

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิม
พระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

A Survey of Service Satisfaction among Service Users of the King Bhumibol
Agricultural Museum (Public Organization)

จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์,^{1*} นิพนธ์ สุวรรณกฎ,¹ กัลยา นาคลังกา¹ และอรณัฐ อธิรญาวัฒน์²
Jakkrapan Kitinorarat,^{1} Nipphon Suwannakut¹ kanlaya Naklanka¹
and Orranarth Acherayawathana²*

Received 16 March 2026, Revised 1 April 2026, Accepted 2 April 2026

ABSTRACT

This research aimed to study and compare the satisfaction of service recipients toward the services provided by the Agricultural Museum Office in Celebration of His Majesty the King's Royal Patronage (Public Organization) across three dimensions: service process and procedures, service personnel, and facilities. The study also examined problems and suggestions from service recipients to be used in improving service quality. The sample consisted of 3,614 service recipients who visited the Agricultural Museum Office during fiscal year 2020. The research instrument was a 5-level Likert scale questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics including hypothesis testing via independent samples t-test and One-way ANOVA with pairwise comparison using the LSD method.

The results revealed that service recipients' overall satisfaction with the services of the Agricultural Museum Office was at a high level. Satisfaction was highest in the dimension of service personnel, followed by facilities, and service process and procedures, respectively. When compared by biosocial characteristics, groups differing in age, education level, employment status, and residential area showed statistically significant differences in satisfaction across all three dimensions and overall, with the exception of gender, where no significant difference was found. Additionally, open-ended responses reflected suggestions for improving lighting and temperature in exhibition areas, providing clearer directional signage, developing a service-minded attitude among staff, increasing the number of building guides, and continuously promoting through social media. Overall, service recipients reported a high level of satisfaction ($M = 4.28$, $SD = 0.49$).

Keywords: service satisfaction, agricultural museum, public organization, service quality

^{1*} หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน จ.กรุงเทพฯ 10220

Digital Business Economics Program, Phranakhon Rajabhat University Anusawari, Bang Khen, Bangkok 10220, Thailand.

² นักวิชาการอิสระ

Independent Academic

*Corresponding author: Tel. 06-1636-5416 E-mail address: jakkrapan@pnru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในสามด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจำนวน 3,614 คน ที่มารับบริการ ณ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานพระเกียรติฯ ในปีงบประมาณ 2563 เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent samples t-test และ One-way ANOVA พร้อมการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานพระเกียรติฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบตามคุณลักษณะด้านชีวสังคม พบว่า กลุ่มที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งสามด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นเพศที่ไม่พบความแตกต่าง นอกจากนี้ ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดสะท้อนข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงแสงสว่างและอุณหภูมิในพื้นที่จัดแสดง การจัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน การพัฒนาจิตบริการของเจ้าหน้าที่ การเพิ่มวิทยากรประจำอาคาร และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.28$, $SD = 0.49$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการให้บริการ พิพิธภัณฑสถาน องค์การมหาชน คุณภาพการบริการ

บทนำ

สำนักงานพิพิธภัณฑสถานพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2552 เพื่อเผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์ไทย รวมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรสู่สาธารณชนอย่างกว้างขวาง บทบาทดังกล่าวทำให้สำนักงานฯ ไม่ได้เป็นเพียงแหล่งจัดแสดงนิทรรศการ หากแต่เป็น “แหล่งเรียนรู้เชิงประจักษ์” ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าชมจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายทั้งช่วงวัย ระดับการศึกษา อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาศูนย์บริการสาธารณะให้มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

ในเชิงทฤษฎี ความพึงพอใจของผู้รับบริการมักอธิบายโดยอาศัยกรอบคิดจากทฤษฎีการไม่ยืนยันความคาดหวัง (expectancy-disconfirmation model) ซึ่งระบุว่าความพึงพอใจเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับการรับรู้ผลของบริการที่ได้รับจริง หากผลการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าจะเกิดความไม่พึงพอใจ (Oliver, 1981; Zeithaml, 2000) แนวคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นฐานในการออกแบบตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการในหลายภาคส่วน รวมทั้งภาครัฐ เนื่องจากช่วยสะท้อนความสอดคล้องระหว่าง “สิ่งที่คาดหวัง” กับ “สิ่งที่ได้รับจริง” ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ด้านคุณภาพการให้บริการ (service quality) งานของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988) ได้เสนอแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งประเมินคุณภาพบริการผ่านมิติสำคัญ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ โดยเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่ Gronroos (1984, 1988) เสนอให้พิจารณาคุณภาพบริการทั้งในมิติกระบวนการให้บริการ (functional quality) และผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ (technical quality) ซึ่งร่วมกันกำหนดภาพรวมของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิจัยจำนวนมากภายใต้กรอบคิดนี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อคุณภาพบริการได้รับการรับรู้ในระดับสูง ย่อมส่งผลให้ความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น (Caruana, 2002; Yang & Peterson, 2004)

อีกด้านหนึ่ง ปัจจัยชีวสังคมของผู้รับบริการ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และถิ่นที่อยู่ ถูกค้นพบว่ามีอิทธิพลต่อวิถีคิด ทศนคติ และการประเมินคุณภาพบริการของแต่ละบุคคล Howard และ Sheth (1969) ชี้ว่า ลักษณะพื้นฐานของผู้บริโภคมีส่วนกำหนดรูปแบบการรับรู้และการตัดสินใจ ส่วน Laonpirotjaree (2009) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการขนส่งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ งานของ Yang & Peterson (2004) ยังยืนยันว่าปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้สัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่า ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการในบริบทบริการเชิงพาณิชย์

ในบริบทของพิพิธภัณฑ์ งานวิจัยไทยและต่างประเทศจำนวนหนึ่งสะท้อนว่าคุณภาพการจัดแสดง เนื้อหา ประสบการณ์การเยี่ยมชม และการให้บริการของบุคลากร มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ เช่น งานของ ทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร และงานของ Su & Teng (2018) ที่วิเคราะห์มิติคุณภาพบริการจากรีวิวจึงลบของพิพิธภัณฑ์ในต่างประเทศ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมล้วนมีบทบาทสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้เข้าชม สำหรับสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เองก็เคยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก่อน ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการงานนำชมในหลายมิติ (จิตเจริญ ทรขวัญ, 2562) อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจในปี 2561 ดังกล่าวสะท้อนสถานการณ์ก่อนที่สำนักงานฯ จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในช่วงระยะต่อมา จึงเกิดช่องว่างของงานวิจัย (Research Gap) ที่ยังไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับประเมินผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในปีงบประมาณ 2563 นอกจากนี้ บริบทการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ในช่วงปี 2563 ยังมีความแตกต่างจากปี 2561 ทั้งในแง่ของจำนวนและความหลากหลายของกลุ่มผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น รูปแบบกิจกรรมที่ปรับเปลี่ยนให้เน้น Active Learning มากขึ้น และความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้นตามพลวัตของสังคมดิจิทัล ดังนั้น การศึกษาระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นการติดตามผลและประเมินคุณภาพบริการภายหลังการพัฒนา

จากกรอบแนวคิดและผลการศึกษาก่อนหน้า สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามคุณลักษณะด้านชีวสังคมของผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของมุมมองระหว่างกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญในฐานะที่เป็นการประยุกต์ใช้แนวคิดด้านความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการกับบริบทของพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานฯ ในระยะต่อไป ความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้จึงมีอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อให้ผู้บริหารของสำนักงานฯ มีข้อมูลเชิงประจักษ์ปีงบประมาณ 2563 สำหรับติดตามผลและวางแผนพัฒนาบริการได้อย่างตรงจุด (2) เพื่อเติมเต็มช่องว่างของงานวิจัยด้านการประเมินความพึงพอใจในบริบทพิพิธภัณฑ์เกษตรที่ยังมีอยู่น้อย และ (3) เพื่อเป็นต้นแบบกรอบการประเมินที่สามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรบริการสาธารณะในลักษณะเดียวกันในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานฯ จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานฯ

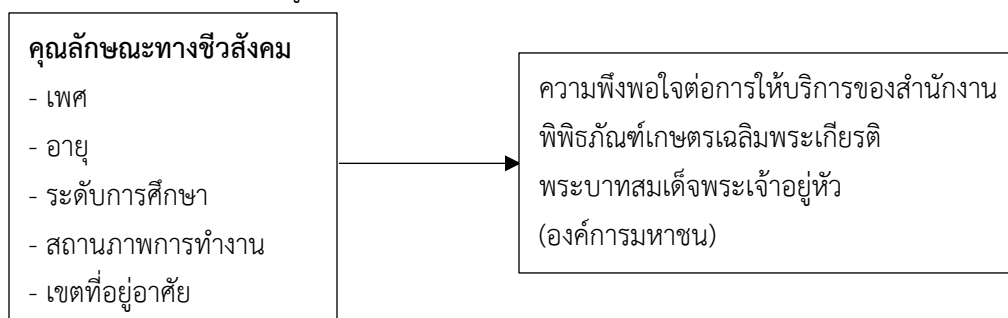
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกรอบทฤษฎีหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ทฤษฎีและแบบจำลองด้านความพึงพอใจและคุณภาพบริการ และ (2) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยชีวสังคม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการศึกษา

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการไม่ยืนยันความคาดหวัง (Expectancy-Disconfirmation Model; Oliver, 1981; Zeithaml, 2000) ระบุว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับการรับรู้ผลลัพธ์ที่ได้รับจริง ซึ่งใช้เป็นฐานในการออกแบบตัวชี้วัดความพึงพอใจ 3 ด้านในการวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับมิติ SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988) และแบบจำลองคุณภาพบริการ (Grönroos, 1984, 1988) ที่ครอบคลุมทั้งมิติกระบวนการ (functional quality) และผลลัพธ์ (technical quality)

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Howard & Sheth, 1969) ชี้ว่าคุณลักษณะพื้นฐานของผู้บริโภค เช่น อายุ การศึกษา อาชีพ และถิ่นที่อยู่ มีส่วนกำหนดรูปแบบการรับรู้และการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่ง Yang & Peterson (2004) และ Laonpirotjaree (2009) ยืนยันว่าปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

จากกรอบทฤษฎีดังกล่าว ตัวแปรอิสระในการวิจัยนี้ คือ คุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 3 ด้านและโดยรวม ดังแสดงในรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานสำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 : ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 : ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 : ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 : ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีลักษณะเป็นการสำรวจ (survey research) ออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการทุกประเภทที่มาใช้บริการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในปีงบประมาณ 2563 ทั้งผู้รับบริการที่มาร่วมกิจกรรมการนำชมเป็นหมู่คณะ และผู้ที่มารับบริการแบบรายบุคคล ประกอบด้วย คณะนักเรียนระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และระดับอาชีวศึกษา นักศึกษาระดับอุดมศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ พนักงานจากภาคเอกชน เครือข่ายองค์กรท้องถิ่น รวมถึงประชาชนทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่มารับบริการ ณ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563 รวมจำนวนทั้งสิ้น 3,614 คน การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อปีของสำนักงานฯ ผสมผสานกับหลักการสำรวจเชิงปริมาณที่ต้องการให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคมหลายกลุ่มย่อย ทั้งนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,614 คน เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR) ของโครงการประเมินความพึงพอใจที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (พจน.) กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 3,600 คน เพื่อให้เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคมหลายกลุ่มย่อย

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยขั้นแรกแบ่งชั้น (stratification) ตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการหลัก เช่น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มบุคลากรภาครัฐ กลุ่มภาคเอกชน และกลุ่มประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม จากนั้นภายในแต่ละชั้นใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเลือกผู้มารับบริการจริง ณ วันและเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล โดยพิจารณาจากความสมัครใจและความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย สิทธิในการปฏิเสธการตอบ และการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนตัดสินใจตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พัฒนาขึ้นจากการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบริบทพิพิธภัณฑสถานและหน่วยงานบริการสาธารณะ โดยโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนหลัก ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด เพื่อเก็บข้อมูลคุณลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานฯ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) กระบวนการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้ระดับประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” (คะแนน 1–5 ตามลำดับ) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ 4.50–5.00 = มากที่สุด, 3.50–4.49 = มาก, 2.50–3.49 = ปานกลาง, 1.50–2.49 = น้อย, 1.00–1.49 = น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานฯ ในทุกด้าน

กระบวนการพัฒนาเครื่องมือ เริ่มจากการจัดทำร่างแบบสอบถามเบื้องต้น เสนอผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยประเมินความเหมาะสม ความชัดเจน และความครอบคลุมของ ข้อคำถาม แล้วคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67–1.00 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน แล้วคำนวณค่าความเชื่อมั่นภายใน ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม เท่ากับ 0.90 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เพียงพอสำหรับใช้เก็บข้อมูลภาคสนาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ พื้นที่ให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติฯ โดยประสานงานกับ หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมแผนการเก็บข้อมูลให้เหมาะสมกับตารางนำชมและกิจกรรมของผู้รับบริการแต่ละคณะ โดยผู้วิจัยและทีมเก็บข้อมูลประสานกับเจ้าหน้าที่และวิทยากรนำชม เพื่อกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการแจก แบบสอบถามและชี้แจงวัตถุประสงค์ สิทธิในการปฏิเสธการตอบ และการรักษาความลับของข้อมูล จากนั้นเชิญชวน ผู้รับบริการที่ยินยอมให้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใต้การให้คำแนะนำโดยไม่ขึ้นคำตอบ เมื่อเสร็จสิ้นจึงตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และกำหนดแนวปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดระยะเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อรักษา คุณภาพของข้อมูลวิจัย ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์และเข้ารหัส (coding) ก่อนนำเข้าวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะเชิงชีวสังคม ของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent samples t-test สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง กลุ่มจำแนกตามเพศ และ One-way ANOVA ร่วมกับการทดสอบรายคู่แบบ LSD สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้จำนวน 3,614 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีและ อายุ 20–29 ปี ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มเยาวชนและวัยเรียนเป็นผู้ใช้บริการหลัก ด้านการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. และปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีสัดส่วนน้อย อาชีพหลักคือ นักเรียน/นักศึกษา มากกว่ากึ่งหนึ่ง รองลงมาคือข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐและพนักงานเอกชน สะท้อน บทบาทพิพิธภัณฑสถานในฐานะแหล่งเรียนรู้สำหรับกลุ่มเยาวชนและบุคลากรภาครัฐ ในด้านพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียง ขณะที่อีกส่วนหนึ่งมาจากจังหวัดอื่น ทั่วประเทศ แสดงให้เห็นว่าพิพิธภัณฑสถานผู้ให้บริการหลักจากพื้นที่ปริมณฑลควบคู่กับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเรียนรู้ ในระดับประเทศ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ในส่วนนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ เพื่อสะท้อนภาพรวมคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรายด้าน (n = 3,614)

รายการ	□	S.D.	ระดับ
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.59	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.61	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.61	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	4.28	0.49	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ในเชิงบวกโดยรวม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม

ในส่วนนี้มุ่งนำเสนอผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย โดยใช้สถิติทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม (N = 3,614)

ปัจจัยชีวสังคม	กลุ่มย่อย	ค่าเฉลี่ย	สถิติทดสอบ	Sig.	สรุปนัยสำคัญ
เพศ	ชาย	4.27	t = -0.272	0.786	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.28			(p > .05)
อายุ	ต่ำกว่า 29 ปี (Gen Y,Z)	4.28	F = 8.833	0.000**	แตกต่าง
	30-49 ปี (Gen X)	4.30			(p < .01)
	50 ปีขึ้นไป (Gen B)	4.18			X, Y,Z > B

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะทางชีวสังคม (N = 3,614) (ต่อ)

ปัจจัยชีวสังคม	กลุ่มย่อย	ค่าเฉลี่ย	สถิติทดสอบ	Sig.	สรุปนัยสำคัญ
ระดับการศึกษา	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.34	F = 17.292	0.000**	แตกต่าง
	มัธยมปลาย/อาชีว	4.26			(p < .01)
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.23			ม.ต้น > อื่น
สถานภาพการทำงาน	เกษียณอายุ/ว่างงาน	4.41	F = 10.698	0.000**	แตกต่าง
	ภาครัฐ	4.37			(p < .01)
	นักเรียน/นักศึกษา	4.25			เกษียณ, รัฐ > นักเรียน, เกษตรกร, เอกชน
	ภาคเอกชน	4.25			
	เกษตรกร	4.24			
เขตที่อยู่อาศัย	จังหวัดอื่น ๆ	4.41	F = 14.09	0.000**	แตกต่าง
	กรุงเทพมหานคร	4.29			(p < .01)
	ปทุมธานี	4.27			อื่น ๆ > ไกล่ พกณ.
	จังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานฯ	4.22			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่าสถิติ t ไม่มีความแตกต่างและค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 จึงตีความได้ว่าเพศไม่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย กลับพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี โดยเฉพาะกลุ่มเจนเอเรชั่น X และกลุ่มเจนเอเรชั่น Y และ Z มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่น B (อายุ 50 ปีขึ้นไป) ส่วนผู้ที่มีการศึกษามัธยมต้นหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมปลาย/อาชีว และปริญญาตรีหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ ในทำนองเดียวกัน ผู้ที่มีสถานภาพการทำงานเป็นเกษียณอายุ/ว่างงานและภาครัฐมีความพึงพอใจสูงกว่านักเรียน นักศึกษา เกษตรกร และภาคเอกชน และผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลลัพธ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าปัจจัยชีวสังคมบางด้าน เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และพื้นที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะที่เพศไม่ได้มีบทบาทในการอธิบายความแตกต่างของความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการที่มักเชื่อว่าประสบการณ์และบริบทการใช้บริการ

มีอิทธิพลมากกว่าความแตกต่างทางชีวภาพเพียงอย่างเดียว การที่กลุ่มอายุน้อยกว่าและกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่า อาจสะท้อนถึงความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มที่มีทุนทางการศึกษาและสังคมสูงกว่ามักมีเกณฑ์การประเมินที่เข้มงวดมากกว่า ขณะที่กลุ่มเกษียณอายุ/ว่างงานและภาครัฐ ซึ่งมีเวลาและแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมเชิงเรียนรู้สูง อาจรับรู้คุณค่าของพิพิธภัณฑสถานในมิติการเรียนรู้และคุณค่าทางสังคมมากกว่ากลุ่มอื่น

ในส่วนของผู้ที่อาศัยอยู่อาศัย การที่ผู้รับบริการจากจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง อาจตีความได้ว่าผู้ที่เดินทางจากต่างจังหวัดมีความคาดหวังต่อการทัศนศึกษาและประสบการณ์การเรียนรู้นอกพื้นที่ เมื่อได้รับประสบการณ์ที่ตอบโจทยจึงประเมินในเชิงบวกมากกว่า ขณะที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ปริมณฑลอาจมีโอกาสเปรียบเทียบกับแหล่งเรียนรู้หรือแหล่งท่องเที่ยวอื่น และมีความคาดหวังด้านความสะดวกสบายและการบริหารจัดการที่สูงกว่า ดังนั้น ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 จึงชี้ทิศทางเชิงนโยบายว่า การออกแบบบริการและกลยุทธ์การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายควรคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของการวิจัยฉบับนี้ มุ่งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จากคำตอบแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแนวทางเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จำแนกตามกรอบ 5P

มิติ (5P)	ประเด็นปัญหา/ข้อค้นพบจากผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/การปรับปรุง
Personnel	วิทยากรต้องขึ้นรถรางและบรรยายพร้อมกัน ทำให้ขาดสมาธิและอาจข้ามสาระสำคัญ เจ้าหน้าที่บางส่วนขาดจิตบริการและการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ผู้เข้าชมแบบ walk-in บางรายไม่ได้รับคำแนะนำหรือไม่มีวิทยากรประจำอาคารรองรับ	แยกบทบาทวิทยากรและคนขึ้นรถรางให้ชัดเจน พัฒนาทักษะจิตบริการและมารยาทของบุคลากร จัดวิทยากรประจำอาคารเพื่อรองรับทั้งหมู่คณะและผู้เข้าชมด้วยตนเอง
Price	ราคาค่าเข้าชมและราคาสินค้าบางรายการถูกมองว่าสูงเมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจและกำลังซื้อของประชาชน	ทบทวนโครงสร้างราคาค่าเข้าชมและราคาสินค้าให้เหมาะสม จัดสิทธิพิเศษหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับเด็ก เยาวชน นักเรียน นักศึกษา และพัฒนารูปแบบ “บัตรเดียวชมได้หลายอาคาร”
Place	ภายในบางอาคารมีอุณหภูมิสูง แสงสว่างไม่เพียงพอ พื้นที่นั่งพักและรอรับบริการไม่เพียงพอ ป้ายบอกทางและสัญลักษณ์บางจุดไม่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกไม่สะดวกและไม่มั่นใจในความปลอดภัย	ปรับปรุงระบบทำความเย็นและการระบายอากาศ เพิ่มแสงสว่างและจุดพักผ่อนนั่งรอ จัดให้มีป้ายบอกทาง ป้ายแสดงจุดให้บริการ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนและครอบคลุมพื้นที่จัดแสดง

ตารางที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จำแนกตามกรอบ 5P (ต่อ)

มิติ (5P)	ประเด็นปัญหา/ข้อค้นพบจากผู้รับบริการ	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/การปรับปรุง
Promotion	การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ตารางเปิด-ปิดส่วนจัดแสดง และการปิดปรับปรุงอาคารยังไม่ทั่วถึง ผู้เข้าชมบางส่วนไม่ทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันก่อนเดินทาง	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง แจ้งข้อมูลตารางเปิด-ปิดกิจกรรมพิเศษ และส่วนจัดแสดงที่ปิดปรับปรุงล่วงหน้าเพื่อช่วยให้ผู้เข้าชมวางแผนการเดินทางได้เหมาะสม
Product	บางอาคารหรือส่วนจัดแสดงปิดปรับปรุงเป็นเวลานาน หรือไม่เปิดให้เข้าชมครบถ้วน ทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกที่ไม่ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเต็มที่	เร่งรัดการปรับปรุงและเปิดให้บริการส่วนจัดแสดงให้ครบถ้วน พัฒนาคุณภาพเนื้อหาและรูปแบบการจัดแสดงให้ทันสมัย พร้อมจัดมาตรฐานการบรรยายและการบริการที่ใกล้เคียงกันในทุกอาคาร

จากตารางที่ 3 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า แม้ระดับความพึงพอใจเชิงปริมาณจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีประเด็นเชิงคุณภาพที่ต้องได้รับการปรับปรุงเชื่อมโยงกันทั้ง 5 มิติของการตลาดบริการ ได้แก่ บุคลากร (Personnel) ราคา (Price) สถานที่และสิ่งแวดล้อมบริการ (Place) การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ (Promotion) และผลิตภัณฑ์ในรูปของนิทรรศการและส่วนจัดแสดง (Product) ในมิติบุคลากร ความจำเป็นในการแยกบทบาทหน้าที่ของวิทยากรและผู้ช่วยบรรยาย การเสริมสร้างจิตบริการ และการดูแลผู้เข้าชมแบบ walk-in สะท้อนว่าทุนมนุษย์คือ “หัวใจ” ของการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ขณะที่มิติราคาและการประชาสัมพันธ์บ่งชี้ว่าโครงสร้างค่าบริการและการสื่อสารข้อมูลต้องสมดุลระหว่างความยั่งยืนขององค์กรกับการเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้อย่างเป็นธรรม

ในส่วนของมิติสถานที่และผลิตภัณฑ์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุณหภูมิ แสงสว่าง ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และการปิดปรับปรุงบางส่วนจัดแสดงเป็นระยะเวลานาน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความพร้อมของเนื้อหาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการยืนยันบทบาทพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาธารณะ หากนำข้อค้นพบทั้ง 5 มิติมาบูรณาการร่วมกัน จะได้กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการเชิงระบบที่เริ่มจากการยกระดับศักยภาพบุคลากรและกระบวนการบริการ หนุนด้วยโครงสร้างราคาและการประชาสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการเข้าถึง และลงท้ายด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและความครบถ้วนของส่วนจัดแสดงให้สอดคล้องกับพันธกิจทางการศึกษาของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ แนวคิดบูรณาการนี้จึงไม่เพียงตอบวัตถุประสงค์ที่ 3 เท่านั้น แต่ยังสามารถใช้เป็นกรอบกำหนดทิศทางเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑสถานในระยะกลางและระยะยาวได้ด้วย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติฯ ภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ (service quality) ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของบุคลากรและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการสร้างประสบการณ์บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่ชี้ว่ามิติด้านความเอาใจใส่ การตอบสนอง และสิ่งที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลที่พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคะแนนสูงสุดจึงสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว และสอดคล้องกับงานวิจัยในบริบท

พิพิธภัณฑสถานและแหล่งเรียนรู้ที่ชี้ว่าทักษะ ความรู้ และจิตบริการของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เยี่ยมชม

ในส่วนของการเปรียบเทียบตามคุณลักษณะทางชีวสังคม ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัยกลับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (Howard & Sheth, 1969; Yang & Peterson, 2004) ที่ชี้ว่า ปัจจัยพื้นฐานทางประชากรศาสตร์บางด้านมีอิทธิพลต่อรูปแบบการรับรู้และการประเมินคุณภาพบริการ โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ชีวิตและบริบทการใช้บริการแตกต่างกันย่อมมีเกณฑ์การคาดหวังและตัดสินใจที่ต่างกันไป ผลที่กลุ่มอายุน้อยและผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุสูงและการศึกษาสูงกว่า อาจสะท้อนความคาดหวังที่ยืดหยุ่นกว่า และความรู้สึกลึกซึ้งต่อประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียนมากกว่า นอกจากนี้ ผลที่เพศไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนั้นอาจอธิบายได้ว่า บริบทพิพิธภัณฑสถานซึ่งเน้นการเรียนรู้และประสบการณ์เชิงประจักษ์ มีลักษณะเป็นกลางทางเพศ (gender-neutral) โดยธรรมชาติ สอดคล้องกับงานของ บุซกร ถาวรประสิทธิ์ และคมกริช วงศ์แห (2558) ที่พบว่าเพศไม่ใช่ปัจจัยชี้ขาดในการประเมินบริการสาธารณะ อีกทั้งการที่กลุ่มอายุน้อยมีความพึงพอใจสูงอาจสะท้อนรูปแบบกิจกรรมที่เป็น Active Learning ซึ่งดึงดูดและตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเยาวชนได้ดีกว่า

ขณะที่กลุ่มที่มีทุนทางการศึกษาและสังคมสูงกว่ามักตั้งเกณฑ์การประเมินที่เข้มงวดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการในบริบทอื่นที่พบว่าปัจจัยด้านอายุและการศึกษาเกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าอย่างมีนัยสำคัญ (Yang & Peterson, 2004)

สำหรับผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการตามกรอบ 5P (Personnel, Price, Place, Promotion และ Product) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านการตลาดบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑสถาน ซึ่งชี้ว่า คุณภาพบริการไม่ได้จำกัดเฉพาะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและผู้ใช้บริการ แต่ยังรวมถึงโครงสร้างราคา ช่องทางการสื่อสาร สภาพแวดล้อมการให้บริการ และความพร้อมของผลิตภัณฑ์ หรือส่วนจัดแสดงด้วย การที่ผู้รับบริการเสนอให้แยกบทบาทของวิทยากรและผู้บรรยาย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในอาคาร เสริมป้ายบอกทาง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จึงไม่ได้เป็นข้อเสนอที่ขัดแย้งกับทฤษฎีหรือผลงานวิจัยเดิม แต่กลับช่วยยืนยันว่าปัจจัยทั้งห้าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานภาพรวม

โดยสรุป ผู้วิจัย “เห็นด้วย” กับผลการวิจัยในครั้งนี้ว่าอยู่ในทิศทางเดียวกับแนวคิดและผลงานวิจัยก่อนหน้านี้ในด้านความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ ทั้งในบริบททั่วไปและบริบทพิพิธภัณฑสถาน ความแตกต่างที่ปรากฏระหว่างกลุ่มตัวอย่างตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย ยังเป็นประเด็นที่ชี้ให้เห็นโอกาสในการออกแบบบริการแบบจำเพาะกลุ่ม (segment-based service design) เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระยะยาว ขณะเดียวกัน ข้อเสนอแนะในกรอบ 5P ก็สามารถใช้เป็นฐานสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพบริการเชิงระบบของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครศรีอยุธยา ได้อย่างมีน้ำหนัก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ในด้านบุคลากร ควรเร่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และวิทยากรทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาพิพิธภัณฑสถาน และทักษะการสื่อสารเชิงบริการ รวมถึงการจัดระบบแบ่งบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน อาทิ แยกหน้าที่วิทยากรและผู้บรรยาย เพื่อลดภาระงานซ้อนและเพิ่มคุณภาพการบรรยายให้เต็มประสิทธิภาพ

1.2 ในด้านกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงระบบการจัดการนำชมให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นต่อความต้องการเฉพาะของหมู่คณะและผู้เข้าชมแบบรายบุคคล (walk-in) พร้อมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในอาคารทั้งในเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง ป้ายบอกทาง พื้นที่นั่งพัก และความปลอดภัย เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ

1.3 ในด้านราคาและการประชาสัมพันธ์ ควรทบทวนโครงสร้างราคา ค่าเข้าชม และราคาสินค้าให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งพิจารณามาตรการสนับสนุนเด็ก เยาวชน นักเรียน และนักศึกษา เช่น การยกเว้นค่าบริการหรือจัดโปรแกรมพิเศษควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และเครือข่ายการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการและสร้างการรับรู้ในวงกว้าง

1.4 ในด้านส่วนจัดแสดง ควรวางแผนการปรับปรุงและเปิดให้บริการส่วนจัดแสดงต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ลดระยะเวลาการปิดปรับปรุงที่ยาวนาน และสื่อสารข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะอย่างชัดเจน รวมทั้งพัฒนารูปแบบการจัดแสดงให้ทันสมัย มีปฏิสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเสริมบทบาทพิพิธภัณฑ์ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงประจักษ์อย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่อิงกรอบ SERVQUAL/SERVPERF ให้เหมาะกับบริบทพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อเพื่ออธิบายผลเชิงพฤติกรรมของผู้เยี่ยมชม

2.3 ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเชิงลึก เช่น สัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และความคาดหวังของผู้เยี่ยมชมที่แบบสอบถามไม่สามารถสะท้อนได้ครบถ้วน

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณต่อสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ตลอดจนขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลอันมีคุณค่าในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ ยังขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จิตเจริญ ทรขวัญ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปืงประมาณ 2562 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน): รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, จังหวัดปทุมธานี.
- ทัศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย], <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/34356/>
- บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และคมกริช วงศ์แซ. (2558). ลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. *วารสารวิจัย มสส สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (SDU Research Journal)*, 11(3), 12-25.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7-8), 811-828.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9(3), 10-13.

- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *The theory of buyer behavior*. John Wiley & Sons.
- Laonpirotjaree, J. (2009). *The satisfaction of passenger's local transportation in Chiang Rai Province* [Master's thesis, Krirk University].
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25–48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Su, Y., & Teng, W. (2018). Contemplating museums' service failure: Extracting the service quality dimensions of museums from negative on-line reviews. *Tourism Management*, 69, 214–222. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.020>
- Yang, Z., & Peterson, R. T. (2004). Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: The role of switching costs. *Psychology & Marketing*, 21(10), 799–822.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85.