



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์
ปีงบประมาณ 2562 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
(องค์การมหาชน)

อาจารย์จิตเจริญ ศรขวัญ
หัวหน้าโครงการวิจัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการขอจัดตั้งองค์การมหาชนเพื่อบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการและให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 23 มิถุนายน 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์ไทยกับความสัมพันธ์ในด้านการเกษตรตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน รวมทั้งโครงการพระราชดำริพระราชกรณียกิจและโครงการพระราชพิธีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร 2. เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เกษตรทฤษฎีใหม่ และเป็นแหล่งความรู้ ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่างๆ และให้บริการด้านคำปรึกษาและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งสถาบันเกษตรกร องค์กรชุมชนและประชาชนผู้สนใจ 3. จัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย รวบรวมวัตถุ วัสดุ อ่างอิง สิ่งประดิษฐ์ จำแนกประเภทวัตถุ บันทึกลักษณะความเป็นมา การสงวนรักษาผลงานเกี่ยวกับวิวัฒนาการและการพัฒนาด้านการเกษตรของประเทศไทย รวมถึงพันธุ์สัตว์หายาก ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการ และสำหรับใช้ในกิจการของสำนักงาน 4. จัดแสดงกิจกรรม ผลงาน นิทรรศการ การประชุม สัมมนา การฝึกอบรม การแสดงสินค้าและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่างๆ แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรและการเกษตรทฤษฎีใหม่ 5. ส่งเสริม สนับสนุน ประสานความร่วมมือและให้คำปรึกษาแก่โครงการหลวง สถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลและเจ้าหน้าที่ ตลอดจน การถ่ายทอดประสบการณ์และเทคโนโลยีด้านการเกษตรเพื่อนำมาพัฒนาสำนักงาน

ดังนั้น เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) งานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ในประเด็นการสำรวจ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการและมีปัญหาหรือข้อเสนอนะในการให้บริการอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑสถาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑสถานของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑสถานของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 361,656 คน (ตุลาคม 2561 – พฤษภาคม 2562)

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑสถานของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตการดำเนินการตามรายละเอียดข้อกำหนดโครงการได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 3,500 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ภูมิสำเนาที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ

1.3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการนำชมพิพิธภัณฑสถาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ใช้ประเด็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของ สำนักงาน กพร. ประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับ งานบริการนำชมพิพิธภัณฑสถาน ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้กรอบแนวคิดดังนี้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.6.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.6.3 ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการบริหารจัดการงานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในปีถัดไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ นำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจและแรงจูงใจ

2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก

2.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเดวิด แมคเคลแลนด

2.1.4 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการ

2.2.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.2 ความหมายของการบริการ

2.3.3 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

2.3.4 ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

2.3.5 การประเมินคุณภาพการบริการ

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจและแรงจูงใจ

2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory)

Maslow (1954 อ้างในราตรี โพธิ์ทอง, 2547 : 24) ได้อธิบายทฤษฎีการจูงใจ Maslow ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลายโดยตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจและมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงสุดซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทั้งของร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และ ความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานทั้งความเป็นเจ้าของในแง่ของหน่วยงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคมเป็นที่ยอมรับและยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ที่ส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

2.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

Herzberg (1971 อ้างในราตรี มีสมบัติ, 2551 : 11-13) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์ก” ซึ่งแนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าวจะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้นประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเพียงผู้เดียวได้

1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

1.4 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น

2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้ ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มิใช่ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายถึงความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลที่โอกาสได้รับความชำนาญ (Skills) ในการทำงานด้านนั้นด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relation Superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยา วาจา ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและความเข้าใจและสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับและมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์กรในงานนั้นๆ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว หรืองานที่ทำขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

Herzberg ได้อธิบายสรุปว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยค่าจูงใจก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้นด้วย จะเห็นว่าปัจจัยค่าจูงใจเป็นเสมือนเครื่องช่วยค่าจูงใจให้ปัจจัยจูงใจอยู่ต่อไป จึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดี จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

2.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเดวิด แมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ (1961 อังในคันทร แสงศรีจันทร์, 2550 : 18-19) เป็นนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 3 ประการ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นแรงขับเพื่อจะทำให้งานที่กระทำเป็นผลสำเร็จมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

2. ความต้องการความรักและความผูกพัน เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อเป็นมิตรกับผู้อื่น คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการอำนาจเป็นความต้องการที่จะให้คนอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมที่ต้องการ หรือต้องการมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

จากการศึกษาของแมคเคลแลนด์ (McClelland) พบว่าผู้มีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ โดยตัวของเขาเองจะมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญ 3 ประการคือ

1. พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของพวกเขาเองไม่ต้องการความเลื่อนลอยไร้เป้าหมาย
2. พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายที่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากจนเกินไป
3. พวกเขาต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งต้องการรู้ว่าเขาทำงานดีแค่ไหน

สำหรับผู้บริหารแล้วความต้องการอำนาจ บารมี เป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการ ความสัมพันธ์ผลและความต้องการผูกพัน แมคเคลแลนด์ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่าผู้ที่ทำงานได้ประสบความสำเร็จต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นความต้องการด้าน mAch เป็นสำคัญ บุคคลแต่ละคนเมื่อมี mAch สูง ก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้งานของหน่วยงานสำเร็จไปด้วย

2.1.4 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (Mcgregor's Theory X and Theory Y)

McGregor (อ้างถึงในกริชสุริย์ กอปรคุณไพศาลและคณะ, 2551 : 17-19) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎี X

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยงเห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้ สั่งการ และลงโทษเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำและพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบไม่คอยหวังความก้าวหน้าทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่นคือความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้แนะสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษ เหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

2. ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้ สรุปสาระสำคัญได้ 6 ประการดังต่อไปนี้ โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความรับผิดชอบเช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์มีได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างานหรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก

การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเองและยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศ หรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณมนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงานเมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความพยายาม ในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยส่วนรวม

มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตนและพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช้ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้นๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์กรแต่ละคนมักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ของมนุษย์ในแง่ดีจากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคมอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับในระบบสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดีและรู้ขีดความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กรและทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์กรแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้นในการได้แสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์กรอีกหลายประการทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

เชลลี (Shelly, 1995 : 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก

เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

กู๊ด (Good. 1973: 230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

สตาส และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 : 82; อ้างถึงในวุฒิชัย โสมาบุตร. 2536 : 52) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542 : อ้างอิงจาก A day & Anderson, 1975 : 4) ให้ความหมายถึง ความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

มอร์ส (อ้างใน ณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ”

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7 – 8) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างใน อรรถรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (อ้างใน นิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสลายตา คำพูดและการแสดงออก

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้นๆ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันไปตามพื้นฐานและประสบการณ์ ดังนี้

Millet (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กุลชน ธนาพงศธร (2530: 16-17) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้จำเป็นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากและไม่เป็นภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากเกินไป

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 66 – 69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ขายหาค (2532: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544: 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการคือความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

คุปต์ และคณะ (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้ำจะใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้วซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ

ก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2.2.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไป ดังนี้

มิลเลทท์ (Millet, 1954: 10) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กันด์ลาชและเรต (Gundlach and Reid, 1983: 41; อ้างถึงในเรื่องบุญ สิริรังศรี. 2535: 27) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าหลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันด์ลาช และเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983: 41) เสนอแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใดๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการองค์ประกอบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

ปิยะ อุทโย (2534: 7 – 8, อ้างถึงใน ชาญชัย ราชโคตร) 2544: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

และยังรวมถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ คือ

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

3. ได้รับความบริการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับความบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับความบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับความบริการอย่างต่อเนื่อง

Fitzgerald and Durant (อ้างใน ธนพร ชุมวรรฐายี, 2539 : 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมองและสาขาความรู้ หลักลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8)

บอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000 : 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมเจาะพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

ครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement)

แฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุป คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริง โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในบรรดาที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

รอส โททซ์และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997: 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรม

ผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการ การเริ่มให้บริการจนถึง การสิ้นสุดในการให้บริการโดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการ ให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งและเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

2.3.2 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานพุทธศักราช 2525 (2539 : 463) ได้ให้คำจำกัดความ ของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่างๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยม ไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของ งานบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538: 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543: 6 – 7; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย. 2547: 18) ได้ให้ ความหมายการบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้น โดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีใด ที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและ ตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย สีทองดี (2544: 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวก ต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของ การบริการไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดย มีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Resentful คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริม ภาพพจน์ขององค์กร

C = Cortes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง เสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล (2544) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถระบุหรือแยกแยะได้ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการไม่จำเป็นต้องผูกติดกับการขายสินค้าหรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบได้ และถ้าหากมีการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบก็จะเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้รับบริการ

ราตรี มีสมบัติ (2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การบริการที่เป็นกิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการและต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเราและเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการมีความสุภาพอ่อนโยนถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2.3.3 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธและฮูสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า ว่าคุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตาม

ความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: 42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: 102)

พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (expert in the field of customer expectation) คือ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) แนวคิดของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

บิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี

เอเบล (White and Abel, 1995: 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญ

ที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายและไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

ชเมเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้น ตีลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีเนลดีน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

2.3.4 ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

โครนินและเทลเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้

คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการและองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบ

บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบหรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality)

ซีแทมล์ พาราซูรามานและคณะ กล่าวว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ คุณจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3.5 การประเมินคุณภาพการบริการ

Chang (อ้างในอรพินท์ ไชยพะยอม, 2542: 7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลาและการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผลการใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาลรวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญและถูกต้องคำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ อภัยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือและให้ความเป็นกันเองกับผู้บริการและผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิมความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคตและให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อนๆ

กิตติ บุนนาค (2543) ให้แนวคิดการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีสาระสำคัญคือกรอบแนวคิดทางการบริหารยุคใหม่กรอบแนวคิดที่สำคัญในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้บริการที่ดีต้องหมั่นติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลาและดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแบบแผนในการประเมินที่เหมาะสม กรอบแนวคิดที่สำคัญที่ควรใช้ในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจำเป็นต้องครอบคลุมทุกมิติที่ต้องการทราบดังต่อไปนี้

1. มิติด้านการประสานงาน
 - 1.1 มีความคล่องตัวมากน้อยเพียงใด
 - 1.2 ให้ความกระจ่างชัดเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ อย่างไร
 - 1.3 มีความล่าช้าหรือรวดเร็วเพียงใด
2. มิติด้านระบบงาน
 - 2.1 มีความซ้ำซ้อนหรือไม่
 - 2.2 ลูกค้ำพอใจแค่ไหน
 - 2.3 ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับระบบภายใน
3. มิติด้านมนุษยสัมพันธ์และอภัยาศัย
 - 3.1 มีจิตใจอันเป็นสาธารณะในการให้บริการหรือไม่
 - 3.2 คำพูดที่ใช้กับผู้รับบริการเป็นอย่างไร
 - 3.3 มีการอธิบายให้ผู้รับบริการทราบไหม

4. มิติด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ
 - 4.1 เอารัดเอาเปรียบผู้รับบริการหรือไม่
 - 4.2 สินค้า
5. มิติด้านบริการหลังการขาย

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2542) กล่าวถึง การประเมินภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ สิ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าความกว้างไกลต่อข้อมูลและข่าวสารคือ มาตรฐาน หรือเครื่องมือที่จะทำให้ผู้ตอบทุกคนได้มีจุดอ้างอิงของความพอใจหรือไม่พอใจที่เป็นจุดร่วมกัน หากมีการให้คะแนนความพึงพอใจจะต้องให้ผู้ตอบทุกคนได้ทราบว่า คะแนนที่เป็นจุดเริ่มต้นความไม่พึงพอใจเริ่มจากคะแนนใดหรือด้านใดของมาตรฐาน

ปัญหาการกำหนดจุดอ้างอิง (Reference Point) ของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ทศนคติ หรือเจตคติ คือการให้คะแนนและความสามารถที่จะนำคะแนนเหล่านั้นมารวมกันได้ โดยไม่ละเมิดสมมติฐานที่สะสมกำกับระดับการวัด ซึ่งมักจะปฏิบัติการณ์ผิดๆ เช่น การจัดอันดับความชอบมากน้อย (ที่ใช้เป็นตัวเลขบ่งชี้เพียงอันดับความคิดเห็น ความพึงพอใจหรือทศนคติ) ของแต่ละรายการมากไม่เป็นคะแนนสะสมทั้งที่เลขอันดับเหล่านั้นมีค่าของความห่างไม่เท่ากัน (Unequal Interval) ในทางวิชาการถือว่าขาดความสอดคล้องภายในรายการ (Inter – item inconsistency) นอกจากนั้นหากผู้ตอบไม่มีจุดอ้างอิงร่วมกันของการให้อันดับหรือคะแนนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแตกต่างกันระหว่างบุคคล ในทางวิชาการถือว่าขาดความสอดคล้องระหว่างบุคคล (Inter – Subject inconsistency) มาใช้ร่วมกันจะนำไปสู่ปัญหาการตีความของคะแนนรวมที่ได้จากทุกคน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ความเป็นมา

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้จัดตั้งพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในมหามงคลสมัยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงครองสิริราชสมบัติครบรอบ 50 ปี ในปีพุทธศักราช 2539 โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์การก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑ์ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ.2539 และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ.2545 ต่อมากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือ พกจ. เพื่อดำเนินการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2552

วิสัยทัศน์

เป็นองค์การเพื่อสร้างสรรค์ภูมิปัญญาสังคมเกษตรไทยให้พัฒนาอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในรูปแบบพิพิธภัณฑ์มีชีวิต

พันธกิจ

1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงภาคการเกษตร
3. เป็นสถาบันการเรียนรู้ภูมิปัญญา และนวัตกรรมการเกษตร
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เป้าประสงค์

1. เชิดชูและเผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง
2. เกิดเครือข่ายเพื่อพัฒนาระดับและขยายผลการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการเกษตร
3. ประชาชนได้เรียนรู้ภูมิปัญญาและนวัตกรรมการเกษตร

วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของสำนักงาน

1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์ไทยกับความสัมพันธ์ในด้านการเกษตรตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ และโครงการพระราชพิธีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร
2. เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการเกษตร เกษตรทฤษฎีใหม่ และเป็นแหล่งความรู้ ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่างๆ และให้บริการด้านคำปรึกษาและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสถาบันเกษตรกร องค์กรชุมชน และประชาชนผู้สนใจ
3. จัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย รวบรวมวัตถุ วัสดุอ้างอิง สิ่งประดิษฐ์ จำแนกประเภทวัตถุดิบที่หลักฐานเกี่ยวกับความเป็นมา การสงวนรักษาผลงานเกี่ยวกับวิวัฒนาการและการพัฒนาด้านการเกษตรของประเทศไทย รวมถึงพันธุ์สัตว์หายาก ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการและสำหรับใช้ในกิจการของสำนักงาน
4. จัดแสดงกิจกรรม ผลงาน นิทรรศการ การประชุม สัมมนา การฝึกอบรม การแสดงสินค้า และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่างๆ แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการเกษตรและการเกษตรทฤษฎีใหม่
5. ส่งเสริม สนับสนุน ประสานความร่วมมือและให้คำปรึกษาแก่โครงการหลวง สถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลและเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการถ่ายทอดประสบการณ์และเทคโนโลยีด้านการเกษตรเพื่อนำมาพัฒนาสำนักงาน

อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

1. ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และทรัพย์สินต่างๆ
2. ก่อตั้งสิทธิหรือทำนิติกรรมทุกประเภทผูกพันทรัพย์สิน ตลอดจนทำนิติกรรมอื่นใดเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสำนักงาน
3. ทำความตกลงและร่วมมือกับองค์การหรือหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศในกิจการที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน
4. จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษา วิจัย และการดำเนินงานของสำนักงาน
5. เข้าร่วมทุนกับนิติบุคคลอื่นในกิจการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
6. จำหน่ายสินค้า หรือให้บริการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงาน
7. กู้ยืมเงินเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
8. เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน หรือค่าบริการในการดำเนินกิจการต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) กำหนด
9. การดำเนินการอื่นใดที่จำเป็นหรือต่อเนืองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจษฎพล ทุ่งกลาง (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมาใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพอใจต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวและงานที่บุคคลในครอบครัวติดต่อกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยเข้าถึงได้ง่ายโดยให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

วีรยุทธ มิตรมุสิก (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต และ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยที่ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยที่ประเด็นบุคลิกภาพกิริยา สีหน้า วาจาและอารมณ์ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยที่ประเด็นการจัดห้องบริการเหมาะสม สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกในการขอรับบริการ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว 3. ปัจจัยด้านสังคมของผู้รับบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ การศึกษาและอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ชุนชาติ แนนพลกรัง (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบปัจจัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

สุมาลี เอี่ยมสมัย (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลพุกวาง อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการตำบลพุกวาง อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจในเทศบาลตำบลพุกวาง อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องอื่นๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเทศบาลตำบลพุกวาง อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง

อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอไพศาล จังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลไพศาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึง

พอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่

2. ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีรายได้และวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการรับชำระภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับอายุที่ต่างกันจะมีความแตกต่างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่แต่ไม่มีความแตกต่างด้านกระบวนการขั้นตอนการรับชำระภาษี สำหรับอาชีพที่ต่างกันจะมีความแตกต่างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ ส่วนด้านอื่นไม่พบความแตกต่าง

ทศพล สุทรวงศ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลริมกก จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถามปลายเปิด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบโดยตลอดไม่ว่าจะเป็นการจัดแผนงานหรือโครงการ ลักษณะการทำงานของคณะผู้บริหารมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มีการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้เช่นกัน ตลอดจนสามารถให้บริการได้ตามที่ประชาชนต้องการด้วยมนุษยสัมพันธ์และการวางตัวที่ดี

พนิตดา นรสิงห์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยเป็นประชาชนที่อยู่ในตำบลสนามจันทร์จำนวน 339 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ดำเนินการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน

กระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2549 : บทสรุปผู้บริหาร) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของผู้รับบริการ พบว่า

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' test) พบว่าผู้เข้ารับบริการช่วงอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2551 : บทสรุปผู้บริหาร) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในระดับมากที่สุดร้อยละ 86.60 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 83.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ร้อยละ 87.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 89.20

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2553 : บทสรุปผู้บริหาร) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโคกพุทรา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1.) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.80 2.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 3.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ 1.) งานสวัสดิการและสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 2.) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 3.) งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.20 4.) งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.20

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555 : บทสรุปผู้บริหาร) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.60 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิลาเนาที่อยู่อาศัย รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มารับบริการต่อไป คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 361,656 คน (ตุลาคม 2561 – พฤษภาคม 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตการดำเนินการตามรายละเอียดข้อกำหนดโครงการได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 3,500 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานปัจจุบัน เขตที่อยู่อาศัย จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของผู้รับบริการ เป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 ข้อ

3.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.2.2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของหน่วยงานต่างๆ ที่ใกล้เคียงเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3.2.2.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบข้อคำถาม จากนั้นทำการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.2.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไข ดำเนินการทดลอง (Try Out) กับผู้ใช้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอดงหลวง จังหวัดพทุมธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

3.2.2.6 นำผลการตอบแบบสอบถามที่ดำเนินการทดลอง (Try Out) คำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.931

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอดงหลวง จังหวัดพทุมธานี เพื่อขอข้อมูล

จำนวนผู้รับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ วางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

3.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.3.3 รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 3,500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัส โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์

4. กำหนดการแปลความหมายคะแนนโดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผล โดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ 20 นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 75 – 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 70 – 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 65 – 70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 60 – 65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 55 – 60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจระหว่าง ร้อยละ 50 – 55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 50	ระดับคะแนน	0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

2. สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 66)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4. สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125 – 126) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
N	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาคที่อยู่อาศัย และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,500คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ โดยที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- ตอนที่ 5 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ดังตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	958	27.4
หญิง	2,542	72.6
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,542 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 958 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	252	7.2
20-29 ปี	550	15.7
30-39 ปี	995	28.4
40-49 ปี	812	23.2
50-59 ปี	759	21.7
60 ปีขึ้นไป	132	3.8
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 995 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 812 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และน้อยที่สุด คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	387	11.1
มัธยมศึกษา	592	16.9
ปวช.	162	4.6
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	262	7.5
ปริญญาตรี	1,744	49.8
อื่นๆ	353	10.1
รวม	3,500	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,744 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 592 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และน้อยที่สุดได้แก่ การศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพทำงานปัจจุบัน

สถานภาพทำงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	177	5.1
เกษตรกร	436	12.5
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	268	7.7
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างอิสระ	27	0.8
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2,190	62.6
ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ไม่ใช่ข้าราชการเกษียณอายุ)	81	2.3
ข้าราชการเกษียณอายุ	297	8.5
อื่นๆ ระบุ	24	0.7
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 2,190 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และรองลงมาสถานภาพทำงานเป็นเกษตรกร จำนวน 436 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีสถานภาพอาชีพอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดปทุมธานี	579	16.5
กรุงเทพมหานคร	868	24.8
จังหวัดใกล้เคียงสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรฯ (นอกจากจังหวัดปทุมธานีและกรุงเทพมหานคร)	967	27.6
จังหวัดอื่น ๆ	1,086	31.0
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ จำนวน 1,086 คนคิดเป็นร้อยละ 23.1รองลงมาอาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรฯ (นอกจากจังหวัดปทุมธานีและกรุงเทพมหานคร) จำนวน 967 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และ จังหวัดปทุมธานี น้อยที่สุด จำนวน 579 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รายด้านและภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.6-4.9

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 3,500		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. การแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์	4.71	0.53	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.60	มากที่สุด
3. มีระยะเวลาการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์อย่างเหมาะสม	4.59	0.56	มากที่สุด
4. มีความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.57	มากที่สุด
5. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ	4.36	0.75	มากที่สุด
รวม	4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. การแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ ข้อ 3. มีระยะเวลาการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.59$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	n = 3,500		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีบุคลิกภาพแต่งกายเหมาะสม	4.67	0.54	มากที่สุด
2. มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.72	0.50	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.69	0.54	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.71	0.52	มากที่สุด
5. ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.67	0.54	มากที่สุด
รวม	4.69	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2. มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ข้อ 4. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.71$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันสองข้อ คือ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีบุคลิกภาพแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.67$) และ ข้อ 5. ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	n = 3,500		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม	4.68	0.56	มากที่สุด
2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ต่างๆ ชัดเจน	4.59	0.59	มากที่สุด
3. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.53	0.66	มากที่สุด
4. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.43	0.72	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.64	0.57	มากที่สุด
รวม	4.57	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ข้อ 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.64$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชม พิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้านและภาพรวม

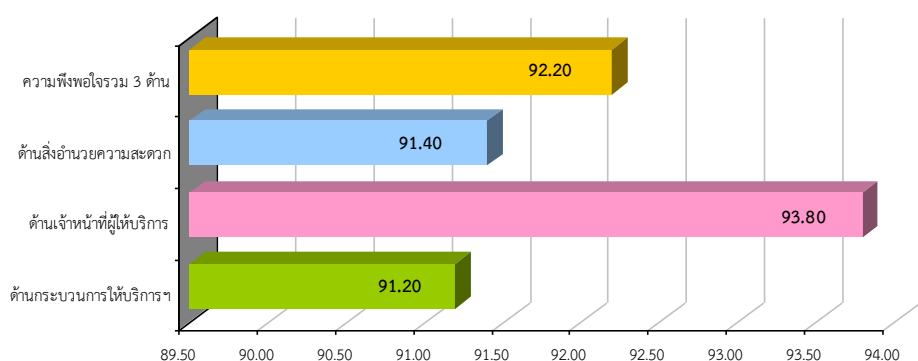
ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์	n = 3,500		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.46	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.43	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.49	มากที่สุด
รวม	4.61	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชม พิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ร้อยละความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	91.20	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.40	มากที่สุด
รวม	92.20	มากที่สุด



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 4.10 และภาพที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

- 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11 - 4.29

ตารางที่ 4.11 จำนวนความถี่ของผู้รับบริการหรือประชาชนที่รู้จักพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จากสื่อต่างๆ

สื่อต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ (ของจำนวน 3,500คน)
1. เว็บไซต์สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	700	20.0
2. เฟสบุ๊คส์แฟนคลับพิพิธภัณฑ์	352	10.1
3. ไลน์	131	3.7
4. อีเมลล์สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	43	1.2
5. ป้ายประชาสัมพันธ์	571	16.3
6. ใบปลิว	46	1.2
7. เสียงตามสาย	0	0.0
8. หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	264	7.5
9. โทรทัศน์	438	12.5
10.วิทยุ	87	2.5
11. การทัศนศึกษา/ศึกษาดูงาน	2,058	58.8
12. ครู/อาจารย์/โรงเรียน/สถาบันการศึกษา	175	5.0
13. บุคคลแนะนำ	921	26.3
14. อื่นๆ โปรดระบุ.....	568	16.2

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้อย่างไร / จากสื่ออะไร พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักจากการทัศนศึกษา/ศึกษาดูงาน จำนวน 2,058 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา รู้จักจากการแนะนำมีบุคคลแนะนำ จำนวน 921 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และน้อยที่สุดคือเสียงตามสาย ไม่มีการเลือกตอบข้อนี้ คิดเป็นร้อยละ 0.0

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ (ของ3,500คน)
โซนที่ 1 พระราชพิธีในวิถีเกษตร	740	21.1
โซนที่ 2 กษัตริย์เกษตร	1,270	36.3
โซนที่ 3 หลักการทรงงาน	612	17.5
โซนที่ 4 หัวใจไฟเกษตร	393	11.2
โซนที่ 5 ตามรอยพ่อ	914	26.1
โซนที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ	1,050	30.0
โซนที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ	698	19.9
โซนที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน	437	12.5
โซนที่ 9 น้ำคือชีวิต/คิดถึงพ่อ/สืบทอดพระราชปณิธาน	746	21.3

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1 ส่วนใหญ่ประทับใจโซนที่ 2 กษัตริย์เกษตร จำนวน 1,270 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ รองลงมาโซนที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อจำนวน 1,050 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ น้อยที่สุด ได้แก่ โซนที่ 4 หัวใจไฟเกษตรจำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2	จำนวน	ร้อยละ (ของ3,500คน)
เกษตรไทย เกษตรโลก	789	22.5
ตลาดเก่าชาวเกษตร/ตลาดเงินทิว	438	12.5
วิถีเกษตรลุ่มน้ำ	566	16.2
น้อมนำคำพ่อสอน	1,266	36.2
มหัศจรรย์ท้องทุ่ง	918	26.2
สถาบันเกษตรไทย	440	12.6
นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	787	22.5

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2 ส่วนใหญ่ประทับใจ น้อมนำคำพ่อสอน จำนวน 1,266 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ มหัศจรรย์ท้องทุ่ง จำนวน 918 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และน้อยที่สุด ได้แก่ ตลาดเก่าชาวเกษตร/ตลาดเงินทิว จำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3	จำนวน	ร้อยละ (ของ3,500คน)
แรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์	1,275	36.4
พันธุกรรมสร้างชีวิต	963	27.5
พันธุกรรมตามนิเวศ	482	13.8
อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้	612	17.5

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรมอาคาร 3 ส่วนใหญ่ ประทับใจแรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์ จำนวน 1,275 คน คิดเป็นร้อยละ36.4 และรองลงมา คือ พันธุกรรมสร้างชีวิต จำนวน 963 คน คิดเป็นร้อยละ27.5และน้อยที่สุด ได้แก่ พันธุกรรมตามนิเวศ จำนวน 482 คน คิดเป็นร้อยละ13.8

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4	จำนวน	ร้อยละ (ของ3,500คน)
สมุดแห่งธรรมชาติ สมุดแห่งชีวิต	1,143	32.7
เสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน / ป่ากลางคืน)	746	21.3
คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ	700	20.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ส่วนใหญ่ ประทับใจสมุดแห่งธรรมชาติ สมุดแห่งชีวิต จำนวน 1,143 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาเสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน / ป่ากลางคืน) จำนวน 746 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และ น้อยที่สุด คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ จำนวน 700 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6	จำนวน	ร้อยละ
“น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต	1,183	33.8
วิถีแห่งน้ำ	922	26.3
แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต	394	11.3

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6 ส่วนใหญ่ประทับใจ “น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต จำนวน 1,183 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา ได้แก่ วิถีแห่งน้ำ จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิตจำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.17 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7	จำนวน	ร้อยละ
ชีวิตในดิน	701	20.0
ดินมีชีวิต	1,097	31.3
คืนชีวิตให้ผืนดิน	918	26.2
นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม	133	3.8

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 ส่วนใหญ่ประทับใจ ดินมีชีวิต จำนวน 1,097 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา ได้แก่ คืนชีวิตให้ผืนดิน จำนวน 918 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และน้อยที่สุด ได้แก่ นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.18 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์กษัตริย์เกษตร	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิปัญญาเกษตร	1,011	28.9
เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์	701	20.0
สวมหมวกให้ภูเขาสวมรองเท้าให้ตีนดอย	301	8.9
ตามรอยเท้าพ่อ	831	23.7
70 ปี กษัตริย์เกษตร	307	8.8
อื่น ๆ	44	1.3

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์กษัตริย์เกษตรส่วนใหญ่ประทับใจ ภูมิปัญญาเกษตร จำนวน 1,011 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และรองลงมา ได้แก่ ตามรอยเท้าพ่อ จำนวน 831 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และน้อยที่สุด ได้แก่ อื่นๆ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.19 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรพอเพียงเมือง	1,705	48.7
1 ไร่พึ่งตนเอง	2,009	57.4
เรือนไทย 4 ภาค	1,403	40.1
นาโยนกกล้า	1,658	47.4
บ้านดินบ้านฟาง	1,183	33.8
บ้านนวัตกรรมพลังงาน	570	16.3

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ส่วนใหญ่ประทับใจ 1 ไร่พึ่งตนเอง จำนวน 2,009 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และรองลงมา ได้แก่ เกษตรพอเพียงเมือง จำนวน 1,705 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 และน้อยที่สุด ได้แก่ บ้านนวัตกรรมพลังงาน จำนวน 570 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 4.20 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	จำนวน	ร้อยละ
ผักคือชีวิต (ผักคุณภาพในโรงเรือน)	1,703	48.7
การขยายพันธุ์พืช (เรือนเพาะชำ)	1,140	32.6
เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ (1 ไร่ 1 แสน)	1,362	38.9
ต้นไม้แห่งการเรียนรู้ (หน้าอาคารฯ 5)	786	22.5
อื่นๆระบุ.....	44	1.3

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบ ประทับใจงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ส่วนใหญ่ประทับใจ ผักคือชีวิต (ผักคุณภาพในโรงเรือน) จำนวน 1,703 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 และรองลงมา ได้แก่ เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ (1 ไร่ 1 แสน) จำนวน 1,362 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และน้อยที่สุด ได้แก่ อื่นๆ ระบุ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องท่านคิดว่าพิพิธภัณฑ์ฯ ใดควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
โซนที่ 1 พระราชพิธีในวิถีเกษตร	88	2.5
โซนที่ 2 กษัตริย์เกษตร	221	6.3
โซนที่ 3 หลักการทรงงาน	88	2.5
โซนที่ 4 หัวใจไฟเกษตร	175	5.0
โซนที่ 5 ตามรอยพ่อ	348	9.9
โซนที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ	220	6.3
โซนที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ	355	10.1
โซนที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน	87	2.5
โซนที่ 9 น้ำคือชีวิต/คิดถึงพ่อ/สืบทอดพระราชปณิธาน	265	7.6

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่อง พิพิธภัณฑ์ฯ ใดควรมีการปรับปรุงมากที่สุด ในอาคารพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณควรปรับปรุง โซนที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และรองลงมา ได้แก่ โซนที่ 5 ตามรอยพ่อ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และควรปรับปรุงน้อยที่สุด ได้แก่ โซนที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อคำถามเรื่อง พิพิธภัณฑ์ฯ ไດควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรไทย เกษตรโลก	133	3.8
ตลาดเก่าชาวเกษตร/ตลาดเงินทิว	222	6.3
วิถีเกษตรลุ่มน้ำ	312	8.9
น้อมนำคำพ่อสอน	263	7.5
มหัศจรรย์ท้องทุ่ง	176	5.0
สถาบันเกษตรไทย	133	3.8
นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	219	6.3

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไດควรมีการปรับปรุงมากที่สุดในอาคารพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2 ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุง วิถีเกษตรลุ่มน้ำจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมา คือน้อมนำคำพ่อสอน จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และน้อยที่สุดเท่ากันสองนิทรรศการ ได้แก่ เกษตรไทย เกษตรโลก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และสถาบันเกษตรไทย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไດควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3	จำนวน	ร้อยละ
แรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์	398	11.4
พันธุกรรมสร้างชีวิต	265	7.6
พันธุกรรมตามนิเวศ	309	8.8
อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้	175	5.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไດควรมีการปรับปรุงมากที่สุดงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3 ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าจะปรับปรุง แรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 รองลงมา คือ พันธุกรรมตามนิเวศ จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และน้อยที่สุด ได้แก่ อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไตควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4	จำนวน	ร้อยละ
สมดุลงานแห่งชาติ สมดุลงานชีวิต	398	11.4
เสียงงานแห่งชาติ (ปากกลางวัน / ปากกลางคืน)	397	11.3
คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ	310	8.9

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไตควรมีการปรับปรุงมากที่สุดงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุง สมดุลงานแห่งชาติ สมดุลงานชีวิต จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 รองลงมา เสียงงานแห่งชาติ (ปากกลางวัน / ปากกลางคืน) จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่อง พิพิธภัณฑ์ฯ ไตควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6	จำนวน	ร้อยละ
“น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต	222	6.3
วิถีแห่งน้ำ	354	10.1
แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต	309	8.8

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไตควรมีการปรับปรุงมากที่สุดงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงวิถีแห่งน้ำ จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 รองลงมา ได้แก่ แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และน้อยที่สุดได้แก่ “น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.26 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อคำถามเรื่อง พิพิธภัณฑ์ฯ ไດควรมีการปรับปรุงมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7	จำนวน	ร้อยละ
ชีวิตในดิน	267	7.6
ดินมีชีวิต	311	8.9
คืนชีวิตให้ผืนดิน	352	10.1
นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม	131	3.7

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไດควรมีการปรับปรุงมากที่สุดงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 ส่วนใหญ่ เห็นว่าควรปรับปรุง คืนชีวิตให้ผืนดินจำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 รองลงมา ได้แก่ ดินมีชีวิต จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และน้อยที่สุดได้แก่นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.27 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องควรมีการปรับปรุงงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์กษัตริย์เกษตร	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิปัญญาเกษตร	394	11.3
เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์	307	8.8
สวมหมวกให้ภูเขาสวมรองเท้าให้ตีนดอย	221	6.3
ตามรอยเท้าพ่อ	309	8.8
70 ปี กษัตริย์เกษตร	312	8.9
อื่น ๆ	45	1.3

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องควรมีการปรับปรุง การนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารพิพิธภัณฑ์กษัตริย์เกษตรส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุง ภูมิปัญญาเกษตร จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และรองลงมา ได้แก่ 70 ปี กษัตริย์เกษตร จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และน้อยที่สุด ได้แก่ อื่น ๆ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.28 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ส่วนใดควรมีการปรับปรุงงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรพอเพียงเมือง	530	15.1
1 ไร่พึ่งตนเอง	311	8.9
เรือนไทย 4 ภาค	484	13.6
นาโยนกกล้า	397	11.3
บ้านดินบ้านฟาง	395	11.3
บ้านนวัตกรรมพลังงาน	394	11.3

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯ ไตควรมีการปรับปรุงงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งพิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด ส่วนใหญ่ เห็นว่าควรปรับปรุง เกษตรพอเพียงเมือง จำนวน 530 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมา ได้แก่ เรือนไทย 4 ภาค จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และน้อยที่สุด ได้แก่ 1 ไร่พึ่งตนเอง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.29 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯใดควรมีการปรับปรุงงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ในส่วนใดมากที่สุด

พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	จำนวน	ร้อยละ
ผักคือชีวิต (ผักคุณภาพในโรงเรือน)	513	15.2
การขยายพันธุ์พืช (เรือนเพาะชำ)	395	11.3
เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ (1 ไร่ 1 แสน)	485	13.9
ต้นไม้แห่งการเรียนรู้ (หน้าอาคารฯ 5)	354	10.1
อื่นๆระบุ.....	0	0.0

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องพิพิธภัณฑ์ฯใดควรมีการปรับปรุงงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งพิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อมากที่สุด ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุง ผักคือชีวิต (ผักคุณภาพในโรงเรือน) จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมา ได้แก่เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ (1 ไร่ 1 แสน) จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และน้อยที่สุด ได้แก่ อื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ๆ ในการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ที่ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดเรื่องความประทับใจในการให้บริการ และความคิดเห็นในการปรับปรุงการ ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.30 - 4.31

ตารางที่ 4.30 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการ นำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องความประทับใจใน นิทรรศการพิพิธภัณฑ์ภายในอาคาร

ความประทับใจ	จำนวน	ร้อยละ
นิทรรศการพิพิธภัณฑ์ภายในอาคาร		
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	3,281	93.7
กษัตริย์เกษตร วิถีเกษตรของพ่อ และ วิถีแห่งน้ำ เพราะได้ความรู้สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ได้	219	6.3
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการ นำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องความประทับใจในการให้บริการชมนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ภายในอาคารมีความประทับใจเรื่องกษัตริย์เกษตร วิถีเกษตรของพ่อ และ วิถีแห่งน้ำ เพราะได้ ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และไม่ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิด จำนวน 3,281 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องความประทับใจในนิทรรศการพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง

ความประทับใจ	จำนวน	ร้อยละ
นิทรรศการพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง		
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	3,020	86.3
1 ไร่พืงตนเอง นาโยนกกล้า และปลูกผักในเมือง การเตรียมดินเพื่อการปลูกพืช		
ประทับใจเพราะวิทยากรบรรยายให้ความรู้ได้ดีมาก	480	13.7
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องความประทับใจในการให้บริการชมนิทรรศการพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งมีความประทับใจเรื่อง 1 ไร่พืงตนเอง นาโยนกกล้า และปลูกผักในเมือง การเตรียมดินเพื่อการปลูกพืชประทับใจเพราะวิทยากรบรรยายให้ความรู้ได้ดีมากจำนวน 480 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3,020 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการหรือประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	87	2.5
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	3,413	97.5
รวม	3,500	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3,413 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 ทั้งนี้ความคิดเห็นเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุงในภาพรวมการให้บริการสรุปเชิงเนื้อหาได้ดังนี้

1. ควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำให้มีมากขึ้น สำหรับการให้บริการเพราะในบางครั้งมีผู้เข้าชมมีจำนวนมากๆ
2. ควรเพิ่มป้ายแนะนำเดินไปดูจุดต่างๆ โดยเฉพาะป้ายไปเดินทางไปห้องน้ำ ป้ายแสดงจุดเน้นที่สำคัญๆ
3. ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มให้มากขึ้น หรือควรมีร้านขายน้ำดื่มราคาประหยัดสำหรับให้บริการตามจุดต่างๆที่เป็นพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง หรือมีตู้น้ำเย็นสำหรับการให้บริการเพราะในบางครั้งมีกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเข้ามาเข้าชมจำนวนมากจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอกับความต้องการ

ตอนที่ 5 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เขตที่อยู่อาศัย (n=3,500)						t	Sig.
	กทม.และปริมณฑล (n = 2,414)			ต่างจังหวัด (n = 1,086)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.38	มากที่สุด	4.38	0.55	มากที่สุด	14.5*	0.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.41	มากที่สุด	4.67	0.47	มากที่สุด	2.15*	0.03
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.44	มากที่สุด	4.43	0.57	มากที่สุด	10.1*	0.00
รวม	4.66	0.34	มากที่สุด	4.49	0.46	มากที่สุด	10.7*	0.00

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ใน กทม. และปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.41) รองลงมาเท่ากันสองด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.38) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.47) รองลงมา ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.57) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี คณะผู้วิจัยได้นำเสนอและสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิถิ่นที่อยู่อาศัย

5.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 361,656 คน (ตุลาคม 2561 – พฤษภาคม 2562)

5.2.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตการดำเนินการตามรายละเอียดข้อกำหนดโครงการได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 3,500 คน

5.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานปัจจุบัน เขตที่อยู่อาศัย ลักษณะการเข้าชม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ของผู้รับบริการ เป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ จำนวน 5 ข้อ

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

5.2.3.1 ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอข้อมูลจำนวนผู้รับบริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ และวางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

5.2.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

5.2.3.3 รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 3,500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

5.2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

5.2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5.2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัส โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

(1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

(2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(3) แบบสอบถามส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์

5.2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X})
3. สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)
4. สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125 - 126)

5.3 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20

โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

- 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม

2.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตเจริญ ศรีขวัญ (2557: บทสรุปผู้บริหาร) สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอลิสรา รัตน์ไตรแก้ว (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการเข้า รับบริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลไพศาลีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ เช่นเดียวกับงานวิจัยของวิรัช มิตรมุสิก (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล

อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยที่ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยที่ประเด็นบุคลิกภาพกิริยา สีหน้า วาจา และอารมณ์ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยที่ประเด็นการจัดห้องบริการเหมาะสม สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกในการขอรับบริการมีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ George Quek (อ้างในสมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องทำความเข้าใจและพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ เช่น ลูกค้ำ กลยุทธ์ในการให้บริการ ความเป็นผู้นำ/วัฒนธรรมผู้ให้บริการ กระบวนการการให้บริการและการประเมินผล องค์ประกอบทั้งหมดนี้ต้องถูกนำมาจัดวางให้สอดคล้องกันเพื่อให้เกิดประสบการณ์การบริการที่ลูกค้ำพึงปรารถนาเช่นเดียวกับแนวคิดของมิลเลท (Millett, 1954) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ เช่นเดียวกับเพนเซนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) มีแนวคิดว่าการให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการและเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้นๆ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการจะต้องเกิดจากความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานบริการ อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการคุณภาพของ การบริการเช่นเดียวกับครอสบี้ (Crosby, 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย เช่นเดียวกับพาราซูแมน (Parasuman, อ้างในประเสริฐ เล็กสรรเสริฐ, 2545) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยความเชื่อถือได้ การตอบสนองความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ เช่นเดียวกับบอลิสรา รัตน์ไตรแก้ว (2552) กล่าวไว้ว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบด้วยผู้ให้บริการที่มีหัวใจในการบริการ มี

ความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาคและสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชม พิพิธภัณฑสถาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ให้บริการงานต่างๆ ด้วยคำนึงถึงความสำคัญของการบริการเป็น ปัจจัยสำคัญและยึดหลักการให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยการให้บริการในเวลาที่เหมาะสม มีการปรับปรุง พัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็วตรงกับความต้องการและเกิดความสบายใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นจึงทำให้ผู้รับบริการและประชาชนส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ และสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแต่มีสิ่งที่จะต้องเพิ่มเติมและปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้นดังนี้

1. ควรจัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือออกแบบประเมินในรูปแบบ QR โค้ดไว้ในพื้นที่บริการหรือจุดสำคัญๆ ของ พกฉ. เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการประเมินขั้นตอนการให้บริการและสามารถในการนำไปปรับปรุงได้ทันต่อสถานการณ์ต่อไป
2. ควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้มากขึ้น
3. ควรเพิ่มป้ายแนะนำเส้นทาง หรือ ผังพื้นที่บริการของ พกฉ. เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งป้ายแนะนำพื้นที่อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายไปห้องน้ำ ป้ายบอกร้านอาหาร ป้ายแสดงจุดเน้นที่สำคัญๆ และอื่นๆ
4. ควรจัดให้มีร้านจำหน่ายน้ำดื่มราคาประหยัดสำหรับให้บริการตามจุดต่างๆ โดยเฉพาะในพื้นที่พิพิธภัณฑสถานกลางแจ้ง หรือมีตู้น้ำเย็นสำหรับการให้บริการเพราะในบางครั้งมีกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเข้ามาเข้าชมจำนวนมากจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอกับความต้องการ

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.5.2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างเป็นระบบ

5.5.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

5.5.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการงานต่างๆ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นและจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่อไป

5.5.2.4 ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาวางแผนและพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย รวมทั้งศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ นำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติทดสอบ Independent samples t-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20

โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40

3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแต่มีสิ่งที่ควรเพิ่มเติมและปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้นดังนี้

1. ควรจัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือออกแบบประเมินในรูปแบบ QR โค้ดไว้ในพื้นที่บริการหรือจุดสำคัญๆ ของ พกช. เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการประเมินขั้นตอนการให้บริการและสามารถในการนำไปปรับปรุงได้ทันต่อสถานการณ์ต่อไป

2. ควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้มากขึ้น

3. ควรเพิ่มป้ายแนะนำเส้นทาง หรือ ผังพื้นที่บริการของ พกช. เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งป้ายแนะนำพื้นที่อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายไปห้องน้ำ ป้ายบอกร้านอาหาร ป้ายแสดงจุดเน้นที่สำคัญๆ และอื่นๆ

4. ควรจัดให้มีร้านจำหน่ายน้ำดื่มราคาประหยัดสำหรับให้บริการตามจุดต่างๆ โดยเฉพาะในพื้นที่พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง หรือมีตู้น้ำเย็นสำหรับการให้บริการเพราะในบางครั้งมีกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเข้ามาเข้าชมจำนวนมากจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอกับความต้องการ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(อาจารย์จิตเจริญ ศรขวัญ)

คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บรรณานุกรม

- กิตติ บุนนาค. (2543). กรอบแนวคิดทางการบัญชี เพื่อการบริหารการเงินสำหรับนักบริหาร.
กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จีกราฟฟิค.
- กริชสุรีย์ กอปรคุณไพศาลและคณะ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยนเรศวร:พิษณุโลก.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
สาขาวิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คันศร แสงศรีจันทร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล
ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).
เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม. (2542). เจตคติและความพึงพอใจใน
การบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตเจริญ ศรขวัญ (2557) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการนำชม
พิพิธภัณฑ์ ปิงปประมาณ 2556 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระ
พระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.
- จิตเจริญ ศรขวัญ (2560) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการนำชม
พิพิธภัณฑ์ ปิงปประมาณ 2559 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระ
พระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.
- จิตเจริญ ศรขวัญ (2561) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการนำชม
พิพิธภัณฑ์ ปิงปประมาณ 2560 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระ
พระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.
- จิระภรณ์ ดันติชัยรัตนกุล. (2544). หน่วยที่15การตลาดเฉพาะด้าน ในเอกสารการสอนชุดวิชาการ
จัดการการตลาด หน่วยที่8-15 (ฉบับปรับปรุง) (หน้า543-616) สาขาวิทยาการจัดการ.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรกรณีศึกษาสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.

- เจริญพล พุ่งกลาง. เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง
ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง
จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม.
ภาคนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด.
(มหาชน) : ศึกษา เฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
หาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูชาติ แนนพผลกรัง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ศศ.ม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). ความพึงพอใจของผู้ออบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้ บริการบัตรเครดิต
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทศพล สุทรวรงค์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล :
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ
ร.ม. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.
- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,
นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต
ของธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้
แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล . กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสนามจันทร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้นการพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ราตรี โพธิ์ทอง. (2547). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานวิจัยใน ชั้นเรียนของอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา./มหาวิทยาลัยรามคำแหง,ม.ป.ท.
- ราตรี โพธิ์ทอง. (2551). การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ วิทยาลัยการณ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2550-2551.
- เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยคดีศึกษา - เน้นสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา, 18 (3), หน้า 8 -11.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานครสำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วีรยุทธ มิตรมุสิก. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วน ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วุฒิชัย โสมาบุตร. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2. มหาวิทยาลัยขอนแก่น/ขอนแก่น.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). การพัฒนาตน พัฒนาคูณภาพงาน. รามาศิบัติพยาบาลสาร 1, 3 (ก.ย. - ธ.ค. 38) 91 – 95.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2544). การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยสารคาม.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊คส์.
- สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของ บริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. (การศึกษาด้วยตนเอง บ.ธ.ม.). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2542) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข / สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,บ.ป.ท.
- สุมาลี เอี่ยมสมัย. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลพุกง่า
อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี.
- สุมาลี เอี่ยมสมัย. (2551). รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุของอาสาสมัครผู้ดูแลผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาล
ตำบลพุกง่า อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล,.
- อรพินท ไชยพยอม. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามหนึ่ง.
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อรสา โกศลานันทกุล. เอกสารคำสอนรายวิชาวิทยาการวิจัย ปทุมธานี : คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549.
- อรสา จรุงธรรม (2558) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการนำชม
พิพิธภัณฑ์ ปิงบประมาณ 2557 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.
- อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบล
ไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- Bitner, M. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers
And employees. Journal of Marketing, 56(2), 57-71.
- Born, (1994). Basic Law For The Federal Republic of Germany 1961
- Buzzell, R. D. & Bradley, T. G. (1987). The PIMS Principles. New York: The Free
Press.Collins, C. (1995). Collins English dictionary. England: Harper Collins.

- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Re-examination And Extension." *Journal of Marketing* 56(7), pp. 55-68.
- Good, C.V. 1973. *Dictionary of Education*. New York : McGraw-hill Book.
- Gronroos, G. T. (1982). *Service management and marketing*. Massachusetts:Lexington Books.
- Gronroos, C. (1982). A Service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). "A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." *Journal of Social Service Research* 7 (Fall), pp. 37-54
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam Publishing.
- Juran and Gryna. (1998) *Advertising and promotion: and integrated Marketing Communication Perspective*. 4th ed. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam
- Khantanapha, Napaporn (2000). *An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand*. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University
- Lewis, and Bloom, Benjamin S.. (1983). *Human Characteristics and School Learning*. New York : Mc Grew – Hill Book.
- Cordupleski, Rust and Zahorik. 1993. *Organization Behavior a Times Mirror Higher*. New York : Education Group, Inc. company.
- Crosby, P.B. (1988). *Quality Is Free*. McGraw- Hill, New York, NY.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Oliver, R.L. (1993). "A conceptual model of service quality and service satisfaction :compatiblegoals, different concepts", in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of*

- Retailing, 64, pp.12- 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41 - 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1986). SERQUAL: A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality. *Marketing Science Institute*, pp. 86 - 108.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Parasuraman, A. (1990). *Managing organization Behavior*. Toronto: John Wiley & Sons.
- Ross, Goetsch and Davis.(1997).*Promotion Strategy*. Illinois ; Richard D. Irwin.
- Schmenner, R. W. (1995, January - February). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, pp. 66 - 72.
- Shelley, R. M. (1995). *Parcipromus*, n. gen., a xystodesmid milliped genus from the Sierra Nevada Mountains, California (Polydesmida).
- Smith, R.A. And Houston, M.J. (1982). "Script-based evaluations of satisfaction with services, in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds)," *Emerging Perspective On Services Marketing*, AMA, Chicago, IL. Vol.27 : 59-62.
- S.W. (Eds), *Advances inServices Marketing and Management*. 49(2) : 65-85 ; Auly.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3): 240-250
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22