

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ
กรณีศึกษา: ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบ พัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่
ประยุกต์สู่ "โคก หนอง นา โมเดล" (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
Factors Affecting Visitor Satisfaction
A Case Study: Learning Center for Improving Quality of Life Based on New
Theory Applied to "Khok Nong Na Model" (CLM), Doi Inthri, Doi Hang Sub-District,
Mueang Chiang Rai District, Chiang Rai Province

กาญจนา เงามเงิน

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ กรณีศึกษา ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ "โคก หนอง นา โมเดล"(CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ "โคก หนอง นา โมเดล"(CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Voluntary Sampling) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 499 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 46 – 60 ปี มีอาชีพเกษตรกร ช่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวนผู้ร่วมใช้บริการต่อครั้ง ระหว่าง 11 – 50 คนต่อครั้ง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการเข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน (ลดรายจ่าย สร้างงาน สร้างรายได้) ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการมากที่สุดคือ การบริหารจัดการ(Service Management) รองลงมาคือ วิทยากร/บุคลากร (People) และการประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ (Promotion)

คำสำคัญ : ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ "โคก หนอง นา โมเดล"(CLM), ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการจ้างงานอย่างคาดไม่ถึงในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวไม่มีผู้ใดที่จะเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เลยทันทั่วทั้งที่ อันเป็นการผลกระทบด้านเศรษฐกิจเนื่องจากเป็นวิกฤตทางด้านร่างกายสุขภาพที่กระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตประจำวัน กิจกรรมในภาคเศรษฐกิจจึงลดลงอย่างรุนแรง อีกทั้งการระบาดที่เกิดขึ้นเป็นวงกว้างทั่วโลกส่งผลให้รัฐบาลหลาย ๆ ประเทศสั่งให้ปิดประเทศ และออกมาตรการให้ประชาชนอยู่บ้าน (Lockdown) หรือรณรงค์ให้เว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) กลายเป็นความเสี่ยงจากนโยบายที่กระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจ โดยเฉพาะในภาคบริการที่ต้องมีติดต่อบริการ (Physical Presence) ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจากผลกระทบดังกล่าวที่ยกตัวอย่างมาข้างต้น ส่งผลต่อกระบวนการผลิต ที่หยุดชะงักจากการรับมอวัตถุดิบหรือส่งมอบสินค้าที่ไม่เพียงพอหรือไม่ทันการ (Supply Chain Disruption) หรือ ลูกค้าธุรกิจชะลอการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (Trade Credit) ซึ่งในแต่ละกรณีจะส่งผลต่อการตัดสินใจด้านการจ้างงานของนายจ้าง ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันที่ต้องเผชิญกับผลกระทบจากวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ทั้งวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการสาธารณสุข ด้านการคมนาคมและอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดวิกฤตทางสังคมขนาดหนักไปทั่วทั้งโลก กระทรวงมหาดไทยมอบหมายให้กรมการพัฒนาชุมชน น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชนเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการพัฒนาคนให้พึ่งตนเอง มีความเป็นเจ้าของและบริหารจัดการโดยชุมชนพัฒนาหมู่บ้านหรือชุมชนให้มีชีวิตเศรษฐกิจพอเพียงและเป็นสังคม “อยู่เย็น เป็นสุข” จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลัก ทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” ซึ่งเป็นโครงการฯ ที่ถูกกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ประกอบกับนโยบายรัฐบาลที่จะสืบสาน รักษา ต่อยอดศาสตร์พระราชา และพัฒนาประเทศตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาท สมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพล อดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร รวมถึงพระปฐมบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว ความว่า “เราจะสืบสานรักษา และต่อยอด และครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งอาณาราษฎรตลอดไป” โดยใช้หมู่บ้านเป็นฐานของการพัฒนา มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันให้ทุกครัวเรือนและพัฒนาคนให้มีความรู้และปรับวิถีชีวิตให้เกิดความสุข เกิด สร้างงาน สร้างรายได้ท่ามกลางวิกฤตโลก ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบัน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของประชาชน ร่วมกับ มูลนิธิสิริกรรมธรรมชาติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง มูลนิธิรักษาดินรักษน้ำ (Earth Safe Foundation) และภาคีเครือข่าย

ทั้ง 7 ภาคี ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคศาสนาภาควิชาการ ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม และภาคสื่อสารมวลชน ขับเคลื่อนตามกลไก ผ่านแนวทางของกรมการพัฒนาชุมชนทั้ง 7 กิจกรรม ได้พื้นที่เป็นพื้นที่เรียนรู้ชุมชนต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Community Lab Model for quality of life : CLM) ระดับตำบล จำนวนทั้งสิ้น 337 แห่ง ทั่วประเทศ (กระทรวงมหาดไทย, กรมการพัฒนาชุมชน, 2564)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย ดำเนินการตามโครงการดังกล่าวข้างต้น จึงรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกโดยมีผู้ประสงค์เข้าร่วมโครงการฯ เมื่อปี พ.ศ. 2564 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ พื้นที่เรียนรู้ชุมชนต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Community Lab Model for Quality of Life : CLM) ระดับตำบล (15 ไร่) จำนวน 1 แห่ง และพื้นที่ครัวเรือนต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Household Lab Model for Quality of Life : HLM) ระดับครัวเรือน (1 ไร่ และ 3 ไร่) จำนวน 7 แห่ง และจากโครงการนำร่องทั้ง 8 แห่ง ทั้งนี้ จังหวัดเชียงรายยังมีการขยายผลดำเนินการตามโครงการฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 – 2567 ปัจจุบัน มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 295 แห่ง โดยศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลัก ทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่ที่เข้าโครงการฯ ระดับตำบล (15 ไร่) กับกรมการพัฒนาชุมชน เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2564 ขับเคลื่อนพื้นที่โดยนายอำนาจ เจิมแหล่ง และได้รับความเมตตาจากพระอาจารย์ วิบูลย์ ธรรมเดโช ที่ปรึกษาเจ้าอาวาสวัดพุทธอุทยานดอยอินทรีฯ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ปรับพื้นที่ให้มีความพร้อมเป็นศูนย์เรียนรู้ฯ มีหนองน้ำจำนวน 9 ลูก พื้นที่โคกและนา มีฐานเรียนรู้ 9 ฐาน ครุภัณฑ์ในเรียนรู้และแปรรูปผลผลิตต่าง ๆ มีการขับเคลื่อนกิจกรรมของศูนย์เรียนรู้ฯ ร่วมบูรณาการ 7 ภาคีเครือข่าย จนได้รับผลความสำเร็จเป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย” มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากศาสตร์พระราชา นำไปปรับใช้วิถีชีวิตแก่ ประชาชน สร้างบุคลากร ให้เป็นแกนนำ วิทยากร เพื่อนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดในพื้นที่อื่น ๆ สร้างความรัก ความสามัคคี การทำงานเป็นทีมขององค์กรต่าง ๆ ที่ได้มาเรียนรู้และร่วมทำ กิจกรรมภายในศูนย์เรียนรู้แห่งนี้ อีกทั้งส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การยกระดับคุณภาพ ชีวิต “แก้ได้ หายจน ชีวิตมั่นคง ครอบครัวมั่นคง ชุมชนยั่งยืน” จากการสร้างงาน สร้างรายได้ ส่งเสริมช่องทางการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร และผลิตภัณฑ์แปรรูปผลผลิตจากพื้นที่ฯ

จากผลสำเร็จของการเป็นต้นแบบศูนย์เรียนรู้ฯ มีประชาชนผู้สนใจ เข้ารับบริการ จำนวนมากอย่างต่อเนื่องในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด/อำเภอ เจ้าของ พื้นที่ได้มีการประเมินศักยภาพพื้นที่ต้นแบบฯ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน 20 ตัวชี้วัด (ด้านที่ 1 สถานที่ : Place ด้านที่ 2 วิทยากร : People ด้านที่ 3 ผลผลิต และผลิตภัณฑ์ : Product ด้านที่ 4 การตลาดและการประชาสัมพันธ์ : Promotion และด้านที่ 5 การบริหารจัดการ) ซึ่งในปี พ.ศ. 2566 มีผลคะแนนประเมินฯ ได้คะแนน 95 คะแนน ระดับ A

เมื่อได้ผลการประเมิน ได้นำมาวิเคราะห์จัดทำแผนตามกรอบความคิด “ก้าวต่อไป โลก หนอง นา พัฒนาชุมชน” (5P)

แต่อย่างไร การนำข้อมูลเพียงผลประเมินศักยภาพดังกล่าวข้างต้นมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาศักยภาพนั้น ยังคงเป็นการประเมินเพียงภายในมีเพียงเจ้าหน้าที่ และเจ้าของพื้นที่ ซึ่งการประเมินจากบุคคลภายนอก บุคคลอื่น ๆ ยังไม่มีการประเมินสอบถามความคิดเห็น ที่ได้เข้ารับบริการของศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย แต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ กรณีศึกษา ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย นำมาประกอบ เพื่อใช้ในปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการและศักยภาพของศูนย์เรียนรู้ฯ ให้ดียิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการในครั้งต่อไป ทั้งนี้หากงานวิจัยนี้สามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพในการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ฯ ได้ดี ผู้วิจัยมีความประสงค์นำไปใช้กับศูนย์เรียนรู้ฯ อีก 294 แห่งในพื้นที่จังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

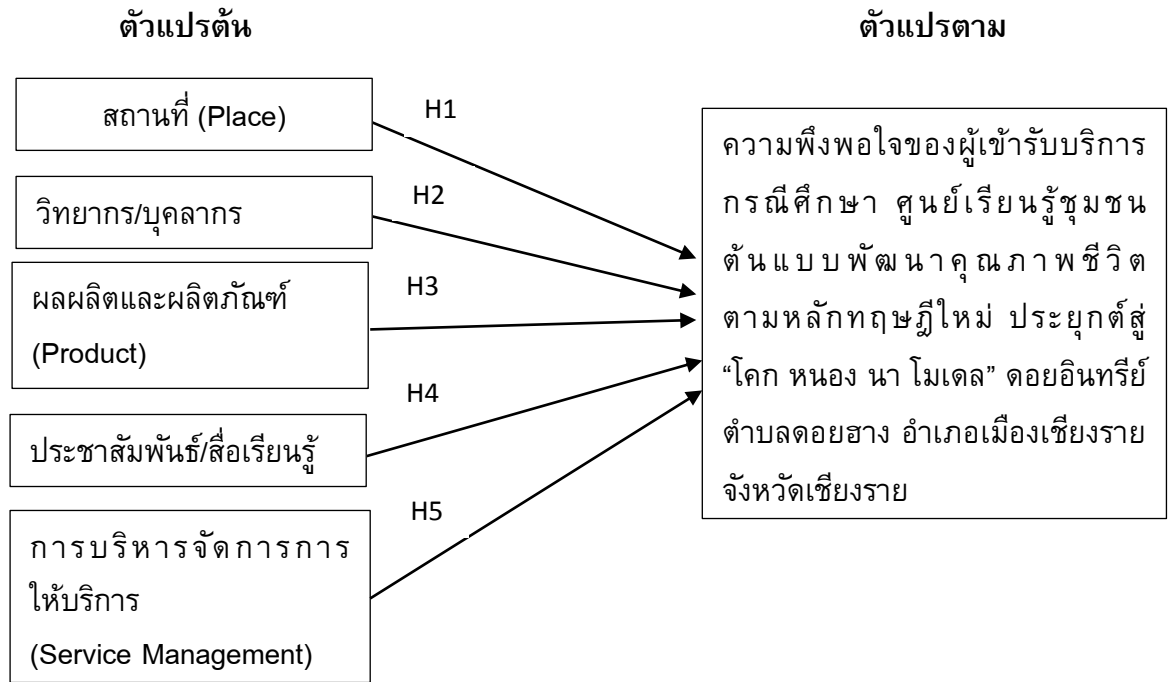
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานการวิจัย

- 1 สมมติฐานที่ 1 : สถานที่ (Place) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2 สมมติฐานที่ 2 : วิทยากร/บุคลากร (People) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 3 สมมติฐานที่ 3 : ผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 4 สมมติฐานที่ 4 : การประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ (Promotion) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 5 สมมติฐานที่ 5 : การบริหารจัดการการให้บริการ (Service Management) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดของการวิจัยปัจจัยศูนย์เรียนรู้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล”(CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ มีกรอบปัจจัยของศูนย์เรียนรู้ แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) แนวคิดและทฤษฎีการบริการ (Service) และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ



ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนเข้ารับบริการในศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 499 คน

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ สถานที่ (Place) วิทยากร/บุคลากร (People) ผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product) การประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ (Promotion) และการบริหารจัดการการให้บริการ (Service Management)

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา** การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัยจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิต

ตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM)” โดยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และมีความระลึกถึงการให้บริการที่เลือกรับบริการ ในครั้งต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Heung (2000) อ้างอิงใน ทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจโดยเชื่อมโยงความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการจากสินค้าและบริการจริงกับความคาดหวัง ซึ่งหลักการนี้เป็นต้นกำเนิดของทฤษฎี Expectancy Disconfirmation หรือ Disconfirmation Model ซึ่งอธิบายหลักการของความพึงพอใจ แนวคิดของ Disconfirmation Model มีอยู่ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในสินค้าและบริการ ซึ่งเกิดขึ้นก่อนการซื้อกับความจริงที่ผู้รับบริการได้รับช่วงหลังการซื้อโดยผู้รับบริการจะทำการประเมินเปรียบเทียบระหว่างความรู้สึกที่ได้รับจริง และทำให้เกิดสถานการณ์ 3 ประการ คือ

- Negatively disconfirmed ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง คือ ไม่พอใจ
- Positively disconfirmed ในกรณีที่ผู้รับบริการรู้สึกว่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าสูงกว่าความคาดหวังซึ่งเกิดความพอใจ

- Confirmed ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับจริงเท่ากับความคาดหวัง เกิดความรู้สึกเฉย ๆ องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎี Disconfirmation คือ ความคาดหวัง การรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับ (สินค้าและบริการ) การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ การประเมินเปรียบเทียบซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกระหว่างพอใจ หรือไม่พอใจ

สรุป ความพึงพอใจเป็นกระบวนการประเมินสินค้าและบริการโดยใช้ความคาดหวังเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ และการประเมินนี้เกิดขึ้นหลังการซื้อและใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ

Gronroos (1990) อ้างอิงใน ฌฎฎฤตา ชิตนอก (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับมีลักษณะเป็นไปตามสัญญาของแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ 2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าจากวิธีการนำเสนอบริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติการการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษา และปฏิบัติตนในการให้บริการ เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย มาตรการจิตของการบริการที่แท้จริง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

กระทรวงมหาดไทย, กรมการพัฒนาชุมชน (2564) กำหนดให้จังหวัด/อำเภอ โดยสำนักงานพัฒนาชุมชนดำเนินการประเมินศักยภาพพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” กรมการพัฒนาชุมชน ตามโครงการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน 100 คะแนน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ (Place) 30 คะแนน มีพื้นที่ โคก หนอง นา พร้อมเป็นแหล่งเรียนรู้ ที่ตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ สามารถเสริมสร้างการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีสื่อการเรียนรู้ และวัสดุสาธิต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการนำความรู้ใหม่ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรม มาใช้ในการพัฒนาพื้นที่ และมีการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมศูนย์เรียนรู้ ภูมิทัศน์ ป้ายชื่อศูนย์เรียนรู้ ป้ายฐานเรียนรู้/จุดเรียนรู้ ป้ายบอกทาง และเส้นทางเดินที่น่าสนใจ และเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้

2. ด้านวิทยากร (People) 25 คะแนน มีครูพาทำ หรือวิทยากรประจำฐานเรียนรู้/จุดเรียนรู้ ในพื้นที่ต้นแบบฯ เป็นผู้มีองค์ความรู้ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และจัดการเรียนรู้ได้อย่างเป็นระบบ พร้อมให้บริการอย่างมืออาชีพ และสามารถจัดทำสื่อประกอบการถ่ายทอด แผนการเรียนรู้ที่เหมาะสม

3. ด้านผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product) 20 คะแนน มีผลผลิตเพียงพอ ผลผลิตปลอดภัย มีการแปรรูปผลผลิตการรวมกลุ่มในลักษณะคลัสเตอร์ (Cluster) เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการตลาด

4. ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ (Promotion) 15 คะแนน มีการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Offline/Online/Mass Media มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายน่าสนใจ

5. ด้านการบริหารจัดการ (Service Management) 10 คะแนน มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางการปฏิบัติงาน และแผนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีผู้สนใจมาศึกษาเรียนรู้เป็นประจำทุกเดือนและการบริหารจัดการเรียนรู้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการประเมิน พิจารณาจากสภาพพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” เชิงประจักษ์ และสอบถาม/สัมภาษณ์เจ้าของแปลงและ/หรือผู้เกี่ยวข้อง โดยผู้ประเมินให้คะแนนในแต่ละข้อ เป็น ๓ ระดับ คือ ๐ คะแนน ๓ คะแนน และ ๕ คะแนน (ต้องเป็นคะแนนจำนวนเต็ม)

การลงคะแนน ผู้ประเมินจะต้องประชุมพิจารณาให้คะแนนแต่ละข้อ โดยมีมติร่วมกันเป็นเอกฉันท์ หากมีความเห็นไม่ตรงกันให้ยึดเสียงส่วนใหญ่ ผู้ประเมิน หมายถึง เจ้าของแปลงพื้นที่ต้นแบบฯ และคณะทำงานกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” ในพื้นที่ (อำเภอ/ตำบล)

การผ่านเกณฑ์ประเมิน พื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน คือ พื้นที่ต้นแบบฯ ที่ได้คะแนนรวมร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป โดยมีระดับผ่านเกณฑ์ ๓ ระดับ ดังนี้ ระดับ A ต้นแบบศูนย์เรียนรู้ ค่าคะแนน ๘๑ - ๑๐๐ คะแนน ระดับ B สร้างเสริมสู่ต้นแบบ ค่าคะแนน ๖๑ - ๘๐ คะแนน ระดับ C ปรับตัวสู่การพัฒนา ค่าคะแนน น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๖๐ คะแนน

จากการแนวทางของกรมการพัฒนาชุมชน ผู้วิจัยจึงเป็นที่มาของข้อสมมติฐานที่ว่า ปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ (Place) ด้านวิทยาการ/บุคลากร (People) ด้านผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ (Promotion) และด้านการบริหารจัดการ การให้บริการ (Service Management) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ามารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสมัครใจ (Voluntary Sampling) โดยเลือกผู้ที่เข้ารับบริการ และเนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ โดยมีสมมติฐานว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) จึงใช้สูตรหาค่ากำหนดขนาดตัวอย่าง (Cochran, 1977) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 499 คน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย กำหนดเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565) เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert 's Scale) และส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert 's Scale) ปรับมาจากแบบสอบถามของ (Shi et al., 2014)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Voluntary Sampling) โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Online (Google Form) ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด พร้อมจัดทำคำชี้แจงรายละเอียด เพื่อความมุ่งหมายของการจัดทำแบบสอบถามนี้ มีความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตรวจสอบคำตอบจากข้อคำถามจากการตอบ ผ่าน Google Form ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 499 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.71 มีช่วงอายุระหว่าง 46 – 60 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 30.46 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68 ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 60.12 จำนวนผู้ร่วมใช้บริการต่อครั้ง ระหว่าง 11 – 50 คนต่อครั้ง จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 80.56 และส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการเข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน (ลดรายจ่าย สร้างงาน สร้างรายได้) จำนวน 499 คน (ทุกคน) คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1. ด้านสถานที่ (Place)	4.28	0.49	มากที่สุด
2. ด้านวิทยากร/บุคลากร(People)	4.67	0.54	มากที่สุด
3. ด้านผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product)	4.23	0.45	มากที่สุด
4. ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อการเรียนรู้ (Promotion)	3.92	0.73	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการ (Service Management)	4.70	0.52	มากที่สุด
รวม	4.36	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 โดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการ (รายด้าน) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.36 , S.D. = 0.55) มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการบริหารจัดการ(Service Management) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (\bar{X} = 4.70 , S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านวิทยากร/บุคลากร(People) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (\bar{X} = 4.67 , S.D. = 0.54) ด้านสถานที่ (Place) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (\bar{X} = 4.28 , S.D. = 0.49) ด้านผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (\bar{X} = 4.23 , S.D. = 0.45)

และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อการเรียนรู้ (Promotion) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.73) และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ กรณีศึกษา ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ โลก หนอง นาโมเดล (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ปัจจัย	ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ				
	B	Std.Error	β	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.773	.236		3.277	.001***
ด้านสถานที่ (Place)	.029	.040	.027	.720	.472
ด้านวิทยากร/บุคลากร (People)	.218	.044	.189	5.001	.000***
ด้านผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product)	.002	.034	.002	.045	.964
ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อการเรียนรู้ (Promotion)	.080	.027	.112	2.993	.003*
ด้านการบริหารจัดการ (Service Management)	.528	.037	.521	14.080	.000***

R = 0.674 R² = .455 Adjusted R Square = .449 Durbin Watson = 1.744 F = 82.173

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson statistic จากตาราง พบว่า ค่า Durbin-Watson statistic ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.774 ค่าที่ได้อยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระระหว่างกันอยู่ในเกณฑ์ที่ดี หรือข้อมูลของตัวแปร ณ ระดับใด ๆ ของตัวแปรต้นมีความเป็นอิสระจากกันตามเงื่อนไข

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) สามารถอธิบายคุณภาพการบริการ ได้ร้อยละ 45.50 (R² =.455) โดยมีปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ มากที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ(Service Management) ($\beta = 0.528$, $p < .001$) รองลงมาคือ ด้านวิทยากร/บุคลากร (People) อยู่ในทิศทางเดียวกัน ($\beta = 0.218$, $p < .001$) และด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อการเรียนรู้ (Promotion) อยู่ในทิศทางเดียวกัน ($\beta = 0.080$, $p < .05$) ตามลำดับ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับ H2 H4 H5

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ โคก หนอง นา โมเดล (CLM) โดยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ ด้านที่ 5 การบริหารจัดการ (Service Management) อาจเป็นเพราะศูนย์เรียนรู้ มีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และมีเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ ตอบข้อซักถามและแนะนำ บริการและร้องเรียนแจ้งปัญหาได้หลายช่องทาง ถูกต้อง และชัดเจน สอดคล้องกับผลการศึกษาของทัศนตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรักษาสุขภาพแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เกินทางท่องเที่ยวพืชรักษาสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 1-3 ครั้ง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมานักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในระดับคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านบริการสินค้า ตามลำดับ ผลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ด้านที่ 2 วิทยาการ/บุคลากร (People) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคก หนอง นา โมเดล (CLM) โดยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นอันดับรองลงมา อาจเป็นเพราะวิทยาการ มีความรู้ความสามารถ เชี่ยวชาญในองค์ความรู้ที่ถ่ายทอด จึงสามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจน มีอีกทั้งเมื่อผู้เข้ารับบริการมีข้อสงสัยวิทยาการสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษา ภูบดินทร์ สิริยานนท์. (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี

โดยทำการวิจัยมีประชาชนที่เข้ารับบริการของศูนย์เรียนรู้ จำนวน 183 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 126 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.10 ระดับการศึกษาในระดับมัธยม ร้อยละ 42.1 สถานภาพโสด ร้อยละ 72 และมีรายได้เดือนละ 1,001 บาท – 4,000 บาท ร้อยละ 42.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาอุปสรรค ยังขาดแคลนบุคลากร วิทยาการที่มีความรู้และประสบการณ์ ขาดการ

จัดสรรงบประมาณที่ดี อุปกรณ์การเรียนการสอนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชน และช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส

ด้านที่ 4 การประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ (Promotion) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีย์ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นอันดับที่ 3 อาจเป็นเพราะศูนย์เรียนรู้ มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน มีสื่อเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย และน่าสนใจ การปรับปรุงพัฒนาสื่อที่น่าสนใจตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการมากขึ้นจะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ด้านการบริหารจัดการ (Service Management) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการมากที่สุด ศูนย์เรียนรู้ ต้องมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ระยะเวลาที่ใช้ในในแต่ละกิจกรรม ลำดับการบริการก่อน-หลัง และความสะดวกในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนทุกครั้ง ดังนั้น ศูนย์เรียนรู้ ต้องมีการประชุมวางแผน ชักซ้อม แบ่งงานแบ่งหน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ชัดเจน เข้าใจตรงกัน เพื่อให้เกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด

ด้านวิทยากร/บุคลากร (People) จากพื้นที่บริการศูนย์เรียนรู้ มีขนาด 15 ไร่ เป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ โดยมีการแบ่งเป็นพื้นที่ให้บริการเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 อาคารบรรยาย ส่วนที่ 2 พื้นที่ต้นแบบ โคก หนอง นา ส่วนที่ 3 ฐานเรียนรู้ ทั้ง 9 ฐาน และส่วนที่ 4 จุดจำหน่าย ผลผลิตและสินค้าแปรรูปจากศูนย์เรียนรู้ ซึ่งแต่ละจุดจะอยู่ห่างกัน ดังนั้น ศูนย์เรียนรู้ ต้องจัดวิทยากร/บุคลากรประจำจุด เพื่อให้บริการที่เพียงพอในการบริการ ไม่ควรให้วิทยากร/บุคลากรประจำหลาย ๆ จุด โดยการวิ่งสลับไปมา เพราะอาจทำให้ไปยังจุดบริการไม่ทัน ผู้เข้ารับบริการบริการต้องเกิดการรอคอย

ด้านสถานที่ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ณ จุดฐานให้ความรู้ และจุดทางแยก ทางร่วม

ด้านผลผลิตและผลิตภัณฑ์ (Product) จากความหลากหลายของผลผลิตและสินค้าแปรรูป ไม่เพียงพอ จากช่วงฤดูกาล และผู้เข้ารับบริการมาเป็นกลุ่มใหญ่ที่มีจำนวนมาก ทำให้ปริมาณความต้องการซื้อไม่เพียงพอ ดังนั้น ศูนย์เรียนรู้ ต้องจัดหาผลผลิต สินค้าแปรรูป นอกจากพื้นที่ศูนย์เรียนรู้แล้ว ศูนย์เรียนรู้ยังสามารถกระตุ้นสินค้าพื้นที่พื้นถิ่น โดยรับซื้อผลผลิตและสินค้าภายในชุมชนตำบล และภายในจังหวัดมาร่วมจำหน่ายเพื่อให้เกิดความหลากหลายผลผลิตและสินค้ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งปรับปรุงสถานที่ให้มีความชัดเจน มีความโดดเด่นมากยิ่งขึ้น

ด้านการประชาสัมพันธ์ / สื่อการเรียนรู้ (Promotion) เอกสาร แผ่นพับ สื่อความรู้ต่าง ๆ ที่ไม่เพียงพอ ทางศูนย์เรียนรู้อาจมีการปรับเปลี่ยนการรับทราบข้อมูล มาเป็นแบบ QR Code ทั้งหมดเพื่อความสะดวก ประหยัด และผู้เข้ารับบริการสามารถบันทึกภาพ QR Code นำกลับไปเรียนรู้ต่อไป

ข้อเสนอแนะส่วนที่ 3 การตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการพื้นที่ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ โคก หนอง นา โมเดล (CLM) ดอยอินทรีฯ ตำบลดอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้เข้ารับบริการให้ความสนใจและส่งผลต่อความพึงพอใจที่จะมีมากยิ่งขึ้น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสถานที่ ต้องการจุดให้บริการในพื้นที่ศูนย์เรียนรู้ฯ เพิ่มขึ้น เช่น จุดน้ำดื่ม 2. ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ ต้องการเพิ่มสื่อการเรียนรู้ ฐานเรียนรู้แต่ละฐาน และ 3. ด้านการบริหารจัดการ มีความสนใจและมีความต้องการเรียนรู้ ต้องการความรู้เพิ่มเติม โดยแต่ละหลักสูตรมีความต้องการเวลาที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งความต้องการมีการปฏิบัติจริงร่วมด้วยตนเอง จากศูนย์เรียนรู้

ผู้วิจัยจึงเห็นควรเสนอต่อผู้บริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ฯ ให้มีการซ่อม เสริม สร้างตามกรอบแนวคิด (5P) ของกรมการพัฒนาชุมชน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ จัดเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มทุกจุดบริเวณฐานเรียนรู้ ทั้ง 9 ฐาน
2. ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อเรียนรู้ ทำสื่อที่เป็นรูปแบบ QR Code ประจำจุดฐานเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้สแกนอ่านระหว่างเข้ารับบริการ หรือสามารถบันทึกภาพแล้วนำไปเรียนรู้ได้ภายหลัง
3. การจัดการหลักสูตร กิจกรรม และระยะเวลาที่ชัดเจน
4. เน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปประกอบอาชีพหรือลดรายจ่ายให้แก่ผู้เข้ารับบริการ
5. มีการติดตามประเมินผล ภายหลังจากที่ได้เข้ารับบริการ จากโปรแกรมติดตาม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำแนวทางการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว ทำการเปรียบเทียบกับศูนย์เรียนรู้พื้นที่อื่น ๆ (จังหวัดเชียงราย มีพื้นที่ศูนย์เรียนรู้ฯ อีกจำนวน 294 ศูนย์) เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของแต่ละแห่งในพื้นที่จังหวัดเชียงรายร่วมด้วย

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของศูนย์เรียนรู้แต่ละแห่งเพิ่ม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดทำแผน และจัดทำโครงการฯ ในการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากปัญหา และความต้องการในบางเรื่องต้องบูรณาการกับหน่วยงานภาคี หรือ ต้องใช้งบประมาณในการพัฒนา ซึ่งเมื่อศูนย์เรียนรู้เกิดการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาตามความต้องการแล้ว เมื่อมีผู้เข้ารับบริการ ผู้เข้ารับบริการจะเกิดความพึงพอใจที่ดีขึ้น

2.3 ควรศึกษาเรื่องการบริหารจัดการการผลิต การจำหน่ายผลผลิตและสินค้าแปรรูปของศูนย์เรียนรู้ฯ สู่ช่องทางการตลาดระดับอำเภอ จังหวัด และประเทศ และการบริหารธุรกิจในรูปแบบเครือข่าย

2.4 ควรศึกษาการนำผลผลิตและสินค้าแปรรูปในศูนย์เรียนรู้ฯ เข้าระบบมาตรฐานการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย (2564). *แนวทางการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้ โคก หนอง นา พัฒนาชุมชน*. สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน
- ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). *ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์*. บริษัท ธารรงค์ แมนชั่น จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทัศนตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชมรดกสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปการศึกษาศาสตร์การกีฬา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูบดินทร์ สิริยานนท์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม, คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ.
- Shi, Y., Prentice, C., & He, W. (2014). Linking service quality, customer satisfaction and loyalty in casinos, does membership matter?. *International Journal of Hospitality Management*, 40(2014), 81-91. <https://doi.org/10.1016>