนะของผู้นบริการ( Competence ) หมายถึงการมีความรู้ความสามารถทักษะในการให้บริการที่ให้แก่และสามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้ ๓5 ความมีเกียรติยศในบริการ( Courtesy ) หมายถึงความสุภาพอ่อนโยนไม่เกรงใจที่มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ๓6 ความน่าเชื่อถือ( Credibility ) หมายถึงความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความ ๓ ซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการและอาจเกิดจากชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ๓ 17 ๓ ๓7 ความมั่นคงปลอดภัย( Security ) หมายถึงความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ๓ ทรัพย์สินชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆรวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ ๓8 การเข้าถึงบริการ( Access ) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและ ๓ ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ ๓9 การติดต่อสื่อสาร( Communication ) หมายถึง

ด้านความปลอดภัยด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าดัชนีผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมพบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักฟองที่เยาวชนไทยที่มีต่อที่ศึกษาศูนย์สุขภาพแห่งชาติบ้านสันและที่ศึกษาศูนย์สุขภาพแห่งชาติเวรราชที่ชี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศอายุระดับการศึกษา

ในด้านสิ่งดึงดูดใจคือมีเอกลักษณ์ในความ เป็นไทยด้านการคมนาคมขนส่งที่โครงสร้างและปริมาณเพียงพอต่อการเดินทางและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือที่ศึกษาศูนย์สุขภาพแห่งชาติมีบริเวณพื้นที่รองรับนักท่องเที่ยวเพียงพอนักท่องเที่ยวไทยมีความคาดหวังในระดับมากในด้านบุคลากรด้านกิจกรรมบันเทิงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านค่าดัชนีและนักฟองที่เยาวชนไทยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบุคลากรด้านการจัดการด้านกิจกรรมบันเทิงด้านการความปลอดภัยด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านค่าดัชนีผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของที่ศึกษาศูนย์สุขภาพแห่งชาติในกรุงเทพมหานครพบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในที่ศึกษาศูนย์สุขภาพแห่งชาติข้างต้นที่ศึกษาศูนย์สุขภาพแห่งชาติเวรราชที่ชี้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและนันทนาการ

**Plagiarism Checking Report**

Created on Apr 21, 2017 at 09:35 AM

*Submission Information*

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
454066	Apr 21, 2017 at 09:35 AM	57710361@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch3.docx	Completed	0.00 %

*Match Overview*

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Apr 21, 2017 at 09:35 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
454067	Apr 21, 2017 at 09:35 AM	57710361@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch4.docx	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

## Plagiarism Checking Report

Created on Apr 21, 2017 at 09:35 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
454068	Apr 21, 2017 at 09:35 AM	57710361@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch5. doc.docx	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ น้าฝน ใจวัฒน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... ธนิสรา แก้วสุวรรณ ..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ธนิสรา แก้วสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ธนิสรา แก้วสุวรรณ ..... ประธาน

(ดร.ธนิสรา แก้วสุวรรณ)

..... ธนิสรา แก้วสุวรรณ ..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิสรา แก้วสุวรรณ)

..... นุจรี ภาคาสัตย์ ..... กรรมการ

(ดร.นุจรี ภาคาสัตย์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... นุจรี ภาคาสัตย์ ..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2560