



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ 2564

เสนอต่อ

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

โดย

คณะนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือ พกจ. มีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่พระเกียรติคุณพระอัจฉริยภาพพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ ด้านการเกษตร เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงภาคการเกษตร เกษตรทฤษฎีใหม่ และเป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ตลอดจนจุดประกายความคิด สร้างแรงบันดาลใจ ในการน้อมนำ แนวทางพระราชดำริด้านการเกษตร เศรษฐกิจพอเพียง เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่การปฏิบัติที่เป็นจริง ฟังตนเองได้ในชีวิต จัดแสดงนิทรรศการพิพิธภัณฑ์ในอาคาร พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง พื้นที่ MADO Pavilion รวมทั้งอีกหนึ่งกิจกรรมที่สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้ขับเคลื่อน คือ กิจกรรมตลาดเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีเป้าหมายที่ให้กิจกรรมนำไปสู่ วัตถุประสงค์ในการเผยแพร่พระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ นอกจากนี้พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ยังจัดให้มีหลักสูตรการเรียนรู้เกษตร เศรษฐกิจพอเพียง ผ่านโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 13 หลักสูตร ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนรู้ของกระทรวงศึกษาธิการและนโยบายของรัฐบาล

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) บรรลุวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องใช้เครื่องมือ สื่อ และช่องทางที่หลากหลายเพื่อขับเคลื่อนภารกิจองค์กร ซึ่ง “การสื่อสาร” ถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการให้ ข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยจะเห็นได้ว่าที่ผ่านมา สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทางด้านเกษตร ผ่านโครงการฯ และกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเผยแพร่พระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพพระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ด้านการเกษตร โดยมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดการ รับรู้ และพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จึงร่วมมือกับคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จัดทำ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่

1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการนำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการจากสื่อของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
3. เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยแบ่งระเบียบวิธีวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ 1) ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายด้านการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการนำชม รวมทั้งสังเกตกระบวนการนำชม และสัมภาษณ์ผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ และ 2) ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3,559 คน เพื่อวัดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

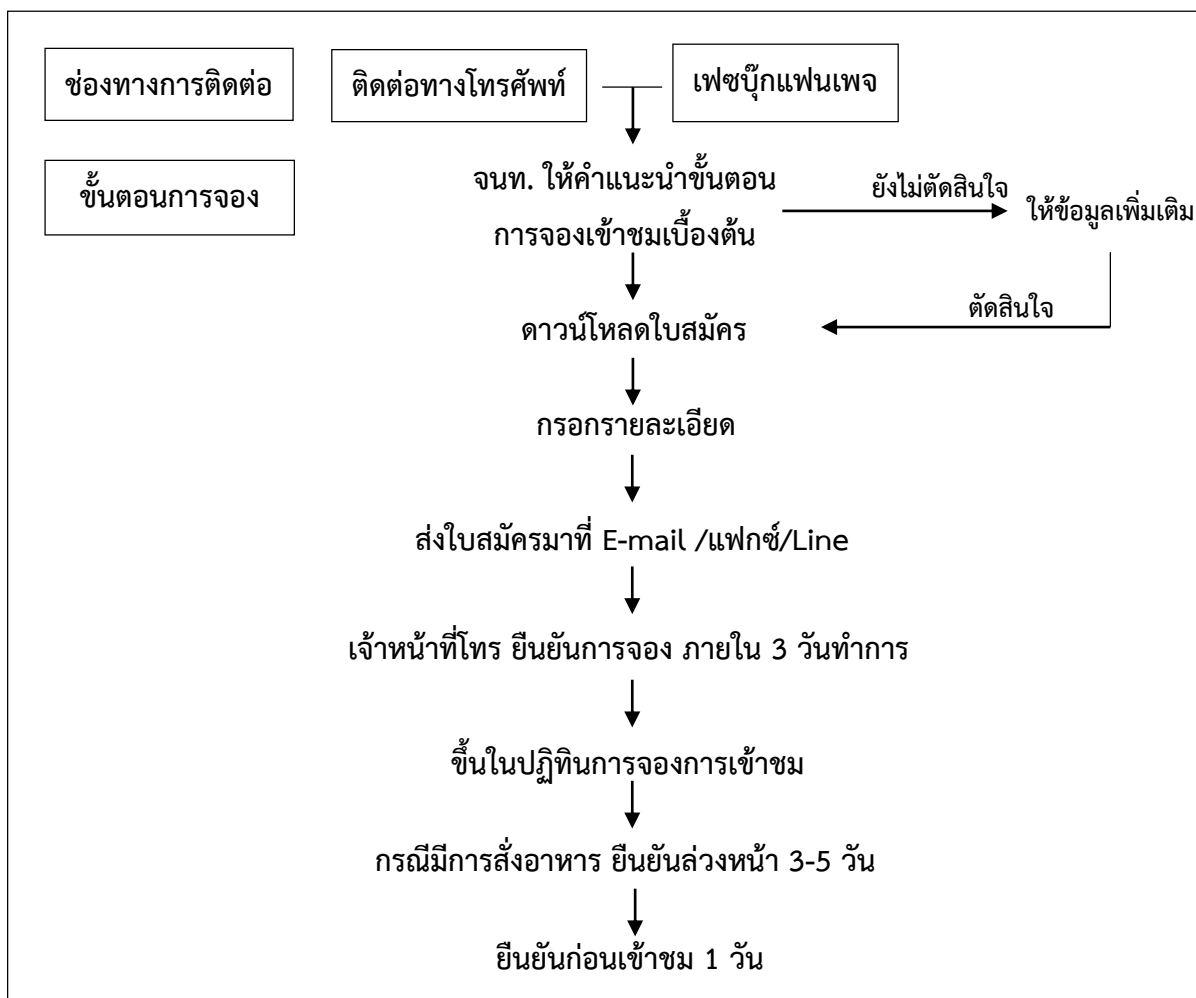
■ **นโยบายด้านการให้บริการ** เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์ สำนักงานพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้ดำเนินงานโดยมีนโยบายการให้บริการ ดังนี้

1. การจัดกระบวนการเรียนรู้ด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร
2. การถ่ายทอดความรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และนวัตกรรมเกษตร โดยเจ้าหน้าที่นำชมต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และถ่ายทอดผ่านความรู้สึกให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดแรงบันดาลใจ และนำไปประยุกต์ใช้ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง
3. นำชมในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิตด้านการเกษตร กล่าวคือ เน้นสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่นำชมและผู้รับบริการ ผ่านกิจกรรมการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จริง อันนำไปสู่การปรับประยุกต์ใช้ในชีวิต
4. มีจิตใจในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่นำชมบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ และสร้างแรงบันดาลใจ

▪ **ขั้นตอนการให้บริการ** นำเสนอตามลักษณะการเข้าชม ดังนี้

1. **การเข้าชมแบบ Walk-in** พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการให้บริการ โดยสามารถติดต่อขอเข้าชม และสอบถามรายละเอียดกิจกรรมต่าง ๆ ณ จุดประชาสัมพันธ์บริเวณอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1

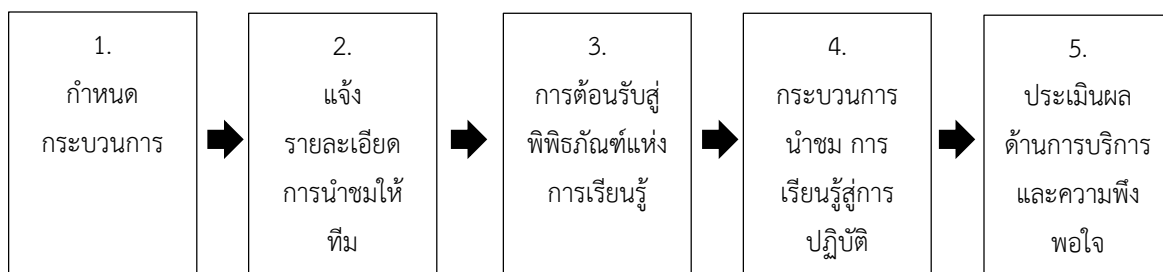
2. **โครงการส่งเสริมการเรียนรู้** มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้



3. **โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์** ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกวันเสาร์-อาทิตย์ สัปดาห์ที่ 2 3 และ 4 ของเดือน สำหรับผู้สนใจสามารถสแกน QR CODE ในโปสเตอร์ หรือโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดการสมัคร โดยก่อนถึงวันจัดกิจกรรมทางทีมเจ้าหน้าที่จะมีการโทรศัพท์เพื่อยืนยันอีกครั้ง

■ กระบวนการนำชม มีขั้นตอน ดังนี้



2. สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,559 คน พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.63 ช่วงอายุระหว่าง 16-18 ปี ร้อยละ 44.68 ด้านระดับการศึกษา อยู่ในช่วงกำลังศึกษา ร้อยละ 77.41 และสำเร็จการศึกษาแล้ว ร้อยละ 22.59 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา พบว่าส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 63.12 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.55 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ 74.43 ด้านจังหวัดที่พักอาศัย ส่วนใหญ่พักอาศัยที่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 33.75

2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร สื่อ/ช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ ร้อยละ 78.20 และความบ่อยในการได้รับข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง (7-8 ครั้ง/เดือน) ส่วน Facebook เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับมากที่สุด ร้อยละ 51.70 และความบ่อยในการได้รับข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 การรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการรับรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่ามีพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑ์ต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 54.12 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นครั้งแรก ร้อยละ 68.92 ส่วนใหญ่มากับโรงเรียน/หน่วยงาน ร้อยละ 86.96 และเข้าชมเฉลี่ย 4-6 ชั่วโมง ร้อยละ 62.46

2.3 ความพึงพอใจ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่นำชม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.57 ระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

**สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ
 ภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว**

ที่	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.	ความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม	4.53	90.69
2.	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	4.57	91.34
3.	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	90.98
เฉลี่ย		4.56	91.18

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ
 ภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.18

ข้อเสนอแนะของนักวิจัย

ด้านการจองหรือติดต่อเข้าชม

1. จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เว็บไซต์
 แสดงรายละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า การเข้าไป
 ดาวนโหลดใบสมัครเพื่อจองเข้าชมนั้น ผู้รับบริการค้นหาหัวข้อเพื่อดาวนโหลดใบสมัครค่อนข้างซับซ้อน
 ดังนั้นควรแยกหัวข้อ “ใบสมัครเข้าชมพิพิธภัณฑ” ในเว็บไซต์ให้ชัดเจน
2. จัดทำกระบวนการจองแบบ One Stop Service ในระบบ Application Mobile เพื่อความ
 สะดวกและรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่นำชม

1. จากการที่พิพิธภัณฑภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้มีการวางนโยบายด้านการให้บริการนั้น
 ควรมีการสื่อสารในทีมเจ้าหน้าที่นำชมเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าว มีการแลกเปลี่ยนหรือกำหนดทิศทาง
 ร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนในทีมเห็นภาพเดียวกัน
2. จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชม พบว่า ความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ย 3
 อันดับสุดท้าย คือ ความรอบรู้ในหัวข้อการบรรยาย การแจ้งรายละเอียดในแต่ละส่วนของพิพิธภัณฑ และ
 การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้ ด้วยเหตุนี้จึงเสนอแนะดังนี้

- มีการจัดทำองค์ความรู้ (KM) เกี่ยวกับคู่มือการนำชม โดยในกระบวนการจัดทำ KM จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่นำชมทุกคน ทำให้เจ้าหน้าที่ใหม่ ๆ ได้เห็นมุมมองที่กว้างและหลากหลายเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการทบทวนเกี่ยวกับกระบวนการนำชมในมุมที่อาจไม่ได้นำเสนอ หรือบางมุมที่น่าสนใจแต่อาจลืมนำไป ที่สำคัญคือ เป็นการนำประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่นำชมที่สั่งสมมานานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

- เปิดเวที เปิดพื้นที่แห่งการสื่อสาร เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่นำชม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ร่วมกัน

3. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดการนำชมของวันถัดไป โดยเพิ่มในเรื่องของวัตถุประสงค์ของคณะที่เข้าชม (กรณีไม่มี อาจให้ผู้ประสานงานสอบถามตั้งแต่ขั้นตอนการจองว่าวัตถุประสงค์ในการมาเข้าชมเพื่ออะไร) เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำชมได้มีโอกาสเตรียมความพร้อมทั้งในด้านการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และการสรุปเนื้อหาเพื่อให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการมาเข้าชม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เนื่องจากข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บริการสัญญาณ WIFI ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และประกอบกับศึกษาเรียนรู้ข้อมูลต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์นั้นบางจุดมี QR CODE เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม ดังนั้นควรเพิ่มระบบ WIFI เพื่อส่งเสริมต่อกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น

2. เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้หนึ่งในคณะผู้มาเข้าชมเป็นเด็กพิเศษ ซึ่งรวมถึงมีคนหูหนวกรวมอยู่ด้วย ทั้งนี้หากพิจารณาเรื่องความเท่าเทียม สิทธิของคนพิการนั้นได้รับการรับรองไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ โดยที่ประชุมสหประชาชาติเมื่อ ค.ศ.1975 (พ.ศ. 2518) และประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 โดยมีสาระสำคัญว่าคนพิการมีสิทธิเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปอย่างเสมอภาคกันในทุกด้าน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ และมีสิทธิในการประกอบอาชีพ รวมถึงสิทธิพลเมือง สิทธิทางการเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยประการหนึ่งที่สำคัญคือการยอมรับความสำคัญของความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งจะทำให้คนพิการได้มีเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียม (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2562) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสื่อการนำเสนอ คือ มีบริการล่ามภาษามือ หรือคำบรรยายแทนเสียง (Close Caption) สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และสื่อการนำเสนอที่มีเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) สำหรับคนพิการทางการเห็น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้วิจัย

1. ควรมีกิจกรรมในกระบวนการนำชมที่มีความแตกต่างในแต่ละปี หรือมีกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการที่มามากกว่า 2 ครั้งเห็นความแตกต่าง และกระตุ้นให้เกิดการมาเข้าชมซ้ำ

2. เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. และรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อบุคคล หรือ ครู/อาจารย์ ผ่านการมาเข้าชมเป็นหลัก และนอกจากนั้นผลวิจัยพบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. มีการมาเข้าชมมากกว่า 2 ครั้ง สูงถึง ร้อยละ 37.74 ดังนั้นครูเปรียบเสมือนจุดเชื่อมต่อ (Node) ที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มนักเรียนได้มารู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ และกลับมาเข้าชมซ้ำ ดังนั้นควร “สร้างเครือข่ายครู” บนหลัก “การมีส่วนร่วม” โดยการเชิญครู/ผู้ประสานงาน ที่มาเข้าชมมากกว่า 2 ครั้ง มาร่วมแลกเปลี่ยน พูดคุย เพื่อหาแนวทางการพัฒนากิจกรรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับทิศทางของพิพิธภัณฑ์

3. จากผลการวิจัย สื่อหรือช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

- อันดับที่ 1 อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ จากผู้เข้าชม 3,559 คน อยู่ที่ร้อยละ 78.20

- อันดับที่ 2 สื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากผู้เข้าชม 3,559 คน อยู่ที่ร้อยละ 14.64

และผลการวิจัย ค่าเฉลี่ยความบ่อยในการในได้รับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ 3.11 ระดับปานกลาง คือ 7-8 ครั้ง/เดือน

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการส่งข่าวเพื่อเผยแพร่ไปยังสื่อต่าง ๆ ค่อนข้างน้อยและยังไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น ควรมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายหลักของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เลือกลูกข่าย ความถี่ กิจกรรมให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย และทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพิ่มมากขึ้น

4. จากข้อมูลการเปิดรับข่าวสาร พบว่าสื่อ Facebook เป็นสื่อที่ผู้รับบริการเปิดรับมากที่สุด ร้อยละ 51.70 แต่ทว่าในอีกด้านหนึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่เคยเปิดรับสื่อ Facebook ถึงร้อยละ 48.30 ดังนั้นควรเพิ่มการเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย โดยในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของสื่อโซเชียลมีเดีย อาทิ สื่อ Facebook หรือ Application (WisdomKing Mobile) ซึ่งเป็นสื่อที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอยู่แล้ว ดังนั้นควรเพิ่มจำนวน Like ผ่านกิจกรรมของกระบวนการนำชม เช่น เชิญชวนให้ผู้รับบริการดูข้อมูลข่าวสารใน Facebook และกด Like กด Share หรือดาวน์โหลด Application (WisdomKing Mobile)

5. เพิ่มประเด็นการสื่อสารใน Facebook นอกเหนือจากการแจ้งข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อเพิ่มการรับรู้ในบทบาทด้านอื่น ๆ ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เพิ่มมากขึ้น

6. เพิ่มกิจกรรมการเรียนรู้ ฐานการปฏิบัติ พิพิธภัณฑเสมือนจริง เพื่อสร้างการเรียนรู้ในยุค New Normal ผ่าน Application (WisdomKing Mobile)

7. เพิ่มการทำลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อเพิ่มความประทับใจและความพึงพอใจ

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิวินารถ หงษ์ประยูร)

รองคณบดี คณะนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญรูปภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญ	1
ปัญหานำการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร	40
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร	46
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และพฤติกรรม	51
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	58
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	62
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสาร	68
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม	70
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	73

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
	1. การวิจัยเชิงคุณภาพ	
	1.1 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	76
	1.2 สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่นำชม	77
	1.3 สังเกตกระบวนการนำชม	77
	1.4 สัมภาษณ์ผู้รับบริการ	78
	เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	79
	การวิเคราะห์ผล	79
	การนำเสนอข้อมูล	79
	2. การวิจัยเชิงปริมาณ	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
	การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	80
	การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	81
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
	ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	82
	เกณฑ์การวัดและให้คะแนนตัวแปร	83
	การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	84
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84
	การวิเคราะห์ข้อมูล	84
บทที่ 4	ผลการวิจัย	
	ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ	85
	ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ	
	2.1 สรุปข้อมูลจากแบบสอบถาม	116
	2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	169

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	226
อภิปรายผล	245
ข้อเสนอแนะของนักวิจัย	250
บรรณานุกรม	253
ภาคผนวก	
ก. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	258
ข. แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่นำชม	259
ค. แบบสังเกต	260
ง. แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ	261
จ. แบบสอบถาม	262
ฉ. ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์	273
ช. ภาพตัวอย่างการเก็บข้อมูล	292
ประวัติผู้วิจัย	295

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 1 พระราชพิธีในวิถีเกษตร	9
2.2 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 2 กษัตริย์เกษตร	10
2.3 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 3 หลักการทรงงาน	11
2.4 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 4 หัวใจไฟเกษตร	12
2.5 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 5 ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง	13
2.6 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 5 ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง หลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข	13
2.7 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ	14
2.8 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา ภายในพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน	14
2.9 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	15
2.10 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	16
2.11 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	16

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
2.12 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทราย อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	17
2.13 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิภพทอง อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	17
2.14 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ	18
2.15 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) โซนจัดแสดงที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน	19
2.16 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2) โซนจัดแสดงที่ 1 เกษตรไทย เกษตรโลก	20
2.17 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2) โซนจัดแสดงที่ 2 มหัศจรรย์ท้องทุ่ง	21
2.18 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2) โซนจัดแสดงที่ 3 วิถีเกษตรลุ่มน้ำ	22
2.19 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2) โซนจัดแสดงที่ 4 ตลาดเก่าชาวเกษตร (ตลาดเงินทิว)	22
2.20 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2) โซนจัดแสดงที่ 5 น้อมนำคำพ่อสอน	23
2.21 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3) โซนจัดแสดงที่ 1 แรงแบบดาลใจ...เจ้าฟ้าก่อนุรักษ์	24
2.22 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3) โซนจัดแสดงที่ 2 พันธุกรรมสร้างชีวิต	25
2.23 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3) โซนจัดแสดงที่ 3 พันธุกรรมตามนิเวศ	25
2.24 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3) โซนจัดแสดงที่ 4 อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้	26

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
2.25 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4) โซนจัดแสดงที่ 1 สมดุลแห่งชีวิต	27
2.26 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4) โซนจัดแสดงที่ 2 เสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน-ป่ากลางคืน)	28
2.27 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4) โซนจัดแสดงที่ 3 น้อมนำพระราชดำรัสเพื่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	28
2.28 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4) โซนจัดแสดงที่ 4 กลับคืนสู่วิถีธรรมชาติ	29
2.29 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)	29
2.30 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6) โซนจัดแสดงที่ 1 น้ำ...แม่ผู้ให้ชีวิต	30
2.31 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6) โซนจัดแสดงที่ 2 โรงภาพยนตร์ 4 มิติ 270 องศา “วิถีแห่งน้ำ”	30
2.32 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6) โซนจัดแสดงที่ 3 แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต	31
2.33 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6) โซนจัดแสดงที่ 4 รอยพระดำเนิน ทรงเดินไป ในแดนชล	31
2.34 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)	32
2.35 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7) โซนจัดแสดงที่ 1 ชีวิตในดิน	32
2.36 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7) โซนจัดแสดงที่ 2 โรงภาพยนตร์ 4 มิติ 360 องศา ดินมีชีวิต	33
2.37 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7) โซนจัดแสดงที่ 3 คืนชีวิตให้ผืนดิน	33
2.38 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7) โซนจัดแสดงที่ 4 นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม	34
2.39 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	35

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
2.40	แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑน์วัดกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง บ้านดินบ้านฟาง	35
2.41	แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑน์วัดกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง บ้านนวัตกรรมพลังงาน	36
2.42	แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑน์วัดกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง วิถีเกษตรไทย 4 ภาค	36
2.43	แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	37
2.44	แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ ผักคุณภาพในโรงเรือน	37
2.45	ตัวอย่างไปสเตอร์โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ	38
2.46	แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล	41
2.47	กระบวนการเลือกสรร 3 ชั้น	48
2.48	ภาพรวมกระบวนการรับรู้ของผู้บริโภค	52
2.49	แบบจำลองขั้นตอนกระบวนการเลือกรับรู้	53
2.50	กรอบแนวคิดในการวิจัย	75
4.1	องค์ประกอบการสร้างผู้นำชม	92
4.2	รายละเอียดการจองของคณะที่เข้าชม	93
4.3	รายละเอียดกระบวนการนำชมใน 1 วัน	96
4.4	การต้อนรับบริเวณลานใบไม้ หน้าอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1	98
4.5	การต้อนรับบริเวณสี่แยกนิทรรศการ	98
4.6	การต้อนรับ ณ ศาลาเพียงดิน	99
4.7	การต้อนรับ ณ ห้องประชุมภูมิพลังแผ่นดิน อาคารเรือนพัก 1	99
4.8	การต้อนรับ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ชั้น 2	100
4.9	การเข้าชมการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร	101
4.10	โรงภาพยนตร์กษัตริย์เกษตร	103
4.11	การเข้าชมการจัดแสดงฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง	103
4.12	การสาธิตและจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ความคิด	104
4.13	การฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	105

สารบัญรูปรภาพ

ภาพที่		หน้า
4.14	เฟซบุ๊กแฟนเพจพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	111
4.15	ขั้นตอนการโหลดใบสมัครในเว็บไซต์ www.wisdomking.or.th	112
4.16	ตัวอย่างใบสมัคร	113
4.17	ตัวอย่างโปสเตอร์โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑการเกษตรฯ	115
5.1	องค์ประกอบการสร้างเจ้าหน้าที่นำชม	228
5.2	สรุปขั้นตอนการจอบเข้าชม โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	233

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	รายชื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก	76
3.2	รายชื่อกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่นำชม	77
3.3	แสดงกลุ่มตัวอย่างของการสังเกตกระบวนการนำชม	78
3.4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม	78
3.5	จำนวนประชากรจำแนกตามลักษณะการเข้าชม	80
3.6	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม	81
3.7	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำแนกตามลักษณะการเข้าชม	81
4.1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม	116
4.2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	116
4.3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	117
4.4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	118
4.5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	119
4.6	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย	120
4.7	จำนวน และร้อยละ สื่อหรือช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	122
4.8	จำนวน ร้อยละ และอันดับการเปิดรับและไม่เคยเปิดรับข่าวสารจาก พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อต่าง ๆ เฉลี่ยภายใน 1 เดือน	123
4.9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสาร จากสื่อต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เฉลี่ยภายใน 1 เดือน	124
4.10	จำนวน ร้อยละ และอันดับการรับรู้ที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	126
4.11	จำนวน และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	127
4.12	จำนวน และร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	129
4.13	จำนวน ร้อยละ และอันดับการเข้าชมนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	130
4.14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1	131
4.15	จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1	133

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2	136
4.17 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2	137
4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3	139
4.19 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3	140
4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4	141
4.21 จำนวนและเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4	142
4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมายและ อันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6	143
4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7	144
4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง ฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	145
4.25 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	146
4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง ฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	149
4.27 จำนวนและเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	150
4.28 จำนวน ร้อยละ และอันดับ เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการ และความประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	151

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.29	จำนวน ร้อยละ และอันดับ เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการ และความประทับใจนิทรรศการกลางแจ้ง ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	151
4.30	จำนวน ร้อยละ และอันดับการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตร เศรษฐกิจพอเพียงของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	153
4.31	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับความประทับใจของผู้เข้าร่วม กิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงของพิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	154
4.32	สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	156
4.33	สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	156
4.34	จำนวน และร้อยละการเคยจ้องหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	157
4.35	จำนวน และร้อยละช่องทางการจ้องหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	157
4.36	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และ อันดับ ความพึงพอใจต่อ การจ้องหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	158
4.37	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	160
4.38	สรุปความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชม	162
4.39	ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่นำชม	163
4.40	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	164
4.41	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	165
4.42	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	167
4.43	สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	168

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารในภาพรวม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	174
4.45 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามเพศ	177
4.46 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามอายุ	178
4.47 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)	179
4.48 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)	180
4.49 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามอาชีพ	181
4.50 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตาม จังหวัดที่พักอาศัย	182
4.51 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามเพศ	184
4.52 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามอายุ	185
4.53 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)	186
4.54 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)	187
4.55 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามอาชีพ	188
4.56 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย	189
4.57 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามเพศ	191
4.58 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามอายุ	192
4.59 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)	193
4.60 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)	194
4.61 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามอาชีพ	195

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.62 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตาม จังหวัดที่พักอาศัย	196
4.63 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามเพศ	198
4.64 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอายุ	199
4.65 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)	200
4.66 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)	201
4.67 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอาชีพ	202
4.68 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย	204
4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	206
4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม ของพิพิธภัณฑ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	209
4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	212
4.72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของ พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	215
4.73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการจองหรือติดต่อเข้าชม ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ	217
4.74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ	219
4.75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ	221

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.76	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ	222
4.77	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะการเข้าชม	224
5.1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม	234
5.2	สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	240
5.3	สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	240
5.4	สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	242

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้จัดตั้งพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เนื่องในมหามงคลสมัยที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงครองสิริราชสมบัติครบรอบ 50 ปี ในปีพุทธศักราช 2539 โดยสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์การก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑ์ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 และพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2545 ต่อมากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อดำเนินการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็น “สำนักงานพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” ในปี พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา

สำนักงานพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือ พกจ. มีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้ และขับเคลื่อนพระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพกษัตริย์เกษตรของสังคม” และได้กำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงานไว้ 4 ด้าน ดังนี้ 1. ให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักรู้ในพระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ 2. ส่งเสริมสนับสนุนการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรเพื่อการสืบสาน รักษา ต่อยอด 3. เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่รวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมด้านการเกษตร บนพื้นฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ 4. สร้างเครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขยายผลการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

โดยการขับเคลื่อนตามวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ดังกล่าวนี้สำนักงานพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้กำหนดพันธกิจขององค์กรไว้ 4 ด้าน ด้วยกัน กล่าวคือ 1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ 2. สืบสาน รักษา ต่อยอด หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร 3. บริหารจัดการองค์การให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ในบริบทของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และ 4. ส่งเสริม สนับสนุน เครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการเผยแพร่พระเกียรติคุณพระอัจฉริยภาพพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ ด้านการเกษตร ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงในรูปแบบ พิพิธภัณฑ์มีชีวิต โดยได้จัดแสดงนิทรรศการในรูปแบบที่ทันสมัยในอาคาร และจัดแสดงต้นแบบฐานการเรียนรู้ ให้สัมผัสของจริงและฝึกปฏิบัติได้ สามารถเรียนรู้จากวิทยากรผู้ปฏิบัติจริง ได้มีการจัดกิจกรรมนิทรรศการพิเศษอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและจุดประกายความคิดแก่ผู้เข้าชมและเรียนรู้ในการนำไปประยุกต์ใช้ในวิถีชีวิตต่อไป ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนเข้าชมในวันอังคาร ถึงวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 09.00 - 16.00 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้เข้าชมทั้งในส่วนบุคคลแบบ Walk In หรือการเข้าชมเป็นหมู่คณะเพื่อให้ผู้เข้าชมมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวทางการดำเนินงาน จึงมีการจัดบริการการต้อนรับนำชม และการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่วางไว้

กิจกรรมการจัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเกษตร เพื่อการเผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยเปิดให้ประชาชนเข้าชมผ่านการจัดแสดงนิทรรศการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. พิพิธภัณฑ์ในอาคาร เปิดให้เข้าชม 6 พิพิธภัณฑ์ คือ พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ พิพิธภัณฑ์ดินดล และพิพิธภัณฑ์เกษตรคือชีวิต
2. พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง เปิดให้เข้าชม 2 พิพิธภัณฑ์ คือ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และพิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ
3. พิพิธภัณฑ์กษัตริย์เกษตร พื้นที่ MADO Pavilion ริมถนนพหลโยธิน เรียนรู้การเดินทางตามรอยพ่อผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย (Interactive) ซึ่งมีเกมส์สวมหมวกให้ภูเขา สวมรองเท้าให้ตีนดอย และเกมเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ การ์ตูนแอนิเมชั่น เรื่อง “70 ปี กษัตริย์ เกษตร” เชื่อมโยงภูมิปัญญาเกษตรไทยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่สัมผัสคุณค่าวิถีเกษตรไทยที่ร้านอาหาร “กิน อยู่ ดี” และ ร้าน MADO café จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม สินค้าเกษตรปลอดภัย และผลผลิต ผลิตภัณฑ์จากเครือข่ายพิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

รวมทั้งอีกหนึ่งกิจกรรมที่สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จัดขึ้นเพื่อขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร โดยการจัด “ตลาดเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งจัดขึ้นทุกวันเสาร์ วันอาทิตย์ ในทุกสัปดาห์แรกของเดือนเป็นตลาดแห่งมิตรภาพและการแบ่งปัน เพื่อจุดประกายความคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภูมิปัญญา

นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวทางเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อลดค่าใช้จ่ายเพิ่มรายได้ สู่ความสุขที่ยั่งยืน รวมถึงการจำหน่ายสินค้า ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากเชื้อขายพิพิธภัณฑ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ทั่วประเทศ นอกจากนั้นยังมีโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ การเกษตรฯ ในทุกวันเสาร์ อาทิตย์ สัปดาห์ที่ 2 3 และ 4 ของเดือน โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามา สร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ร่วมสร้างความสุขและสร้างประสบการณ์ให้ลูกหลานผ่านการเรียนรู้ เกษตรเศรษฐกิจพอเพียงในบรรยากาศท่ามกลางธรรมชาติด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ยังจัดให้มีหลักสูตรการเรียนรู้เกษตร เศรษฐกิจพอเพียง โดยแบ่งเป็นโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 13 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตร “ตามรอยพ่อ”
2. หลักสูตร “เกษตรสร้างสรรค์”
3. หลักสูตร “วิถีเกษตรของพ่อ”
4. หลักสูตร “สืบทอดพระราชปณิธาน กษัตริย์เกษตร”
5. หลักสูตร “นวัตกรรมของพ่อ”
6. หลักสูตร “พอดีพอเพียง”
7. หลักสูตร “ตามรอยพ่อ กษัตริย์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง”
8. หลักสูตร “ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้”
9. หลักสูตร “รู้ก่อนทำ ตามรอยพ่อ”
10. หลักสูตรอบรม/ค่ายการเรียนรู้ “วิถีพอเพียง ระยะเวลาเรียนรู้ 2 วัน 1 คืน”
11. หลักสูตรอบรม/ค่ายการเรียนรู้ “ต้นกล้าพอเพียง ระยะเวลาเรียนรู้ 3 วัน 2 คืน”
12. หลักสูตรเกษตรเคลื่อนที่ “เกษตรพอเพียง”
13. หลักสูตรเกษตรเคลื่อนที่ “เกษตรพึ่งตนเอง”

หลักสูตรทั้ง 13 หลักสูตรที่กล่าวไปแล้วนั้น เป็นหนึ่งในโครงการที่พิพิธภัณฑการเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ จัดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง เป็นกระบวนการ จัดการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร โดยมุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญและการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น ในรูปแบบทัศนศึกษา ค่ายการเรียนรู้ การฝึกอบรม ผ่านกิจกรรมนำชมฐานจัดแสดง และฐานฝึก ปฏิบัติในพิพิธภัณฑในอาคารและพิพิธภัณฑกลางแจ้ง กิจกรรมสร้างสรรค์ความคิด กิจกรรม วอร์คแรลลี่ และกิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น

การจัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเกษตรของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งการจัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเกษตรผ่านการจัดแสดงนิทรรศการ การ ขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรผ่านการจัดตลาดเศรษฐกิจพอเพียง หรือโครงการ การเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียงผ่านหลักสูตรทั้ง 13 หลักสูตร ที่ผ่านมานั้น กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามา

เรียนรู้ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ต่างให้ความสนใจ เข้ามาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ และฝึกปฏิบัติเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง แก่นักเรียน นักศึกษาและประชาชนที่มาเรียนรู้และเข้าชมพิพิธภัณฑ์ มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 40,136 คน การเข้าชมแบบ Walk-in จำนวน 12,715 และกิจกรรมโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 627 คน

จากวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และพันธกิจขององค์กรตามที่ได้กล่าวไปนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) บรรลุผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหลากหลายเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ซึ่ง “การสื่อสาร” เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยจะเห็นได้ว่าที่ผ่านมา สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการเกษตร ผ่านโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเผยแพร่ โดยมุ่งหวังให้เกิดการรับรู้และพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร ในฐานะหน่วยงานหลักที่ส่งเสริมและให้ความรู้เรื่องการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาทั้งในส่วนของนโยบายการให้บริการ กระบวนการในการนำชม การเปิดรับสื่อของผู้รับบริการ การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่อไป

ปัญหานำวิจัย

1. พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีนโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการนำชมอย่างไร
2. ผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอย่างไร
3. ผู้รับบริการมีการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอย่างไร
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการนำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการจากสื่อของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
3. เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารพฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ความถี่ และช่องทางในการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการจากสื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เมื่อเปรียบเทียบกับภายในระยะเวลา 1 เดือน รวมถึงช่องทางที่ผู้รับบริการรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

การรับรู้ หมายถึง การเข้าใจและตีความของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ภายหลังจากที่ได้มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ และได้เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แล้ว

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ลักษณะที่ผู้รับบริการมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้แก่ จำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมแต่ละครั้ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ รวมทั้งขั้นตอนการเข้าชมกรณีที่ไม่ได้มาเป็นหมู่คณะ

เจ้าหน้าที่นำชม หมายถึง เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นำชมให้กับผู้รับบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดกระบวนการเรียนรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่พิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กำหนดไว้ รวมถึง 1) ทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ อาคาร พื้นที่อาคาร สถานที่ 2) บุคลากร และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาเข้าชมที่พิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในลักษณะการเข้าชมแบบ Walk-in โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ และโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ที่พิพิธภัณฑสถานฯ โดยมีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการ ศึกษาเฉพาะขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น

ขอบเขตด้านระยะเวลา การเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เท่านั้น โดยเก็บข้อมูล 100% ของจำนวนผู้เข้าชมในแต่ละคณะ (เนื่องจากอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงเก็บข้อมูลแต่ละคณะที่เข้าชม 100%)

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่สามารถอ่านและทำความเข้าใจแบบสอบถามได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับสื่อ การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อันจะเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการให้บริการต่อไป

2. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการบริการ การนำชม และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้สึกประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดต่อไปนี้เป็นแนวทางในการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติฯ
2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และพฤติกรรม
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสื่อ
 - 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
 - 7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติฯ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้จัดตั้งพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เนื่องในมหามงคลสมัยที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงครองสิริราชสมบัติครบรอบ 50 ปี ในปีพุทธศักราช 2539 โดยสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์การก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑสถาน เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 และพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2545 ต่อมากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อดำเนินการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2552

วิสัยทัศน์

"พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้ และขับเคลื่อนพระเกียรติคุณพระอัจฉริยภาพกษัตริย์เกษตรของสังคม"

พันธกิจ

1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตร ของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
2. สืบสาน รักษา ต่อยอด หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร
3. บริหารจัดการองค์การให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ในบริบทของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. ส่งเสริม สนับสนุน เครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

เป้าประสงค์

1. ให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักรู้ในพระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
2. ส่งเสริมสนับสนุนการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรเพื่อการสืบสาน รักษา ต่อยอด
3. เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่รวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมด้านการเกษตร บนพื้นฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. สร้างเครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขยายผลการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

ทั้งนี้พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการเกษตร เพื่อเผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยจัดแสดงนิทรรศการออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. พิพิธภัณฑ์ในอาคาร เปิดให้เข้าชม 6 พิพิธภัณฑ์ คือ พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ พิพิธภัณฑ์ดินดล และพิพิธภัณฑ์เกษตรคือชีวิต
2. พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง เปิดให้เข้าชม 2 พิพิธภัณฑ์ คือ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และพิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ

3. พิพิธภัณฑ์กษัตริย์เกษตร พื้นที่ MADO Pavilion ริมถนนพหลโยธิน เรียนรู้การเดินทางตามรอยพ่อผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย (Interactive) ซึ่งมีเกมสวมหมวกให้ภูเขา สวมรองเท้าให้ตีนดอย และเกมเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ การ์ตูนแอนิเมชัน เรื่อง “70 ปี กษัตริย์ เกษตร” เชื่อมโยงภูมิปัญญาเกษตรไทยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตคนรุ่นใหม่สัมผัสคุณค่าวิถีเกษตรไทยที่ร้านอาหาร “กิน อยู่ ดี” และ ร้าน MADO café จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม สินค้าเกษตรปลอดภัย และผลผลิต ผลิตภัณฑ์จากเครือข่ายพิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

โดยในส่วนของจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในอาคาร และพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง มีรายละเอียด ดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์ในอาคาร

1.1 พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1) แบ่งการจัดแสดงเป็น 8 โซน ดังนี้

- โซนจัดแสดงที่ 1 พระราชพิธีในวิถีเกษตร



ภาพที่ 2.1 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 1 พระราชพิธีในวิถีเกษตร

พระราชพิธีพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ เป็นพระราชพิธีที่มีแต่โบราณเพื่อความ เป็นสิริมงคลและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เกษตรกร เมื่อเริ่มต้นฤดูกาลเพาะปลูก และได้ถูกยกเลิกไป เมื่อ พ.ศ. 2479 และต่อมา พ.ศ. 2503 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงฟื้นฟูพระราชพิธีจรดพระนังคัลแรกนาขวัญขึ้นเพื่อเป็นการสืบทอด โบราณราชประเพณี

- โชนจัดแสดงที่ 2 กษัตริย์เกษตร



ภาพที่ 2.2 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)
โชนจัดแสดงที่ 2 กษัตริย์เกษตร

ในโชนนี้จัดแสดงพระราชประวัติ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ตั้งแต่พระองค์ทรงพระราชสมภพ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2470 พระราชกรณียกิจกว่า 60 ปี ผ่านภาพถ่ายฝีพระหัตถ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ความสัมพันธ์ของพระมหากษัตริย์กับการเกษตรในยุคสมัยสุโขทัย สมัยอยุธยา สมัยธนบุรี สมัยรัตนโกสินทร์ และตำนานการก่อเกิดเกษตรกรรม การชมภาพยนตร์การ์ตูนแอนิเมชั่น 3 มิติ ทะลุจอในโรงภาพยนตร์ กษัตริย์เกษตร กว่า 200 ที่นั่ง จำนวน 8 เรื่อง ประกอบด้วย

1. เรื่องของพ่อในบ้านของเรา
2. เรื่องแผ่นดินของเรา
3. เรื่องทรัพย์ ดิน สินน้ำ
4. เรื่องไผ่รวกกับทานตะวันผู้โยโส
5. เรื่องเมล็ดสุดท้าย
6. เรื่องคิดถึงมิลืมเลือน
7. เรื่องความดีงามสืบทอดได้
8. เรื่องอัจฉริยะนวัตกรรม

■ โซนจัดแสดงที่ 3 หลักการทรงงาน



ภาพที่ 2.3 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรัชกาลที่ 9 (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)
โซนจัดแสดงที่ 3 หลักการทรงงาน

หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงยึดทางสายกลางสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและสามารถปฏิบัติได้จริง ทรงมีคุณลักษณะรอบคอบและทรงคิดค้นหาแนวทางพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ประโยชน์สูงสุดสำหรับราษฎร โดยหลักการทรงงานมีทั้งหมด 23 ข้อ นำเสนอบางส่วน ดังนี้

1. **ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ** ทรงศึกษาค้นคว้าข้อมูลรายละเอียดอย่างเป็นระบบ จากข้อมูล เอกสารแผนที่ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ นักวิชาการ และราษฎรในพื้นที่ ให้ได้รายละเอียดที่ถูกต้อง

2. **ระเบิดจากข้างใน** ต้องสร้างความเข้มแข็งให้คนในชุมชนที่เราเข้าไปพัฒนาพร้อมที่จะรับการพัฒนาลูกก่อน แล้วจึงค่อยออกสู่สังคมภายนอก

3. **แก้ปัญหาที่จุดเล็ก** ทรงมองปัญหาในภาพรวมก่อนเสมอ แต่การแก้ปัญหานั้นทรงเริ่มจากจุดเล็ก ๆ (Micro) คือ การแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าที่คนมักจะมองข้าม

4. **ทำตามลำดับขั้น** เริ่มจากสิ่งที่จำเป็นที่สุดก่อนของประชาชนภูมิสังคม การพัฒนาใด ๆ ต้องคำนึงถึงสภาพภูมิประเทศของบริเวณนั้น และสังคมวิทยาเกี่ยวกับลักษณะนิสัยใจของคน

5. **องค์รวม** ทรงมีวิธีคิดแบบองค์รวม (Holistic) หรือ มาอย่างครบวงจร ทรงมองเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

6. **ไม่ติดตำรา** การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ มีลักษณะการพัฒนาที่อนุโลมและกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติสิ่งแวดล้อม สภาพของสังคมที่จิตวิทยาแห่งชุมชน คือ ไม่ติดตำรา ไม่ผูกมัดติดกับวิชาการและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับสภาพจริง

7. **ประหยัด เรียบง่าย** ได้ประโยชน์สูงสุด ทรงใช้หลักในการแก้ไขปัญหาด้วยความเรียบง่าย และประหยัด ราษฎรสามารถทำได้เอง หาได้เองในท้องถิ่น และประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ในภูมิภาคนั้น ๆ มาแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องลงทุนสูง หรือใช้เทคโนโลยีที่ไม่ยุ่งยากนัก

8. **ทำให้ง่าย** ทรงคิดค้น ดัดแปลง ปรับปรุง แก้ไขงานการพัฒนาประเทศตามแนวพระราชดำริให้ดำเนินไปได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

9. **การมีส่วนร่วม/ทำงานเป็นทีม** การร่วมกันแสดงความคิดเห็นและรู้จักรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ต้องหัดทำให้กว้างขวางหนักแน่น

10. **ประโยชน์ส่วนรวม** ทรงระลึกถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

11. **บริการที่จุดเดียว** การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก โดยทรงให้ “ศูนย์การศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นแบบในการบริการรวมที่จุดเดียว เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่จะมาขอใช้บริการจะบริการรวมที่จุดเดียว”

12. **ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ** หากเราต้องการแก้ไขปัญหาจะต้องใช้ธรรมชาติเข้าช่วยเหลือได้พระราชทานพระราชดำริการปลูกป่าโดยไม่ต้องปลูก ปล่อยให้ธรรมชาติช่วยในการฟื้นฟูธรรมชาติ

13. **ใช้ธรรมปราบอธรรม** ความจริงในเรื่องความเป็นไปแห่งธรรมชาติและกฎเกณฑ์ของธรรมชาติมาเป็นหลักการ เช่น การบำบัดน้ำเน่าเสียโดยใช้ผักตบชวาซึ่งมีตามธรรมชาติให้ดูดซึมสิ่งสกปรกปนเปื้อนในน้ำ และยังมีหลักการทรงงานอื่น ๆ ที่ได้รวบรวมไว้ เป็นต้น

■ โซนจัดแสดงที่ 4 หัวใจไฟเกษตร



ภาพที่ 2.4 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 4 หัวใจไฟเกษตร

สนุกกับของเล่นในวิถีเกษตรจากธรรมชาติใกล้ตัวทำได้เองพร้อมมองค้ความรู้ในวิถีเกษตร เครื่องสีข้าวด้วยมือ เครื่องใช้ไม้สอยในการประกอบอาชีพเกษตร

■ โซนจัดแสดงที่ 5 ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง

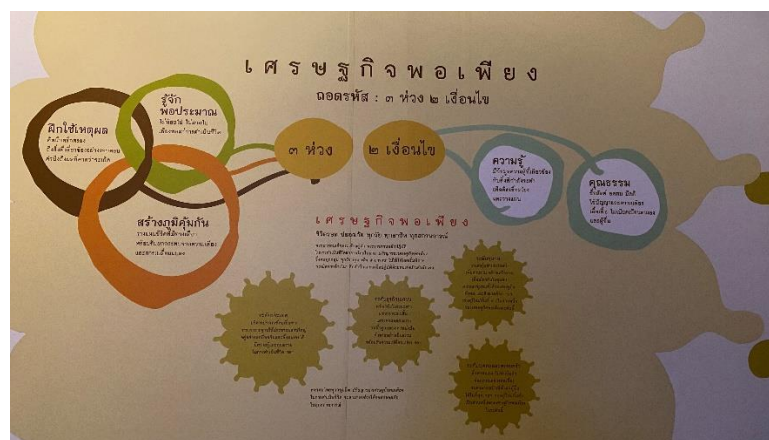


ภาพที่ 2.5 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 5 ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงมีพระราชจริยวัตรตามวิถีแห่งปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วยพระองค์ท่านเอง ถ่ายทอดเรื่องราวพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงเป็นแบบอย่างการใช้สิ่งของต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า เช่น หลอดยาสีพระทนต์ ดินสอคู่พระหัตถ์ เป็นต้น

พระราชดำริที่พระราชทานเกี่ยวกับงานพัฒนาที่ทรงยึดเศรษฐกิจพอเพียง เกษตรทฤษฎีใหม่ เศรษฐกิจพอเพียงภาคการเกษตร โดยใช้หลักคิดคำนวณแบ่งที่ดินออกเป็นสามชัดเจน กักเก็บน้ำ (30) พืชต่าง ๆ (30) ที่นา (30) ที่อยู่อาศัย (10) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข



ภาพที่ 2.6 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 5 ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง หลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข

- โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ



ภาพที่ 2.7 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ

จัดแสดงนิทรรศการพระอัจฉริยภาพด้านการจัดการ ดิน น้ำ ป่า คน จากโครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา และ 6 ศูนย์ศึกษาการพัฒนา ดังนี้

- โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา ภายในพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน



ภาพที่ 2.8 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา

ภายในพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน

พระราชวังดุสิต ห้องทดลองแห่งแรก พัฒนาสู่พื้นที่จริงในแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แก่ โครงการหลวง ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพานอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิภพทองอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา พื้นที่ประมาณ 50 ไร่ ภายในพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน พระราชวังดุสิต พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงเสด็จเยี่ยมพสกนิกรในพื้นที่ต่าง ๆ ทอดพระเนตรความเดือดร้อนของเกษตรกร ทรงมุ่งมั่นที่จะแก้ไขและพัฒนาการเกษตรไทยให้เจริญก้าวหน้า โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา จึงเกิดขึ้นเพื่อเป็นโครงการทดลองในการหาวิธีแก้ไขปัญหาด้านการเกษตรอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ขั้นตอนการผลิต วัตถุดิบ แปรรูป จำหน่าย รวมทั้งนำส่วนที่เหลือจากขั้นตอนการผลิตมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โครงการหลวงมีพระราชประสงค์ที่จะแก้ปัญหาการตัดไม้ทำลายป่า และหาพืชที่เหมาะสมให้ชาวเขาปลูกทดแทนฝิ่น และจัดตั้งศูนย์ศึกษาพัฒนาขึ้นเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้เกษตรกร ตรา “ดอยคำ” ใช้กับผลิตภัณฑ์ ทุกชนิดของโครงการหลวง

○ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ



ภาพที่ 2.9 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อนอันเนื่องมาจากพระราชดำริแก้ปัญหาทางการเกษตรพัฒนาแหล่งน้ำ ปรับปรุงดิน ฟื้นฟูป่า อนุรักษ์พืชสมุนไพรท้องถิ่น และการทำเกษตรผสมผสานทฤษฎีใหม่ เขาหินซ้อน (20: 20: 50 : 10) (20) แหล่งน้ำและการเลี้ยงปลา (20) พื้นที่ปลูกข้าว (50) พืชสวนผสมผสาน (10) ที่อยู่อาศัย ผักสวนครัว สมุนไพร

○ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้อันเนื่องมาจากพระราชดำริ



ภาพที่ 2.10 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)
โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ศึกษา ทดลอง วิจัย เพื่อหารูปแบบการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ภาคเหนือ และเผยแพร่แก่ประชาชน ศึกษาการปลูกป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง การสร้างฝายชะลอความชุ่มชื้น การปลูกหญ้าแฝกเพื่ออนุรักษ์ดินและน้ำ การศึกษาด้านการประมงร่วมกับการศึกษาเกษตรกรรม ปศุสัตว์ และเกษตรอุตสาหกรรม

○ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ



ภาพที่ 2.11 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)
โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ศึกษาพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเล รวมทั้งแผนพัฒนาการจัดการทรัพยากรให้เหมาะสม และยั่งยืนตลอดไป ระบบการจัดการน้ำเพื่อการเพาะเลี้ยงชายฝั่งอ่าวคุ้งกระเบนฯ ร่วมกับชุมชนช่วยกันอนุรักษ์ฟื้นฟูป่าชายเลนจนกลายเป็นป่าที่มีความอุดมสมบูรณ์ที่สุดในจังหวัดจันทบุรี และจัดทำเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่องระบบนิเวศแก่ผู้สนใจ

○ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ



ภาพที่ 2.12 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

สนับสนุนกิจกรรมการฟื้นฟูดิน คืนป่า และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของราษฎรในการประกอบอาชีพด้วยระบบเครือข่ายน้ำ (อ่างพวง) และการแก้ไขปัญหาดินดานด้วยการปลูกหญ้าแฝก

○ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิกุลทองอันเนื่องมาจากพระราชดำริ



ภาพที่ 2.13 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิกุลทองอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ศึกษาวิจัยดินพรุ และนำผลสำเร็จไปเป็นแบบอย่างในการพัฒนาพื้นที่พรุอื่น ๆ และการแก้ปัญหาดินเปรี้ยวด้วยวิธีแก้แล้งดิน โดยทำให้ดินแห้งสลับเปียก

■ โซนจัดแสดงที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ

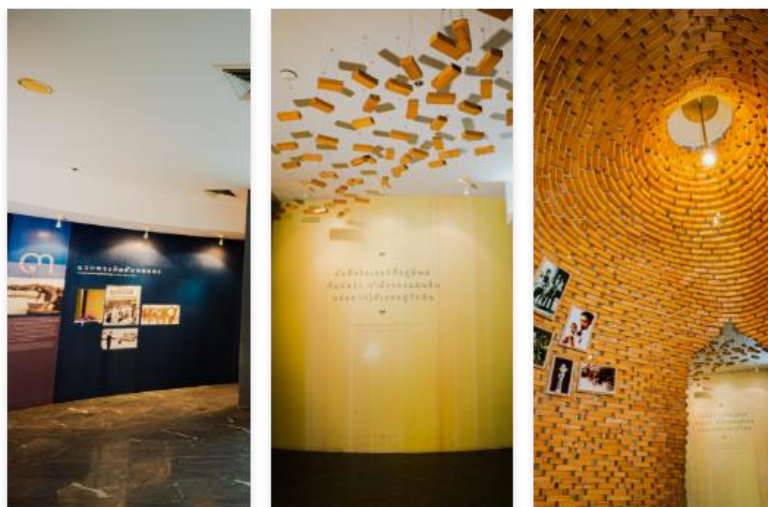


ภาพที่ 2.14 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โซนจัดแสดงที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ

ทรงคิดค้นประดิษฐ์กรรมเพื่อคนไทยและเกษตรกรไทย ด้วยพระวิริยะและพระปรีชาสามารถของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงศึกษา คิดค้น ทดลองซ้ำ ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากความพยายามแก้ปัญหาด้านการเกษตร พลังงาน และสิ่งแวดล้อม จนปรากฏเป็นประดิษฐ์กรรมหรือนวัตกรรมที่ไม่มีผู้ใดคิดหรือทำขึ้นมาก่อน ซึ่งในโลกยุคปัจจุบันถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญามีมูลค่ายิ่งต่อเศรษฐกิจและศักดิ์ศรีของประเทศ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มีพระราชดำริให้ จดสิทธิบัตรจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า และแจ้งจดลิขสิทธิ์ในสิ่งที่ได้ทรงคิดค้นเพื่อเป็นสมบัติภูมิปัญญาเป็นมรดกสำหรับคนไทยและประเทศไทยในอนาคต

- โชนจัดแสดงที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน



ภาพที่ 2.15 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1)

โชนจัดแสดงที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน

จัดแสดงนิทรรศการ ภาพยนตร์ส่วนพระองค์เมื่อครั้งทรงพระเยาว์ภายในโดมไม้สนที่แสนจะอบอุ่น และการเรียนรู้ 7 ช่วงสมัยของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผ่านสื่อหนังสือดิจิทัลเล่มยักษ์

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงขึ้นครองราชย์ในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก เมื่อ พ.ศ. 2489 และมีปฐมบรมราชโองการ “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม” ภูมิพลังแผ่นดิน ช่วงสมัยของพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร 1 – 7 ช่วงสมัย

ช่วงสมัยที่ 1 พระอภิบาลของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี (พ.ศ. 2470 – 2495)

ช่วงสมัยที่ 2 เสด็จเยี่ยมราษฎรเพื่อทรงสำรวจชีวิตความเป็นอยู่และสภาพภูมิประเทศ (พ.ศ. 2495 – 2504)

ช่วงสมัยที่ 3 แรกทรงคิดค้นทดลอง หาหนทางบรรเทาทุกข์แก่ราษฎร (พ.ศ. 2504 - 2514)

ช่วงสมัยที่ 4 จากฝนหลวงถึงโครงการหลวง จากการจัดการน้ำถึงงานรักษาป่าไม้ (พ.ศ. 2514 – 2524)

ช่วงสมัยที่ 5 ศูนย์ศึกษาการพัฒนา พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติที่มีชีวิตให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (พ.ศ. 2524 – 2534)

ช่วงสมัยที่ 6 ทางรอดชีวิต : ทฤษฎีใหม่ และเศรษฐกิจพอเพียง (พ.ศ. 2534 – 2544)

ช่วงสมัยที่ 7 ภูมิพลังแผ่นดิน ไทยแซ่ซ้องสรรเสริญ – พระบารมี (พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน)

1.2 พิพิธภัณฑท์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2) แบ่งการจัดแสดงเป็น 5 โซน ดังนี้

- โซนจัดแสดงที่ 1 เกษตรไทย เกษตรโลก



ภาพที่ 2.16 การจัดแสดงพิพิธภัณฑท์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2)
โซนจัดแสดงที่ 1 เกษตรไทย เกษตรโลก

จัดแสดงนิทรรศการ นำเสนอแนวคิด เรียนรู้อดีต เข้าใจปัจจุบัน สร้างสรรค์อนาคต เพื่อให้เราเรียนรู้จุดเปลี่ยนสำคัญ พัฒนาการเกษตร ผลกระทบจากบริบทของสังคมโลกต่อเกษตรไทยในอดีต โดยเฉพาะในช่วง 5 ทศวรรษ ซึ่งเป็นช่วงเวลาสำคัญของการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบที่เกิดขึ้นและการย้อนคืนสู่ฐานเดิมของสังคมด้วยหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- โซนจัดแสดงที่ 2 มหัตศจรรย์ท่องทุ่ง



ภาพที่ 2.17 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2)

โซนจัดแสดงที่ 2 มหัตศจรรย์ท่องทุ่ง

จัดแสดงนิทรรศการบรรยากาศยามเย็นหลังเสร็จสิ้นภารกิจในทุ่งนา ในไร่ ในสวน ริมน้ำมีบัว สาย ชาวบ้านมักจะพายเรือมาแวะเก็บสายบัวตามริมคลองไปทำอาหาร ตามริมน้ำก็จะมีนกน้ำ นก ยาง จะหากินพวกหอย ปู ปลา ที่อาศัยอยู่ตามผิวดินในน้ำ สัมผัสเรื่องราวของความสุขและสนุกสนาน ในวิถีเกษตรที่เกื้อกูลกันระหว่างคนและธรรมชาติ ผ่านบทเพลง “มหัตศจรรย์ท่องทุ่ง” ซึ่งแต่งเนื้อร้อง ทำนอง และขับร้องโดย ครูสลา คุณวุฒิ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของวิถีงานบุญ ด้วยการลงแรงดำขนมเงิน และสนุกสนานกับการเป็นทางเครื่องของศิลปินลูกทุ่งในเวทีที่สร้างด้วยระบบ Hologram แบบ ถ่ายทอดสด ซึ่งเป็นเทคนิคการจัดแสดงนิทรรศการที่ทันสมัยที่สุด บริเวณกลางห้องงานวัด หลังจาก ถูคูเก็บเกี่ยวหรือหมดจากฤดูทำนา เก็บข้าวเข้ายุ้งเข้าฉางเรียบร้อยแล้วก็จะเป็นเวลาของงาน รื่นเริง เช่น งานบุญสำคัญประจำปี ที่จะจัดกันในวัดซึ่งเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวบ้าน

- โซนจัดแสดงที่ 3 วิถีเกษตรลุ่มน้ำ



ภาพที่ 2.18 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2)
โซนจัดแสดงที่ 3 วิถีเกษตรลุ่มน้ำ

เรื่องราววิถีเกษตรไทย สังคมเกษตรตั้งแต่วิธีการผลิตการขนส่งสินค้าทางน้ำสู่ตลาด สถานที่รวบรวมสินค้าการเกษตรและแหล่งกระจายสินค้าสู่ชุมชน การรวบรวมผลผลิตจากภูมิภาคต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลผลิตจากพื้นที่ราบสูงทางภาคเหนือ ที่ราบสูงภาคอีสาน ที่ราบลุ่มภาคกลาง และบริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลทั้งทางตะวันออก ภาคกลาง และภาคใต้ ผลผลิตที่หลากหลายแสดงถึงความอุดมสมบูรณ์ และความหลากหลายของแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ

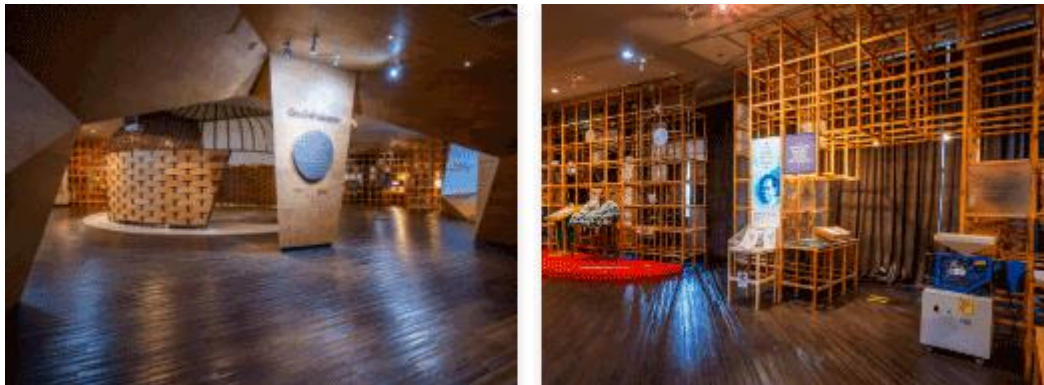
- โซนจัดแสดงที่ 4 ตลาดเก่าชาวเกษตร (ตลาดเงินทิว)



ภาพที่ 2.19 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2)
โซนจัดแสดงที่ 4 ตลาดเก่าชาวเกษตร (ตลาดเงินทิว)

เมื่อสินค้าการเกษตรต่าง ๆ ขนขึ้นสู่ท่าเรือแล้วจะถูกนำมาขายในตลาดตามชุมชนต่าง ๆ ซึ่งย่านตลาดนี้ในอดีตมักจะมีลักษณะเป็นร้านห้องแถวตั้งเรียงรายจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต

■ โซนจัดแสดงที่ 5 น้อมนำคำพ่อสอน



ภาพที่ 2.20 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2)

โซนจัดแสดงที่ 5 น้อมนำคำพ่อสอน

จัดแสดงนิทรรศการพระราชกรณียกิจสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งทรงเป็นองค์ประธานแห่งการน้อมนำตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ตามเสด็จพระราชดำเนินไปในถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ ภาพที่คนไทยเห็นกันจนชินตา คือ ทรงประทับอยู่เคียงข้างพระราชบิดาและทรงจดสิ่งต่าง ๆ ที่ทรงงานลงในสมุดบันทึกเรื่องราวของบุคคล เครือข่ายของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ที่ได้น้อมนำพระราชดำริและหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร มาปฏิบัติจนเกิดผล

1.3 พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3)

จัดแสดงนิทรรศการเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องราวของพันธุกรรมพืช เพื่อให้เข้าใจถึงคุณค่า ความหมาย ความสำคัญ ที่สะท้อนความหลากหลายของพันธุกรรมอันเป็นมรดกที่มีคุณค่าและให้ประโยชน์มากมาย และร่วมสืบสานพระราชปณิธานตามรอยเจ้าฟ้านักอนุรักษ์ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี “การรักทรัพยากร คือ การรักชาติ รักแผ่นดิน” แบ่งการจัดแสดงนิทรรศการออกเป็นโซนต่าง ๆ ดังนี้

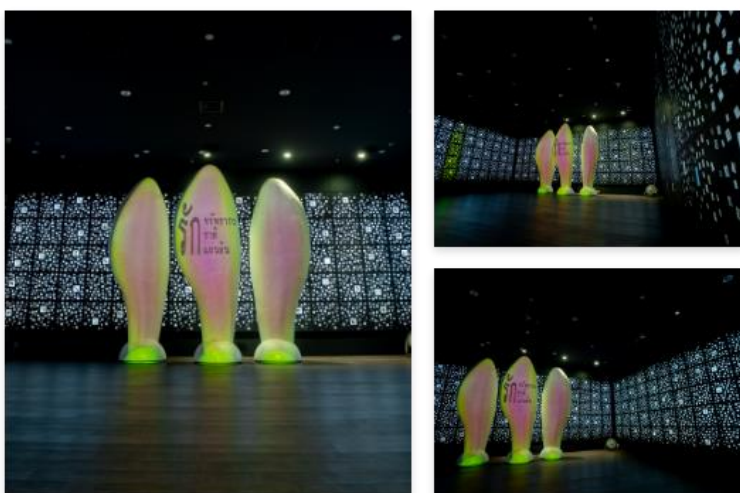
■ โซนจัดแสดงที่ 1 แรงแบบดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์



ภาพที่ 2.21 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3)
โซนจัดแสดงที่ 1 แรงแบบดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์

จากแรงบันดาลใจเมื่อทรงพระเยาว์ ได้เปิดทางให้ทรงพระดำเนินตามรอยพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในการอนุรักษ์พรรณไม้และทรัพยากรธรรมชาติ ในเวลาต่อมาเกิดเป็น “โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ” (อพ.สธ.) และมูลนิธิ อพ.สธ. ดำเนินงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชและครอบคลุมไปถึงสัตว์ต่าง ๆ ดิน หิน แร่ เห็ดรา และรวมไปถึงวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่ผูกพันและเคารพในธรรมชาติ ด้วยทรงตระหนักทราบถึงธรรมชาติแห่งชีวิตว่าสรรพสิ่งเหล่านั้นล้วนพันเกี่ยวและมีประโยชน์แท้แก่มหาชน จึงทรงงานเพื่อปกป้องรักษาคุ้มครองทรัพยากรเพื่อประเทศชาติและคนไทยโดยถ้วนหน้า

- โซนจัดแสดงที่ 2 พันธุ์กรรมสร้างชีวิต



ภาพที่ 2.22 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์หมักจุลทรีย์พันธุ์กรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3)

โซนจัดแสดงที่ 2 พันธุ์กรรมสร้างชีวิต

พลังแห่งพันธุ์กรรมที่จะถูกปลูกให้ตื่น และหาคำตอบเรื่องพันธุ์กรรมพืชในเมืองไทยมีมากแค่ไหนและกำลังเกิดอะไรขึ้นกับทรัพยากรพันธุ์กรรมพืชของไทย ความหลากหลายของพันธุ์กรรมพืชมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เพราะพันธุ์กรรมพืชสร้างชีวิต สร้างปัจจัย 4 แห่งการดำรงอยู่ของทุกชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ล้วนก่อกำเนิดมาจากพันธุ์กรรมที่มีชีวิต และจากวิดิทัศน์จะเห็นได้ว่าพันธุ์กรรมข้าว ผักพื้นบ้าน และพืชสมุนไพร ต่างพากันเสี่ยงสูญพันธุ์ไปนับหลายพันสายพันธุ์และหลายร้อยชนิด ถึงเวลาแล้วที่ทุกท่านจะต้องช่วยกันรักษาพันธุ์กรรมพืชเพื่อสร้างคลังอาหารที่มั่นคง ยั่งยืนต่อไป สู่อิสระแห่งการพึ่งพาตนเองในอนาคต

- โซนจัดแสดงที่ 3 พันธุ์กรรมตามนิเวศ



ภาพที่ 2.23 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์หมักจุลทรีย์พันธุ์กรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3)

โซนจัดแสดงที่ 3 พันธุ์กรรมตามนิเวศ

คุณค่าแห่งความหลากหลายชุมชนทรัพย์ที่ฝากไว้ในแผ่นดินเมืองไทย มีพันธุ์กรรมพืชหลากหลายมากกว่า 3 หมื่นชนิด ล้วนมีเมล็ดเป็นต้นกำเนิดเมล็ดพืชหลากหลายมาจากป่าต่างนิเวศหรือภูมิภาค เมื่อป่าลดเมล็ดพันธุ์แข็งแรงจากป่าจึงหายากหรือสูญหาย พืชหลากหลายน้อยลง การขาดทางเลือกทำให้ขาดอิสระและความมั่นคง ชาวชนบทที่รู้คุณค่าของพืชต่าง ๆ อย่างดี จึงแสวงหาและเก็บเมล็ดพันธุ์จากป่ามาปลูกขยายพันธุ์ในชุมชนตามนิเวศของแต่ละท้องถิ่น

ความหลากหลายของพันธุ์กรรมพืช ทำให้มีครบปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ยา รักษาโรคเครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการประกอบอาชีพ และเมื่อมีภัยพิบัติ พืชชนิดหนึ่งหายไป ก็ยังมีอีกหลายชนิดให้พึ่งพา มีอิสระและความมั่นคง เหมือนฝากเงินไว้ในดินฝากของกินของใช้ไว้ในสวน

■ โซนจัดแสดงที่ 4 อนุรักษ์พันธุ์กรรม...ทำได้



ภาพที่ 2.24 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ชมทัศนทัศน์พันธุ์กรรม (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3)

โซนจัดแสดงที่ 4 อนุรักษ์พันธุ์กรรม...ทำได้

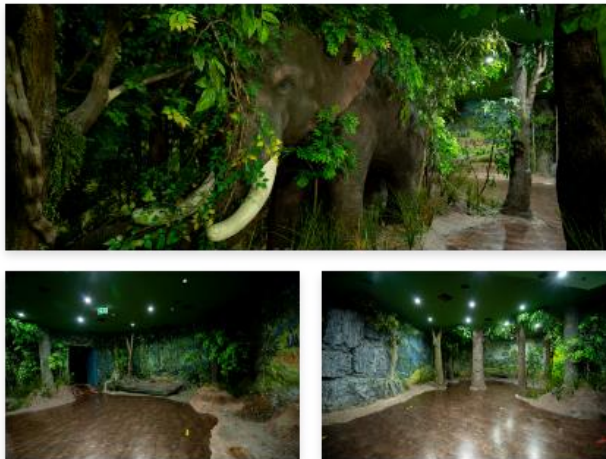
สะท้อนวิธีการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืชผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ การปลูก การกิน การคิดพันธุ์ และการพัฒนาพันธุ์พืช และในแต่ละขั้นตอนจะมีเกมให้ได้ร่วมเรียนรู้ และทำความรู้จักกับพันธุ์กรรมพืชอีกมากมาย

1.4 พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4)

จัดแสดงนิทรรศการเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องราวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะพาให้ทุกท่านได้รู้จักเรื่องราวของธรรมชาติอันยิ่งใหญ่ในฐานะที่เราเป็นเพียงมนุษย์ตัวเล็ก เป็นสิ่งมีชีวิต 1 ใน 2,000,000 ชนิด ที่ถูกค้นพบแล้ว และเชื่อมั่นว่ายังมีสิ่งมีชีวิตอีกเป็นล้านชนิดบนโลก

ที่ยังไม่ถูกค้นพบ ทุกชีวิตบนโลกล้วนมีหน้าที่เพื่อการใช้ชีวิตและการดำรงชีวิตร่วมกัน พิพิธภัณฑสถานป่าดงพงไพรแบ่งการจัดแสดงนิทรรศการออกเป็น 4 โซนนิทรรศการ ดังนี้

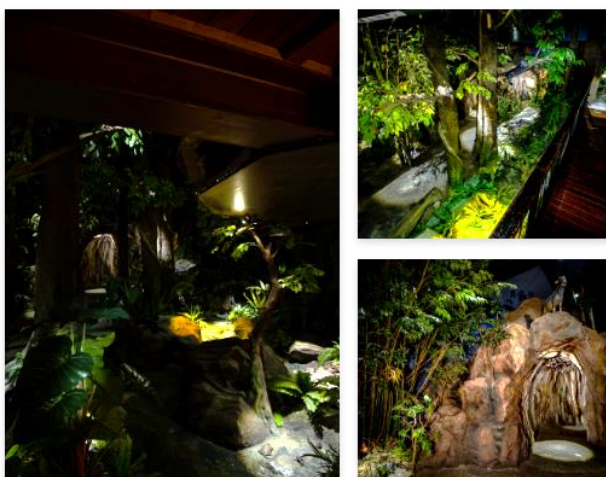
■ โซนจัดแสดงที่ 1 สมดุลแห่งชีวิต



ภาพที่ 2.25 การจัดแสดงพิพิธภัณฑสถานป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4)
โซนจัดแสดงที่ 1 สมดุลแห่งชีวิต

สมดุลแห่งชีวิต ทุกชีวิตบนโลกล้วนมีหน้าที่เพื่อการใช้ชีวิตและการดำรงชีวิตร่วมกันบนโลกใบนี้ มีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลายซึ่งเพียงพอและเหมาะสมกับทุกชีวิต พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงตระหนักว่าทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนแก่คนไทยและสังคมไทย ทรงศึกษาระบบของธรรมชาติอย่างละเอียดลึกซึ้งและเข้าใจในความเกื้อกูลของสรรพสิ่งซึ่งล้วนมีหน้าที่ในธรรมชาติ ดิน น้ำ อากาศ พืช สัตว์ รวมทั้งมนุษย์ต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงได้พระราชทานแนวพระราชดำริในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางให้คนไทยได้ช่วยกันดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- โซนจัดแสดงที่ 2 เสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน-ป่ากลางคืน)



ภาพที่ 2.26 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4)
โซนจัดแสดงที่ 2 เสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน-ป่ากลางคืน)

สัมผัสบรรยากาศป่ากลางวัน แอบซุ่มดูสัตว์น้อยใหญ่ที่วนเวียนมาชุมนุมกันใต้ต้นไทร ผจญภัยไปในป่าช่วงเวลากลางวันเพื่อชมวงจรแห่งวิถีธรรมชาติและชีวิตภายในป่าทั้ง 3 ชนิด คือ ป่าเต็งรัง ป่าเบญจพรรณ และป่าดงดิบ ซึ่งทุกชีวิตต่างต้องมีการปรับตัวอย่างสมดุลและได้สร้างสีสันให้กับธรรมชาติอย่างสวยงาม และผจญภัยกับการเดินป่ากลางคืน ฟังเสียงจากธรรมชาติที่กำลังบอกเล่าเรื่องราวของชีวิตแต่ละชีวิตที่ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสมดุล ตั้งแต่แมลงตัวเล็กที่แทบจะมองไม่เห็นด้วยตาเปล่า ไปจนถึงสัตว์ใหญ่อย่างกระทิง สิ่งมีชีวิตเล็กอย่างเห็ดราไปจนถึงไม้ใหญ่ ล้วนมีเรื่องราวเชื่อมโยงเกี่ยวพันกัน เชิญผจญภัยไปในป่าอย่างมนุษย์ตัวเล็ก ๆ ที่เคารพต่อธรรมชาติอันยิ่งใหญ่ และรู้จักสัตว์น้อยใหญ่ที่ออกหากินในเวลายามค่ำคืน

- โซนจัดแสดงที่ 3 น้อมนำพระราชดำรัสเพื่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 2.27 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4)
โซนจัดแสดงที่ 3 น้อมนำพระราชดำรัสเพื่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ป่าคือชีวิต ชีวิตของพืช ชีวิตของสัตว์ ชีวิตของมนุษย์ ทุกชีวิตจึงควรที่จะรักษาและตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

■ โซนจัดแสดงที่ 4 กลับคืนสู่วิถีธรรมชาติ



ภาพที่ 2.28 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4)
โซนจัดแสดงที่ 4 กลับคืนสู่วิถีธรรมชาติ

ถึงเวลาที่เราต้องเดินกลับสู่วิถีชีวิตแห่งความสมดุลในฐานะสิ่งมีชีวิตหนึ่งในธรรมชาติ ซึ่งมีหน้าที่รับและส่งพลังงานธรรมชาติไปสู่ชีวิตอื่น มิใช่การรับเพียงอย่างเดียวหรือรับมากเกินไป

1.5 พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)



ภาพที่ 2.29 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)

จัดแสดงนิทรรศการเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องราวความสำคัญของแม่น้ำ น้ำที่เปรียบเสมือนแม่ผู้ให้ชีวิต เพราะทุกชีวิตบนโลกใบนี้ล้วนมีต้นกำเนิดเกิดขึ้นจากน้ำ ไม่ว่าจะน้ำมากหรือน้ำน้อย ล้วนส่งผลกระทบต่อและมีความสำคัญสำหรับทุกชีวิต พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำแบ่งการจัดแสดงนิทรรศการออกเป็น 4 โซน ดังนี้

- โซนจัดแสดงที่ 1 น้ำ...แม่ผู้ให้ชีวิต

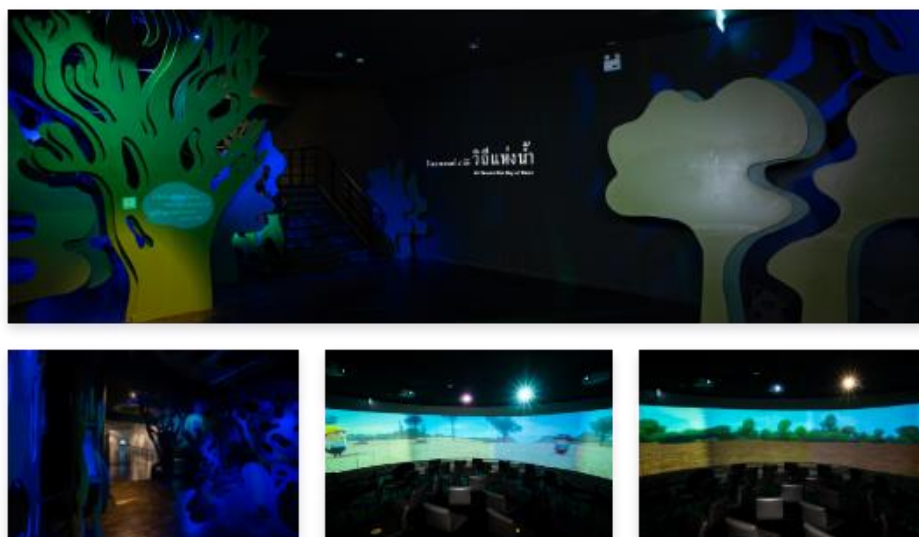


ภาพที่ 2.30 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)

โซนจัดแสดงที่ 1 น้ำ...แม่ผู้ให้ชีวิต

น้ำเปรียบเสมือนผู้ให้กำเนิดหล่อเลี้ยงผู้คนและธรรมชาติ สายธารจากเทือกเขาสู่ท้องทะเลมีทั้งสายน้ำใหญ่และลำน้ำสาขาไหลรวมกันเป็นแม่น้ำสายหลัก ชุมชนได้พึ่งพาอาศัยดำรงชีวิตทำการเกษตร ทำประมงเพื่อเลี้ยงชีพ น้ำยังเกี่ยวพันกับความเชื่อ ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แตกต่างหลากหลายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน หลังจากนั้นจะพาทุกท่านไปพบกับบึงน้ำภายในป่าต้นน้ำที่มีความบริสุทธิ์รวมถึงรู้จักสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ในบึงแห่งนี้ที่คอยบ่งบอกถึงความบริสุทธิ์ของน้ำ

- โซนจัดแสดงที่ 2 โรงภาพยนตร์ 4 มิติ 270 องศา “วิถีแห่งน้ำ”



ภาพที่ 2.31 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)

โซนจัดแสดงที่ 2 โรงภาพยนตร์ 4 มิติ 270 องศา “วิถีแห่งน้ำ”

ร่วมกันผจญภัยไปในสายน้ำกับพี่น้องตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ การดำเนินชีวิตของทุกชีวิตก็ล้วนแต่มีน้ำเป็นบทบาทสำคัญของการใช้ชีวิต น้ำก่อให้เกิดชีวิต ประเพณีวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และหากวันนี้เราไม่ช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดให้กับน้ำ ทุกชีวิตก็ย่อมได้รับผลกระทบตามไปด้วยเช่นกัน และหลังจากนี้จะพาทุกท่านไปเรียนรู้วิถีแห่งสายน้ำที่คอยหล่อเลี้ยงทุกชีวิต รวมถึงไปรู้จักกลุ่มน้ำในประเทศไทย และการดำรงชีวิตของผู้คนตั้งแต่ต้นน้ำสู่ปลายน้ำ

■ โซนจัดแสดงที่ 3 แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต



ภาพที่ 2.32 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)

โซนจัดแสดงที่ 3 แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต

น้ำเปรียบเสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงทุกชีวิตจากต้นน้ำบนป่าเขาจนไหลลงสู่ทะเลตลอดสายธารแห่งน้ำ

■ โซนจัดแสดงที่ 4 รอยพระดำเนิน ทรงเดินไป ในแดนชล



ภาพที่ 2.33 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6)

โซนจัดแสดงที่ 4 รอยพระดำเนิน ทรงเดินไป ในแดนชล

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระองค์ทรงงานอย่างหนักในเรื่องของการจัดการน้ำตั้งแต่ที่ออกเขาสู่ท้องทะเลผ่านโครงการมากกว่า 1,700 โครงการ

1.6 พิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)



ภาพที่ 2.34 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)

จัดแสดงนิทรรศการเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องราวความสำคัญของดิน เพราะดินเป็นฐานกำเนิดของสิ่งมีชีวิตทั้งพืชและสัตว์ พร้อมกับร่วมกันผจญภัยไปในโลกใต้ดิน เรียนรู้และเข้าใจโลกใต้ดินอย่างแท้จริงผ่านภาพยนตร์ 4 มิติ 360 องศา ที่จะตอกย้ำความสำคัญของดิน แบ่งการจัดแสดงนิทรรศการออกเป็นโซนต่างๆ ดังนี้

- โซนจัดแสดงที่ 1 ชีวิตในดิน



ภาพที่ 2.35 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)

โซนจัดแสดงที่ 1 ชีวิตในดิน

ดินเปรียบเสมือนบ้านของทุกชีวิตทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่อยู่ใต้ดินและบนดิน รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ แร่ธาตุ น้ำ และอากาศ ที่เกื้อหนุนให้สิ่งมีชีวิตในดินร่วมกันสร้างความอุดมสมบูรณ์ให้กับดินแล้วส่งต่อไปยังพืช สัตว์ และมนุษย์

- โซนจัดแสดงที่ 2 โรงภาพยนตร์ 4 มิติ 360 องศา ดินมีชีวิต



ภาพที่ 2.36 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)

โซนจัดแสดงที่ 2 โรงภาพยนตร์ 4 มิติ 360 องศา ดินมีชีวิต

โลกใต้ดินมีสิ่งมหัศจรรย์ที่เรามองเห็นและมองไม่เห็น แต่ทุกชีวิตต่างอยู่ด้วยกันแบบพึ่งพาอาศัยเพื่อสร้างความสมดุลแห่งชีวิตในวัฏจักรโลกใต้ดิน

- โซนจัดแสดงที่ 3 ค้นชีวิตให้ผืนดิน

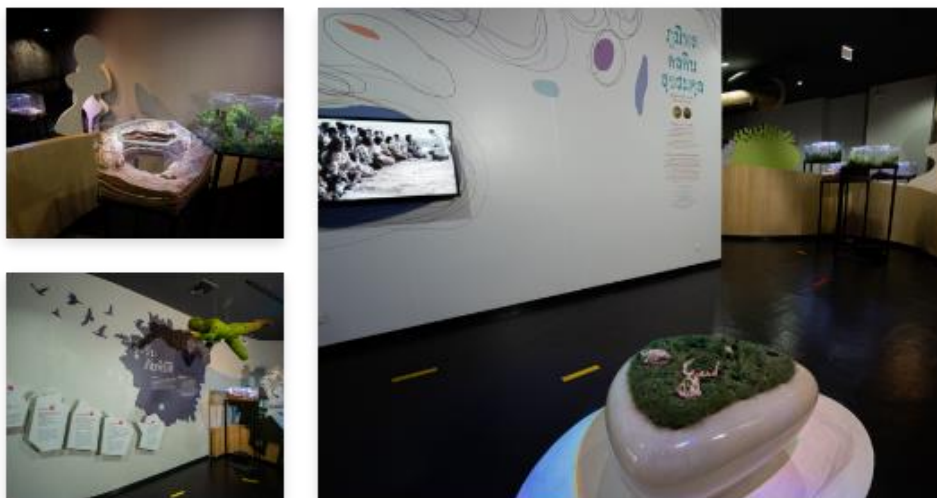


ภาพที่ 2.37 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)

โซนจัดแสดงที่ 3 ค้นชีวิตให้ผืนดิน

ความอุดมสมบูรณ์ของผืนดินมาจากสิ่งมีชีวิตที่มีอยู่มากมายและหลากหลายภายในโลกใต้ดิน ดังนั้นดินมีชีวิตก็เพราะมีสิ่งมีชีวิตในดิน

- โซนจัดแสดงที่ 4 นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม



ภาพที่ 2.38 การจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ดินดล (อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7)

โซนจัดแสดงที่ 4 นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงงานด้านดินอย่างต่อเนื่องยาวนาน มีผลงานคือคุณภาพชีวิตของคนไทยที่ดีขึ้น ทำให้นานาชาติประจักษ์ในพระปัญญาคุณและพระเมตตาคุณ โดยในปี พ.ศ. 2555 สหภาพวิทยาศาสตร์ทางดินนานาชาติ (IUSS) ร่วมเทิดพระเกียรติอันมั่งคั่งถวายรางวัล “นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม” และต่อมากองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO of UN) กำหนดวันที่ 5 ธันวาคม (วันเฉลิมพระชนมพรรษา) เป็นวันดินโลก เริ่มครั้งแรกในปี พ.ศ. 2558

2. พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง

2.1 พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

เรียนรู้นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง การใช้ประโยชน์ในพื้นที่ขนาดเล็ก 1 ไร่พอเพียง การทำเกษตรพอเพียงเมือง เพื่อการพึ่งตนเองในการผลิตอาหารปลอดภัย นวัตกรรมที่อยู่อาศัย



ภาพที่ 2.39 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

■ บ้านดินบ้านฟาง



ภาพที่ 2.40 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

บ้านดินบ้านฟาง

- บ้านนวัตกรรมพลังงาน



ภาพที่ 2.41 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑน์วัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง บ้านนวัตกรรมพลังงาน

- วิถีเกษตรไทย 4 ภาค



ภาพที่ 2.42 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑน์วัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง วิถีเกษตรไทย 4 ภาค

2.2 พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ

พิพิธภัณฑ์กลางแจ้งเกษตรตามรอยพ่อ เรียนรู้เกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ 1 ไร่ มั่งคั่ง ยั่งยืน
เทคนิคการขยายพันธุ์พืช การจัดการเรือนเพาะชำ



ภาพที่ 2.43 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ

- ผักคุณภาพในโรงเรือนให้มีกินมีใช้ตลอดปี



ภาพที่ 2.44 แสดงการจัดนิทรรศการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ

ผักคุณภาพในโรงเรือน

ตลาดเศรษฐกิจพอเพียง

นอกจากนั้นเพื่อขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร ได้มีการจัดตลาดเศรษฐกิจพอเพียงทุกวันเสาร์ วันอาทิตย์ ในทุกสัปดาห์แรกของเดือน เป็นตลาดแห่งมิตรภาพ และการแบ่งปัน เพื่อจุดประกายความคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภูมิปัญญานวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวทางเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อลดค่าใช้จ่ายเพิ่มรายได้สู่ความสุขที่ยั่งยืน รวมถึงการจำหน่ายสินค้า ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัย จากเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ทั่วประเทศ โดยมีรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

6-7 มีนาคม 2564	เกษตรน่ารู้ สู้อยู่แล้ว (งัดจัดเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19)
2-4 เมษายน 2564	รักษ์ทรัพยากรไทย
1-2 พฤษภาคม 2564	ข้าวไทย ช่วยไทย เป็นเอกราช
5-6 มิถุนายน 2564	ผักริมรั้ว ครั้วริมทุ่ง
2-4 กรกฎาคม 2564	สืบสาน รักษา ต่อยอด & Agri Museum Expo 2021
7-8 สิงหาคม 2564	แม่แห่งแผ่นดิน
4-5 กันยายน 2564	เกษตรไทย ทุกวัยทำได้

โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

จัดขึ้นทุกวันเสาร์-วันอาทิตย์ สัปดาห์ที่ 2 3 และ 4 ของเดือน โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามาสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ร่วมสร้างความสุขและสร้างประสบการณ์ให้ลูกหลานผ่านการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียงในบรรยากาศท่ามกลางธรรมชาติ

เรียนรู้สนุก “ยกรครอบครัว”

กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับครอบครัว

1. นักสำรวจตัวน้อย กับไส้เดือนดิน

วันอาทิตย์ที่ 21 กุมภาพันธ์ 2564

พักคอนโด พิภพครอบครัวรักกันได้

2. กำหนดการ

09.30 น. ลงทะเบียน
 10.00 น. ชมฐานพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง
 12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
 13.00 น. ชมพิพิธภัณฑ์ดิน
 14.00 น. ชมภาพยนตร์การ์ตูนแอนิเมชัน 3 มิติ เรื่อง “ไปรอกกับทาสตะวันออก”
 ปิดกิจกรรม

ค่าสมัครท่านละ: 150 บาท (ไม่รวมค่าอาหารกลางวัน)
 รับจำนวนจำกัด หลักสูตร: 30 ท่านเท่านั้น

สมัครเข้าร่วมกิจกรรม Scan here

0 2718 2121 | 084 688 7331 | 097 176 2171

ภาพที่ 2.45 ตัวอย่างโปสเตอร์โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

โครงการส่งเสริมการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

หลักสูตรเรียนรู้ด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับนักเรียน นักศึกษา หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนรู้ของกระทรวงศึกษาธิการและนโยบายของรัฐบาล “ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้” เรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง หลักทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และพันธุกรรมพืช ผ่านกิจกรรม

สร้างสรรค์ความคิด ฐานจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในอาคาร พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ หลากหลายรูปแบบ ทั้งทฤษฎีและลงมือปฏิบัติได้จริง ให้นักเรียน นักศึกษา บุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีอยู่หลายหลักสูตรและระยะเวลาให้เลือกเรียนรู้ ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง 3 ชั่วโมง 5 ชั่วโมง หรือรูปแบบค่ายการเรียนรู้ 2 วัน 1 คืน 3 วัน 2 คืน จำนวน 13 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตร “ตามรอยพ่อ”
2. หลักสูตร “เกษตรสร้างสรรค์”
3. หลักสูตร “วิถีเกษตรของพ่อ”
4. หลักสูตร “สืบทอดพระราชปณิธาน กษัตริย์เกษตร”
5. หลักสูตร “นวัตกรรมของพ่อ”
6. หลักสูตร “พอดีพอเพียง”
7. หลักสูตร “ตามรอยพ่อ กษัตริย์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง”
8. หลักสูตร “ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้”
9. หลักสูตร “รู้ก่อนทำ ตามรอยพ่อ”
10. หลักสูตรอบรม/ค่ายการเรียนรู้ “วิถีพอเพียง” ระยะเวลาเรียนรู้ 2 วัน 1 คืน
11. หลักสูตรอบรม/ค่ายการเรียนรู้ “ต้นกล้าพอเพียง” ระยะเวลาเรียนรู้ 3 วัน 2 คืน
12. หลักสูตรเกษตรเคลื่อนที่ “เกษตรพอเพียง”
13. หลักสูตรเกษตรเคลื่อนที่ “เกษตรพึ่งตนเอง”

จากข้อมูลพื้นฐานของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประวัติความเป็นมา พันธกิจ วิสัยทัศน์ อีกทั้งในส่วนของการจัดแสดงไม่ว่าจะเป็นพิพิธภัณฑ์ในอาคาร และพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำไปสู่การถ่ายทอดเรื่องราวไปสู่ผู้มารับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (องค์การมหาชน) นั่นคือ

1. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักรู้ในพระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์
2. ส่งเสริมสนับสนุนการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรเพื่อการสืบสาน รักษา ต่อยอด
3. เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่รวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรม ด้านการเกษตร บนพื้นฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ
4. สร้างเครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขยายผลการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร และจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่องค์กรนำมาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการรับรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับองค์กร อันจะนำมาซึ่งการยอมรับและให้การสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยจะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นถึงกระบวนการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น ผู้ส่งสาร คือ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สาร สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นเพื่อให้นักวิจัยเรื่องนี้สามารถวิเคราะห์ถึงรูปแบบของการสื่อสารได้ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการสื่อสารมาอธิบาย ดังนี้

ความหมายของการสื่อสาร

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่าสื่อสารไว้หลากหลาย อาทิ

แมนมาส ขวลิขิต กล่าวไว้ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543,น.6) ว่าการสื่อสารหมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสภาวะการณ์

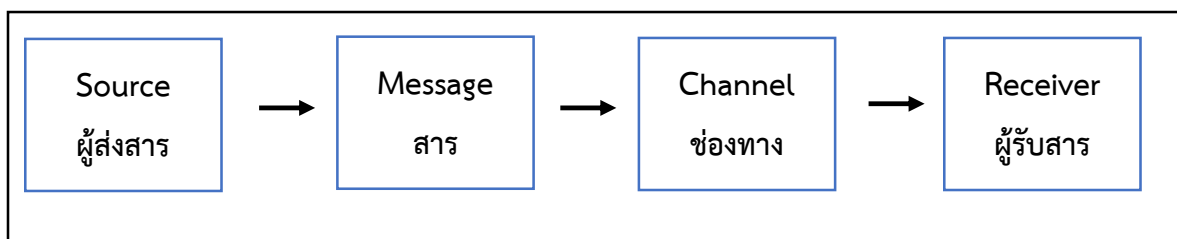
สมยศ นาวิการ (2546) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งผ่านทางการใช้สัญลักษณ์บางอย่าง เพื่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารของบุคคลทั้งสองจะต้องเข้าใจสิ่งที่ถูกถ่ายทอด หน้าที่ทางการบริหารทุกอย่างจะเกี่ยวพันกับการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นความเข้าใจและการใช้การติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องจะสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จทางการบริหาร

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ที่มีลักษณะข่าวสารในลักษณะเป็นพลวัต เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหว และความต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อถ่ายทอดค่านิยมทางสังคม เป็นต้น การสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งคนเรามีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน เพื่อความมุ่งหมายที่จะให้เกิดการผสมกลมกลืนกัน ทั้งในระหว่างบุคคลและภายในตัวบุคคลผู้นั่นเอง การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยที่องค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน เช่น ถ้าไม่มีผู้ส่งสารก็ไม่มีผู้รับสาร ถ้าไม่มีผู้รับสารก็ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเมื่อองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลง ก็ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย และการสื่อสารคือ เหตุการณ์ที่ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 5 ชนิดที่เกิดขึ้นตามลำดับดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ส่งสารหรือผู้สร้าง
- 2) สิ่งเร้าในรูปของเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์
- 3) สิ่งเร้าซึ่งถูกส่งไปยังผู้รับสิ่งเร้า
- 4) ผู้รับสิ่งเร้าอย่าง น้อย 1 คน
- 5) ผู้ตอบสนองสิ่งเร้าด้วยการพินิจพิเคราะห์ การสื่อสารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับสิ่งเร้าที่ผู้ส่งมาในรูปของเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ จนกระทั่งเกิดสหสัมพันธ์ระหว่างการโต้ตอบสิ่งเร้า ที่ผู้ส่งหวัง จะได้รับการตอบสนองจากผู้รับสิ่งเร้าและโต้ตอบต่อสิ่งเร้า ผู้ที่รับสิ่งเร้าโต้ตอบไปจริง ๆ

เบอร์โล (Berlo) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าการสื่อสาร คือ การตีความหมาย โดยสัญลักษณ์ต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์ โดยไม่รู้ตัวต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคล

ตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของ เดวิด เค.เบอร์โล (David K.Berlo) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับแปลความหมายและมีการโต้ตอบกลับสารนั้นอย่างไร โดยหลักการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐานอยู่ 4 ประการ ประกอบด้วย S M C R ดังนี้



ภาพที่ 2.46 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

จากภาพที่ 2.46 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล พบว่าองค์ประกอบของการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร (source)

บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน โฆษก รัฐบาล องค์กร สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท และสถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น ทั้งนี้คุณสมบัติของผู้ส่งสารควรมีดังนี้

- เป็นผู้ที่มีเจตนาแนชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็นหรือวิจารณ์ ฯลฯ
- เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี

- เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่วเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร

- เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

- เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2. สาร (message)

เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน เรื่องราวที่อ่าน และท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น โดยองค์ประกอบของสารมีดังนี้

2.1 รหัสสาร (message code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ

2.2 เนื้อหาของสาร (message content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิด และประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน หรือโต้ตอบกัน

2.3 การจัดสาร (message treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม

3. สื่อหรือช่องทาง (media or channel)

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อ หรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร (receiver)

บุคคลกลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

หลักในการสื่อสาร

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้ (ภาควิชาภาษาไทย สถาบันราชภัฏเทพสตรีลพบุรี, 2542 ,น.13-14)

1. ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2. ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร
3. คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าสื่อสารใดมีกรอบแห่งการอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น
4. การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสาร ส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน
5. ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที หากจะเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่ง
6. คำนึงถึงการใช้ทักษะเพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้อาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสารและช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร
7. คำนึงถึงปฏิกริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสารที่จะทำให้ผู้สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใดเพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

โมฮามัด (Ramli Mohamed, 2004 p.5) ได้กล่าวถึงประเภทของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตัวบุคคล (interpersonal communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับหน่วยวิเคราะห์ที่เล็กที่สุด คือบุคคลเพียงคนเดียว
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือการสื่อสารตัวต่อตัว หรือการสื่อสารปัจเจกชน (interpersonal communication or face – to - face) การสื่อสารประเภทนี้มีการนำไปใช้และได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างแพร่หลายมาก การศึกษาวิชาการสื่อสารส่วนมากมักจะเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชนควบคู่กันไป หรือไม่ก็เลือกเน้นการสื่อสารประเภทใดประเภทหนึ่ง
3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (large group communication or public communication) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมาก ซึ่งมารวมอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน แต่เนื่องจากจำนวนของคนที่มาทำการสื่อสารนั้นมีจำนวนมากเกินไป จึงไม่เข้าลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะการสื่อสารกลุ่มใหญ่โอกาสที่ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนข่าวสารกันโดยตรงนั้นมีอยู่น้อย และจะสื่อสารกันแบบตัวต่อตัวก็เป็นไปได้ยาก
4. การสื่อสารในองค์กร (organization communication) ลักษณะพิเศษของการสื่อสารในองค์กรอยู่ที่ว่าเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์นโยบาย มีการจัดองค์การ มีการแบ่งงานกันทำ เพื่อปฏิบัติการกิจของ

องค์การ หรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากในการจัดองค์การนั้น มีการแบ่งสายงานและลำดับชั้นของความรับผิดชอบและการบังคับบัญชา ดังนั้นลักษณะของการสื่อสารในองค์การจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์การด้วย

โดยปกติการสื่อสารในองค์การจะประกอบไปด้วย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน และการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติที่อยู่คนละสายงานกันและต่างระดับกัน ซึ่งทั้งหลายเหล่านี้จำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือเพื่อความสมัคสมานสามัคคี และเพื่อสร้างความสงบสุข ความกลมเกลียวกันของคนในหน่วยงาน

5. การสื่อสารมวลชน (mass communication) กิจกรรมด้านการสื่อสารในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่มีความสลับซับซ้อนมากและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีขนาดใหญ่และมีความสลับซับซ้อนและมีความเป็นสังคมของข้อมูลข่าวสารมากขึ้น การสื่อสารในสังคมปัจจุบัน จึงต้องอาศัยระบบการสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ เป็นสำคัญ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1954) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางการจัดการให้ความเห็นว่า การติดต่อสื่อสาร มีหน้าที่พื้นฐานที่เชื่อมโยงบุคคลในองค์การเข้าด้วยกันเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งสามารถจำแนกเส้นทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการติดต่อสื่อสารตามลำดับชั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น กรรมการผู้จัดการกับรองกรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่ายกับผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วนกับหัวหน้างาน และพนักงาน ซึ่งจะส่งผ่านข้อมูลลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยสิ่งที่ผู้บริหารสมควรจะพิจารณาในการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างคือ ผู้บริหารสมควรส่งข่าวสารใดลงมาถึงพนักงาน และการส่งข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า เป็นทิศทางการไหลของข่าวสารที่มีความสำคัญกับองค์การ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจและรับรู้ปัญหาระหว่างกัน โดยที่การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การดังนี้

2.1 ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้การบริหารงานต่าง ๆ ขององค์การมีประสิทธิภาพ

2.2 ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับข้อมูลเมื่อใดและยอมรับข้อมูลหรือคำสั่งของฝ่ายบริหารเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ความพอใจในงาน และรู้ว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายของข่าวสารมากน้อยเพียงใด

2.4 เปิดโอกาสให้พนักงานถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของเขา ทำให้เกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารระหว่างบุคคลและตำแหน่งที่อยู่ภายในหน่วยงานและระดับเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน และมักจะอยู่ใต้อำนาจบัญชาคนเดียวกัน โดยที่การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนจะเกิดขึ้นจากสาเหตุต่อไปนี้

3.1 การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เจ้าหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมต้องจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อกำหนดว่าจะแบ่งงานและประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและการปฏิบัติ ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นจากบุคคลคนเดียว ทำให้เกิดความสมบูรณ์ ชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปปฏิบัติ สมาชิกของแต่ละแผนกจึงต้องร่วมงานกัน โดยจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างกัน

3.3 ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น งานโครงการหรือทีมงานพิเศษ โดยจัดตั้งทีมงานในการแก้ปัญหาหรือทำงานให้เสร็จตามที่รับคำสั่ง โดยต้องร่วมมือ ประสานงานและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน (Chester I Barnard, อ้างใน มัลลิกา ต้นสอน, 2546 ,น.105-112)

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารมีความสำคัญในการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม และการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสมาชิกจะมีความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความคลุมเครือหรือความขัดแย้ง โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือวิกฤติเกิดขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross - Functional Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารระหว่างบุคคลและตำแหน่งงานที่ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต่อกัน โดยตรงตามโครงสร้างองค์การ กล่าวคือพนักงานแต่ละคนอาจจะต้องส่งข่าวสารให้กับบุคคลอื่นที่ไม่ได้ เป็นลูกน้อง เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเขา เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายวิจัย ฝ่ายบัญชี และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานแผนงานและรายงานแก่ผู้บริหารในส่วนต่าง ๆ ขององค์การ เป็นต้น บุคคลจะไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงกับบุคคลที่ต้องติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน เพียงแต่ต้องการเสนอหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเท่านั้น นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยประหยัดเวลาและลดขั้นตอน โดยเฉพาะกับงานที่ต้องการความรวดเร็วในการดำเนินงาน แต่ผู้บริหารสมควรจัดระบบและ

นโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน เพื่อให้การติดต่อสื่อสารเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

จากแนวคิดการสื่อสารที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าเป็นกระบวนการการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเข้าใจ หรือถ่ายโอนข้อมูลถึงกัน แต่การถ่ายโอนข้อมูลจะประสบความสำเร็จ หรือการสื่อสารจะได้ผลได้ดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะ ทักษะ ทักษะ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่าย ถ้าทั้งผู้ส่งและผู้รับมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สอดคล้องกันมาก จะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผลดียิ่งขึ้น เพราะต่างฝ่ายจะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสามารถจัดอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างผู้ส่งและผู้รับออกไปได้ เช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ที่ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารตามทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล มาเพื่อเป็นกรอบในการอธิบายกระบวนการสื่อสารจากพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ผ่านสื่อและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ไปสู่ผู้รับสารในที่นี่คือผู้รับบริการที่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ว่ากระบวนการสื่อสารมีผลต่อการสร้างการรับรู้และความพึงพอใจกับผู้รับบริการอย่างไร และพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำมาเพื่อพัฒนากลยุทธ์การให้บริการหรือการกำหนดสื่อ หรือรูปแบบการสื่อสารให้ตอบสนองความต้องการและเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยจะเห็นได้ว่าการเปิดรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ รวมถึงสื่อบุคคล หรือ เจ้าหน้าที่นำชม เป็นตัวแปรหนึ่งที่จะกำหนดความพึงพอใจต่อการเข้าชม ด้วยเหตุนี้แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร จึงมีความสำคัญในการนำมาอธิบายถึงปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดการเปิดรับข่าวสาร กระบวนการเปิดรับข่าวสาร ตลอดจนแนวโน้มที่จะเลือกสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง

ทั้งนี้ได้อ่านนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร ดังนี้

Assael (1995 อ้างถึงใน วุฒิพงษ์ จุติรักษ์, 2558) ได้ให้ความหมายว่า การเปิดรับข่าวสาร คือ การรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสของผู้บริโภค ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น และการสัมผัส ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า โดยผู้บริโภคจะเลือกสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการของตนเอง และหลีกเลี่ยงสิ่งเร้าที่ตนไม่ต้องการ แต่หากมีความสนใจผู้บริโภคก็จะเกิดกระบวนการเปิดรับ

สอดคล้องกับ Solomon (2015, อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ รุ่งวิมลสิน, 2558) ที่ระบุว่า การเปิดรับข่าวสาร คือ การที่ผู้บริโภคเลือกรับรู้ถึงสิ่งเร้าภายนอกที่ผ่านเข้ามาในประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้บริโภคจะให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า และตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกไปตามความต้องการ และประสบการณ์ภูมิหลังของผู้บริโภคแต่ละคน

แซมมวล แอล เบคเกอร์ (Sammuel L. Becker, 1979 อ้างถึงใน ขวัญเมือง ศิลลา, 2550) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) คือ บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเมื่อต้องการให้มีความคล้อยคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) คือ บุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารในส่วนประเด็นที่ตนสนใจ และอยากรู้ เช่น การเปิดรายโทรทัศน์ จะเปิดดูเฉพาะรายการที่สนใจ หรือมีผู้แนะนำ รวมถึงการอ่านหนังสือพิมพ์ก็จะเลือกอ่านจากข่าวสารที่เกี่ยวข้องและตนให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) คือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพราะต้องการกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาทิ เปิดรับสื่อเพื่อประโยชน์ในการผ่อนคลายอารมณ์ เป็นต้น

นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชนหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่าสื่อหรือสื่อมวลชนต่าง ๆ มิได้มีอิทธิพลต่อประชาชนโดยตรงเสมอไป ทั้งนี้เพราะมนุษย์มีความคิดเป็นของตัวเอง สามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารเองได้ แต่เพราะเวลาและความสามารถในการเปิดรับสื่อที่จำกัด จึงเลือกที่จะเปิดรับสื่อหรือเลือกที่จะใช้สื่อตามความปรารถนาของตนผ่านกระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ว่าการเลือกเปิดรับข่าวสารนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการรับส่งสารไปยังผู้รับสาร การเลือกเปิดรับข่าวสารประกอบด้วย การกลั่นกรอง 3 ชั้น ดังนี้ (Joseph T Klapper, 1967)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) ถือเป็นการเลือกรับข่าวสารด้วยความตั้งใจของบุคคล ตามปกติคนเราจะรับข่าวสารในแต่ละวันมากมาย ข่าวสารบางอย่างรับรู้อย่างผ่าน ๆ เรื่องใดที่คนเราเห็นว่าตรงกับความสนใจก็จะตั้งใจรับข่าวสารนั้นเป็นพิเศษมากกว่าข้อมูลอื่น ๆ เช่น เมื่ออ่านหนังสือพิมพ์หรือดูโทรทัศน์เชื่อว่าสนใจทุกข่าวทุกรายการ แต่จะมีการเลือกให้ความสนใจบางข่าวบางรายการเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตนนั่นเอง นอกจากนี้บางครั้งบุคคลก็เลือกเปิดรับข่าวสารเพื่อทำให้ตนเองมีความคล้อยคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

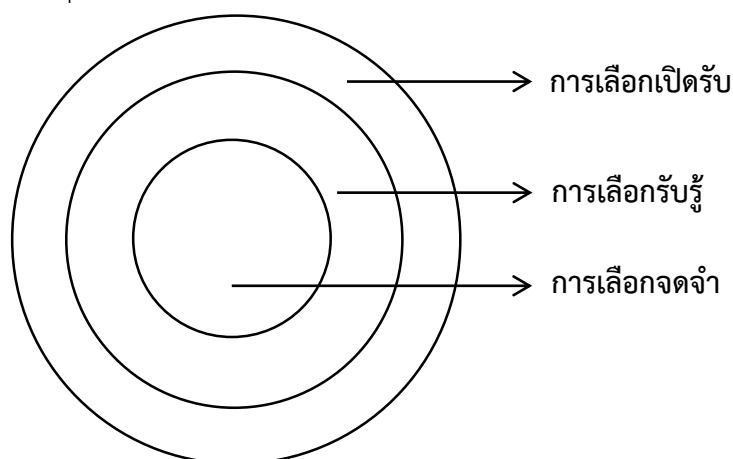
การเลือกเปิดรับนั้นผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจที่มีอยู่เดิม และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติและความคิดเห็นเดิมของตน ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมก็จะก่อให้เกิดภาวะความไม่สมดุลทางจิตใจที่เรียกว่า “Cognitive Dissonance” ซึ่งบุคคลอาจจะลดภาวะความไม่สมดุลนี้ได้โดยการเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ หรือพฤติกรรมการแสดงออก หรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเดิมของตน

นอกจากปัจจัยด้านทัศนคติของแต่ละบุคคลแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการเลือกเปิดรับข่าวสารอีกด้วย อาทิ สถานภาพเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อ อุดมการณ์ ประสบการณ์ ประเพณีวัฒนธรรม ศาสนา เป็นต้น

2. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) กระบวนการนี้เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมาจากการเลือกเปิดรับ กล่าวคือ เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วก็เชื่อว่าข่าวสารนั้นจะถูกส่งตามวัตถุประสงค์หรือเจตนาของของผู้ส่งสารทั้งหมด ผู้รับสารแต่ละคนจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสารนั้นแตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น ดังนั้นผู้รับสารจะตีความผิดพลาด หรือบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางที่ตนเองพอใจให้สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเพียงเท่านั้น เพื่อจะนำมาสนับสนุนความคิดเดิมที่ผู้รับสารมีอยู่และเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดภาวะที่ไม่สมดุลทางจิตใจหรือไม่ตรงกับกระบวนการความคิดของตนเอง

ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.47



ภาพที่ 2.47 กระบวนการเลือกสรร 3 ชั้น

ที่มา : Klapper, J. (1967). The Effect of Mass Communication. New York : Free Press.

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร วัตถุประสงค์ และความต้องการในการเปิดรับสารที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ คือ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูริย์, 2544, น.13-14)

1) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัย หรือเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้ โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละบุคคลมีวัตถุประสงค์ และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

2) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล หมายถึง ผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่ง

จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อบริเวณกัน ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประโยชน์โดยตรง และการติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Communication Public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวมช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจในเรื่องหรือทิศทางเดียวกัน บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีใจความสนใจด้วย

3) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจง และมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม

วิลเบอร์ ชรามม์ (Schramm, 1971 อ้างในอัญชุลี วงษ์บุญงาม และดารณี ธีญญศิริ, 2554, น.10) อธิบายว่า ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มากจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จของการสื่อสาร ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

Wilbur Schramm (1973) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการเลือกสรรของมนุษย์ ดังนี้

1. **ประสบการณ์** เนื่องจากผู้รับสารย่อมมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ สิ่งของแตกต่างกันไป ประสบการณ์จึงเป็นตัวแปรที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่เคยเห็นแตกต่างกัน

2. **การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร** เนื่องจากผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารที่ต้องการเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารจึงช่วยให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ว่า ข่าวสารอย่างหนึ่งมีประโยชน์แตกต่างจากข่าวอีกอย่างหนึ่งด้วย จึงก่อให้เกิดพัฒนาการและปรับปรุงอุปนิสัยและรูปแบบการแสวงหาข่าวสาร

3. **ภูมิหลังที่แตกต่างกัน** เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์ที่มักจะสนใจสิ่งที่ตนไม่เคยพบเห็นมาก่อน รวมทั้งสนใจในความแตกต่างหรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางวัตถุ สิ่งของ หรือเรื่องราวต่าง ๆ

4. **การศึกษาและสถานภาพทางสังคม** นับเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ขึ้นในตัวบุคคลและเป็นตัวชี้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นั้น ทั้งพฤติกรรมในการเลือกรับสื่อและเลือกเนื้อหาของข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาจะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการอ่านและกระหายที่จะเพิ่มพูนด้วยการแสวงหาความรู้ให้กว้างขวางขึ้น

5. **ความสามารถในการรับสาร** ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของบุคคลแตกต่างกัน โดยสภาพร่างกายในที่นี้หมายถึง สภาพร่างกายที่สมบูรณ์ ผู้รับสารที่มีอวัยวะของร่างกายครบถ้วน ประสาทสัมผัสทุกอย่างทำงานได้ปกติ ย่อมอยู่ในสภาพที่จะรับข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่บกพร่องทางร่างกายและประสาทสัมผัส นอกจากนั้นสภาพร่างกายยังมีส่วนสัมพันธ์กับสติปัญญาของคนอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงอายุที่สูงขึ้น ระยะเวลาที่ได้รับการศึกษา รวมทั้งการเจริญเติบโตทางความคิดย่อมมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและลบต่อการโน้มน้าวใจ

6. บุคลิกภาพ ของผู้รับสารแต่ละคนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจและพฤติกรรมของผู้รับสารอีกต่อหนึ่ง ทำนองเดียวกันองค์ประกอบในเรื่องความสามารถของบุคคล มีหลักฐานทางการวิจัยที่แสดงว่าความนับถือตนเอง และความวิตกกังวลของบุคคลล้วนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลทางสังคม กล่าวคือ ผู้ที่มีความวิตกกังวลหรือตื่นเต้นมักได้รับอิทธิพลทางสังคมง่าย และมีความโน้มเอียงที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับค้นหาเพื่อที่ว่าจะได้หลีกเลี่ยงอิทธิพลทางสังคมนั้นเอง

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารแต่ละคนเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายในข่าวสารของผู้รับ ถ้าผู้รับสารมีอารมณ์ปกติ มีความพร้อม มุ่งมั่นและมีสมาธิต่อข่าวนั้น สัมฤทธิผลของการสื่อสารจะมามากกว่าผู้รับที่ไม่มีอารมณ์กับข่าวสารนั้น

8. ทัศนคติ เป็นตัวแปรที่มีอยู่ระหว่างการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารหรือสิ่งเร้าต่างๆ ด้วยการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้รับที่มีต่อข่าวสารแต่ละประเภทที่พบ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นคุณสมบัติหรือท่าทีที่ผู้รับสารแต่ละคนมีอยู่ก่อนที่จะรับข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยปกติทัศนคติของผู้รับสารเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปการส่งข่าวสารหรือการโน้มน้าวใจของผู้ส่งสารจะแตกต่างกันไป ในทำนองเดียวกันกับการตอบสนองผู้รับจะเปลี่ยนไปตามสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่แปลงไปด้วย

แนวทางการวัดพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร

McLeod และ O'Keefe (1972 อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ รุ่งวิมลสิน, 2558) ได้เสนอตัวชี้วัด(Index) ที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารไว้ทั้งหมด 2 ประเภท ดังนี้

1. ระยะเวลาในการเปิดรับเปิดรับข่าวสาร เป็นรูปแบบการวัดที่อาศัยระยะเวลาที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้เปิดรับข่าวสารนั้น ๆ ในแต่ละครั้ง โดยสามารถนับเป็นหน่วยนาที หรือชั่วโมง ต่อวันหรือต่อสัปดาห์ อาทิ ระยะเวลาที่รับชมรายการโทรทัศน์ ระยะเวลาที่รับฟังรายการเป็นวิทยุ เป็นต้น แต่ทว่า การวัดจากระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร มักจะมีช่องว่างตรงที่คำตอบของแต่ละบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจเดิม ระยะเวลาที่ว่าง ความใกล้ชิดไกลของสื่อที่ส่งสาร ดังนั้นคำตอบในตัวแปรนี้ อาจจะไม่แปลความหมายได้ทางจิตวิทยา และไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับตัวแปรอื่น ๆ ได้

2. ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร เป็นการวัดความถี่ออกมาในรูปแบบของจำนวนครั้งที่บุคคลได้เปิดรับข่าวสาร ซึ่งจะแยกตามประเภทของเนื้อหาที่แตกต่างกัน เช่น ความถี่ในการอ่านหนังสือพิมพ์ในหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการฟังรายการวิทยุ ทั้งนี้การวัดด้วยตัวแปรความถี่สามารถนำไปเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด บุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคล แต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับการศึกษาครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาว่า ผู้รับบริการที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างไร

4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และพฤติกรรม

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

การรับรู้ (Perception) เป็นแนวคิดที่สำคัญ ที่ทำให้เราเข้าใจวิธีการที่มนุษย์พยายามใช้ประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ในการค้นหาและเข้าใจสิ่งรอบตัวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งทำให้เกิดความหลากหลายทางความคิด อารมณ์ และสถานการณ์ ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนนั้นจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามคำว่า การรับรู้ ไว้หลายความหมายดังนี้

ในขณะที่ โมเวนและไมเนอร์ (2001 อ้างถึงใน รติตา ไกรเทพ, 2556) อธิบายความหมายของการรับรู้ไว้ว่า “เป็นกระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร โดยที่ตั้งใจรับข้อมูลเหล่านั้นและทำความเข้าใจความหมาย” โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ ผู้บริโภคจะรับข้อมูลผ่านทางประสาทสัมผัสในขั้นตั้งใจรับ ผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น และขั้นตอนสุดท้ายก็คือ ขั้นเข้าใจความหมาย ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบของข้อมูลและตีความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

ในขณะที่ Henny Assael (1998 อ้างถึงใน ทสมา ทองสุวรรณรงค์, 2554, น.76) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเป็นกระบวนการเลือกสรร การรวบรวม และการตีความ ซึ่งการรับรู้ของผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนจะมีกลไกในการรับรู้แตกต่างกันออกไป โดยในแต่ละวันนั้นมนุษย์เราได้รับสิ่งกระตุ้น (Stimuli) เข้ามาอย่างมากมาย ซึ่งสิ่งเร้าที่เราได้รับนั้นมีทั้งสิ่งเร้าด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งเร้าด้านการตลาด ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งเร้าภายใน (Primary or Intrinsic Stimuli) ได้แก่ ตัวผลิตภัณฑ์ และองค์ประกอบต่าง ๆ ของตัวผลิตภัณฑ์

2. สิ่งเร้าภายนอก (Secondary or Extrinsic Stimuli) เป็นการสื่อสารที่ถูกออกแบบเพื่อที่จะให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งจะแสดงผ่านทางคำพูด รูปภาพ สัญลักษณ์ และสิ่งเร้าอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์

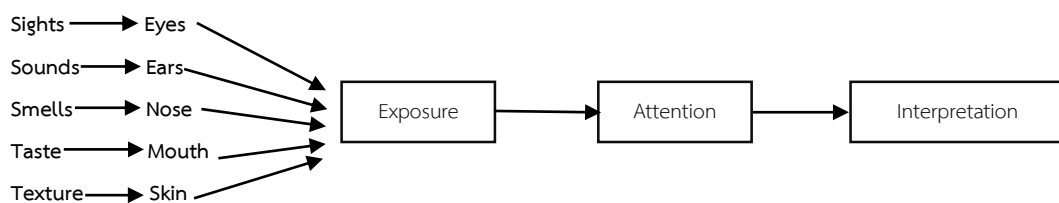
โดยผู้บริโภคจะทำการเลือกสรร จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามา

จากคำนิยามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การรับรู้คือ กระบวนการในการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคน โดยกระบวนการรับรู้จะผ่านการตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลสิ่งเร้าซึ่งได้รับจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วจึงแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจจากการตีความนั้น

กระบวนการรับรู้

Solomon (2015 อ้างถึงใน ปุณชญา ใจภักดี, 2560) กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ของผู้บริโภคว่ามี 3 ขั้นตอน (ภาพที่ 2.48) โดยเริ่มจาก

1. การเปิดรับ (Exposure) จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีสิ่งเร้า เข้ามากระตุ้น
2. การคำนึงถึง (Attention) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าที่ตรงและสอดคล้องกับความสนใจของตน และเห็นว่าสิ่งเร้านั้นมีความสำคัญ
3. การตีความ (Interpretation) จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกรับเอาสิ่งเร้าเข้ามาแล้วทำการตีความสิ่งเร้าดังกล่าว ซึ่งการตีความของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไปภูมิหลังของตนเอง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความรู้ ความสามารถ ความต้องการ ค่านิยม รวมไปถึงประสบการณ์เดิม



ภาพที่ 2.48 ภาพรวมกระบวนการรับรู้ของผู้บริโภค

ดัดแปลงจาก Solomon, M.R. (2015) (อ้างถึงใน ปุณชญา ใจภักดี, 2560)

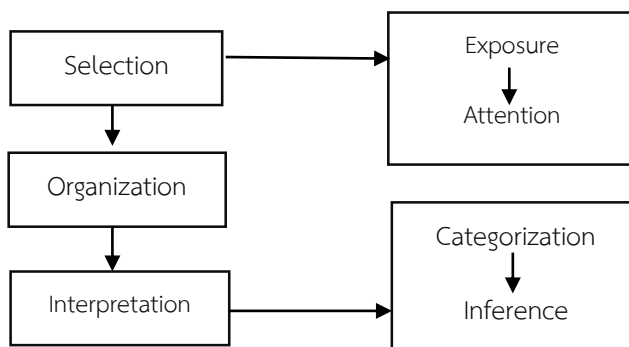
กระบวนการในการเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) คือ การที่ผู้บริโภคเลือกเปิดรับพร้อมทั้งให้ความสำคัญเฉพาะกับสิ่งเร้าที่มีทิศทางตรงกับความต้องการของตนเท่านั้น โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าแวดล้อมอื่น ๆ โดยการเลือกรับรู้ลักษณะนี้จะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1.1 การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เกิดขึ้นเมื่อ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งนี้การที่จะเปิดรับสิ่งเร้านั้น บุคคลไม่สามารถที่จะเปิดรับเอาสิ่งเร้าทั้งหมดได้ เนื่องจากมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบุคคลจึงจำเป็นต้องคัดและกลั่นกรองสิ่งเร้าต่าง ๆ และเลือกสรรที่จะเปิดรับ

1.2 การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) เกิดขึ้นหลังจากผู้บริโภครับรู้สิ่งเร้าแล้ว และเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ กล่าวคือ บุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่เร้าที่สอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของตน

1.3 การเลือกรับรู้ (Selective Perception) เมื่อบุคคลเลือกให้ความสนใจกับสิ่งเร้าใด ๆ แล้ว ต่อจากนั้นจะเข้าสู่ขั้นการเลือกสรรการรับรู้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล



ภาพที่ 2.49 แบบจำลองขั้นตอนกระบวนการเลือกรับรู้

ดัดแปลงจาก Solomon, M.R. (2015) (อ้างถึงใน ปุณชญา ใจภักดี, 2560)

2. การจัดระเบียบการรับรู้ (Perceptual Organization) คือ กระบวนการที่ผู้บริโภครวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ที่ได้รับมาจนเกิดเป็นภาพรวมที่มีความหมายที่ผู้บริโภครวบรวมเข้าใจได้ดี โดยที่ผู้บริโภครวบรวมจะเรียนรู้จากสิ่งเร้าที่เป็นภาพรวมได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่แยกออกจากกันเป็นส่วนย่อย ๆ

3. การตีความการรับรู้ (Perceptual Interpretation) คือ กระบวนการขั้นสุดท้ายของการรับรู้ โดยอาศัยหลักพื้นฐานอยู่ 2 ประการคือ

3.1 การจัดประเภทสิ่งเร้า (Categorization) เป็นระบบการจัดการสิ่งเร้าที่เข้ามา โดยที่ผู้บริโภครวบรวมจะใช้ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ของตน ในการจัดประเภทสิ่งเร้าเป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยมีการแบ่งเป็นกลุ่มของความคิด (Schema) และเก็บเอาไว้เป็นหมวดหมู่ในระบบความจำ เพื่อช่วยผู้บริโภครวบรวมสามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องกับเจอสิ่งเร้าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.2 การตั้งข้อสรุป (Inference) เป็นการแปลความหมายการรับรู้โดยใช้การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าเข้าด้วยกัน เป็นความเชื่อที่ผู้บริโภครวบรวมสร้างขึ้นจากประสบการณ์ ซึ่งอาจมีการเชื่อมโยงสินค้ากับตราสัญลักษณ์ต่าง ๆ และตีความหมายในแง่ของสิ่งที่สินค้าต้องการจะสื่อและภาพลักษณ์ที่ผู้บริโภครวบรวม อาจกล่าวได้ว่า เมื่อผู้บริโภครวบรวมรับรู้สิ่งเร้าแล้ว ผู้บริโภครวบรวมจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่ตนเองต้องการ รวมถึงสอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเองเท่านั้น

จากนั้นจึงเกิดการจัดระเบียบการรับรู้ โดยการจัดกลุ่มของข้อมูลที่ได้รับมาจนเกิดเป็นภาพรวมที่ผู้บริโภคให้ความหมาย

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

การรับรู้ของแต่ละบุคคลจำเป็นจะต้องอาศัยหลาย ๆ ปัจจัยเข้าร่วมวิเคราะห์ เพราะในสิ่งเร้าชนิดเดียวกัน การรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจตีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น อวัยวะรับสัมผัส ความตั้งใจ รวมไปถึงประสบการณ์ที่ทุกคนมีต่อสิ่งเร้าชนิดนั้น

Assael (1998 อ้างถึงใน รติตา ไกรเทพ, 2556) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และตีความ มี 2 ประการคือ

1. ลักษณะของสิ่งเร้าที่มีผลกระทบต่อรับรู้ (Stimulus Characteristics Affecting Perception) โดยสิ่งเร้าที่จะทำให้บุคคลเกิด “การรู้สึก” ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ส่วนประกอบด้านความรู้สึก และส่วนประกอบด้านโครงสร้าง

1.1 ส่วนประกอบด้านความรู้สึก (Sensory Elements) การรับรู้จากสิ่งที่เข้ามากระทบประสาทรับสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งการรับสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น เสียง กลิ่น การสัมผัส และ รสชาติ

1.2 ส่วนประกอบด้านโครงสร้าง (Structural elements) เป็นลักษณะทางกายภาพของข่าวสาร ประกอบด้วย ขนาด ตำแหน่งที่ใช้ การเปรียบเทียบความแตกต่าง รวมไปถึงความแปลกใหม่ ดังนั้นในทางกายภาพ สิ่งเร้าจะต้องอยู่มีอยู่ในปริมาณที่สูงพอที่จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกได้

2. ลักษณะของผู้บริโภคที่มีผลต่อการรับรู้ (Consumer characteristics affecting perception) สิ่งกำหนดการรับรู้สิ่งเร้าของผู้บริโภคมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ การจำแนกความแตกต่างระหว่างสิ่งเร้า และความสามารถในการขยายวงของสิ่งเร้า

2.1 การจำแนกความแตกต่างระหว่างสิ่งเร้าหรือความสามารถในการรับรู้ (Stimulus discrimination or perceptual ability) ความสามารถในการสังเกตความแตกต่าง ระดับการรับรู้ของผู้บริโภคมี 2 ลักษณะ คือ

- ระดับต่ำสุดที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ (Threshold level) ความสามารถของผู้บริโภคที่จะรู้สึกถึงความแตกต่างของสิ่งเร้า อาทิ เสียง กลิ่น เป็นต้น

- ระดับการปรับตัว (Adaptation level) ผู้บริโภคเกิดความเคยชินกับสิ่งเร้าที่ซ้ำซาก จำเจ จนไม่ให้ความสนใจอีกต่อไป ในผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในระดับการปรับตัว ฉะนั้นการสื่อสารที่มีความแปลกใหม่ มีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะ รวมไปถึงวิธีการอื่น ๆ จะช่วยลดระดับการปรับตัวของผู้บริโภค

2.2 ความสามารถในการขยายวงของสิ่งเร้า (Stimulus generalization) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองของบุคคล กล่าวคือเมื่อมีสิ่งเร้าสองสิ่งที่มีลักษณะ

คล้ายคลึงกันเมื่อผู้บริโภคตอบสนองต่อสิ่งเร้าชนิดหนึ่งแล้ว ผู้บริโภคก็มีแนวโน้มที่จะนำผลที่ตอบรับกับสิ่งเร้าแรกไปใช้กับอีกสิ่งเร้าหนึ่งด้วยความภักดีต่อตรา (Brand royalty) ถือเป็นอีกหนึ่งตัวอย่างของความสามารถในการขยายวงสิ่งเร้าของผู้บริโภค เมื่อการบริโภคสินค้าในครั้งแรกเกิดความประทับใจ ครั้งถัดมาจะเลือกบริโภคสินค้าเดิมอีกโดยไม่ต้องเสียเวลาในการประเมินเพื่อการตัดสินใจซื้อทุกครั้ง (Baker & Bass, 2003)

จะเห็นได้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่ผู้รับบริการเปิดรับสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์นั้นคือ การเข้ามาเข้าชมการแสดงโชว์ต่าง ๆ ที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ รวมถึงการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อและกิจกรรม แล้วมีการจัดระเบียบข้อมูล และตีความจากข้อมูลที่ได้รับมา ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้เป็นเครื่องมือในการอธิบายถึงการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ว่าภายหลังจากที่ได้เปิดรับข้อมูลแล้ว มีการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างไร

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior)

พฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ ทัศนคติของบุคคล การมีบุคลิกแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากการมีความรู้ ทัศนคติที่ต่างกัน จึงส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาแตกต่างกัน

ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามคำว่า พฤติกรรม ไว้หลายความหมายดังนี้

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2529 อ้างถึงใน อานนท์ หวังสว่างกุล, 2557) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม ไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาชนิดที่มนุษย์แสดงออกมาภายนอก รวมถึงพฤติกรรมภายในอาจมีสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เช่น ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของอวัยวะภายในร่างกายไม่สามารถสังเกตได้ ส่วนพฤติกรรมภายนอก เป็นปฏิกิริยาที่คนเราแสดงออกมาตลอดเวลาของการดำเนินชีวิต โดยแสดงออกทั้งทางวาจาและทางกาย ผู้อื่นสามารถสังเกตได้โดยง่าย

ประสาธ อิศรปริดา (อ้างถึงใน จันทิมา ฉัตรชัยพลรัตน์, 2544) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการ การกระทำ หรือกิจกรรมทุกชนิดของมนุษย์หรือสัตว์ ซึ่งกิจกรรมหรือการกระทำนั้นอาจเป็นการกระทำที่เฉพาะเจาะจงหรือไม่ก็ได้ หรืออาจเป็นกิจกรรมที่แสดงออกให้เห็น (Overt Behavior) เช่น ความรู้สึก การจำ การคิด ฯลฯ

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรม คือ การแสดงออกหรือการกระทำของบุคคล ที่แสดงออกมา ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการรับรู้ และทัศนคติที่มี

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ประภา เพ็ญสุวรรณ (2526) ได้ระบุงค์ประกอบของพฤติกรรมไว้ทั้งหมด 3 ด้านดังนี้

1. **พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Domain)** มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การจดจำ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ การมุ่งมั่นพัฒนาความสามารถ การยกระดับสติปัญญา หมายถึงถึงการ ใช้วิจารณ์ญาณเพื่อประกอบการตัดสินใจ พฤติกรรมนี้ประกอบด้วยความสามารถในระดับต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันแต่เริ่มต้นจากการรู้ในระดับง่าย ๆ และเพิ่มการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มความยากขึ้นเรื่อย ๆ

2. **พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึก ความชอบ (Affective Domain)** ในประเด็นนี้พิจารณาถึงความชอบ ไม่ชอบ การให้คุณค่า การรับ การเปลี่ยน หมายถึงถึงการปรับปรุง ค่านิยมที่ยึดถืออยู่ พฤติกรรมด้านนี้ยากต่อการอธิบายเพราะเกิดภายในตัวของบุคคล ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรม ด้วยเหตุที่ว่าเป็นการยากที่จะวัดพฤติกรรมภายในของบุคคล จากสิ่งที่แสดงออกมา

3. **พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)** พฤติกรรมนี้เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติ พฤติกรรมล่าช้า

ครอนบาช (Cronbach อ้างถึงใน ตาวิ พานิช, 2545) ได้อธิบายพฤติกรรมของบุคคล เกิดขึ้น เพราะองค์ประกอบ 7 ประการ ต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมาย เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างที่ใช้เวลานานจึงสามารถบรรลุความต้องการ คนเราจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน
2. ความพร้อม หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือ ความสามารถที่ทำการกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำการกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย ก่อนที่เราจะทำการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะต้องพิจารณาสถานการณ์ก่อน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีที่คาดว่าจะให้ความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง หมายถึงการทำการกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นการแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา เมื่อทำการกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลจากการกระทำนั้น
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง หากเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ ก็กล่าวได้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

แนนซ์ ซวาทซ์ (Nancy E.Schwartz อ้างถึงใน ตาวิ พานิช, 2545) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติตัวใน 4 รูปแบบดังนี้

1. ทศนคตินับได้ว่าเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติ ดังนั้นความรู้มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันกับทศนคติ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติ
2. ความรู้และทศนคติมีความสัมพันธ์กันทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา
3. ความรู้และทศนคติต่างสามารถทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และทศนคติไม่จำเป็นจะต้องมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน
4. ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม

การวัดพฤติกรรม

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2538 อ้างถึงใน ฤทธิรงค์ อัญจะนะ, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลทั่วไปนั้นมีทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกภายนอก และพฤติกรรมที่อยู่ข้างใน ฉะนั้นการวัดจึงสามารถทำได้ 2 วิธีดังนี้

1. การวัดพฤติกรรมทางตรง สามารถทำได้โดย

1.1 การสังเกตโดยให้ผู้สังเกตรู้ตัว เช่น คุณครูประจำชั้นเรียนสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนในห้องเรียน โดยแจ้งให้นักเรียนทุกคนรายงานให้ครูทราบว่ามีใครทำกิจกรรมใดบ้าง ซึ่งการใช้วิธีนี้จะทำให้บางคนไม่แสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมา

1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติ คือ การที่บุคคลผู้ซึ่งทำหน้าที่สังเกต ไม่ได้กระทำตนเป็นที่รบกวนพฤติกรรมของบุคคลผู้ถูกสังเกต โดยปล่อยให้พฤติกรรมดำเนินไปตามธรรมชาติ และเป็นไปในลักษณะที่ไม่ทำให้ผู้สังเกตรับทราบว่าตนกำลังถูกสังเกตอยู่ ซึ่งการสังเกตพฤติกรรมในลักษณะนี้จะได้พฤติกรรมที่แท้จริงออกมา และสามารถนำไปอภิปรายผลได้ แต่วิธีนี้มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา เพราะการที่จะได้พฤติกรรมที่เที่ยงและตรง จำเป็นจะต้องมีการสังเกตพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน

2. การศึกษาพฤติกรรมโดยทางอ้อม แบ่งได้หลายวิธีดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการซักถามบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อจุดมุ่งหมายในการรับทราบถึงพฤติกรรม โดยนิยมทั้งรูปแบบการโทรสอบถามและการเผชิญซึ่งหน้า

2.2 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่เหมาะสมที่จะใช้สำหรับศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสามารถในด้านการอ่าน และการเขียน

2.3 การทดลอง เป็นการศึกษาโดยผู้ที่ถูกศึกษาจะถูกควบคุมให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการทดลอง ซึ่งในสภาพความเป็นจริงแล้วควรควบคุมในห้องปฏิบัติการ ดังนั้นการสังเกตพฤติกรรมในลักษณะนี้และการควบคุมตัวแปร จึงเป็นไปได้ยาก

2.4 การทำบันทึก วิธีนี้สามารถทำให้ทราบพฤติกรรมของบุคคล โดยให้ผู้ที่ถูกศึกษาพฤติกรรมเขียนรายงานบันทึกประจำวันส่งเข้ามา เพื่อใช้ในการศึกษาพฤติกรรมในแต่ละประเภท

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมข้างต้น ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมจะมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติที่คอยผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป อันเนื่องมาจากการได้รับความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ซึ่งทำให้เห็นว่าการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความรู้ เกิดเป็นทัศนคติ และสุดท้ายส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล คณะผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาเพื่อวัดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อการมาเข้าชม และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เนื่องจากวัตถุประสงค์หนึ่งของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ดังนั้นผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

Roberts-Lombard (2009) และ Kotler (2003) (อ้างถึงใน นราธิป แนวคำดี, 2561) ได้นิยามความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการ และผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้จริง หากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจะถูกผลักดันจากความคาดหวังจากการได้รับบริการ หรือ ความหวังที่จะได้รับจากคุณภาพ

Kotler (2003) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกพอใจหรือผิดหวังซึ่งมีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 อ้างถึงใน ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำจนท้ายที่สุดเกิดการติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจไปเรื่อย ๆ トラบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่ หรือสามารถอธิบายได้ว่าได้เกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ขึ้นในตัวลูกค้า ซึ่งลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความพึงพอใจที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการและประสบการณ์ในการใช้บริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นประจำสามารถทำให้เกิดความจงรักภักดีในลูกค้าได้

ความพึงพอใจลูกค้า (มนตรี ธรรมพัฒนากุล และคณะ, 2562) คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ โดยการจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจนั้น ผู้ให้บริการต้องมีการวางระบบโครงสร้างที่ดีสอดคล้อง

สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจ ในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ ด้าน การสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อลูกค้ามารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบที่จะนำไปสู่ จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558) ของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความคาดหวังให้แก่บุคคลเหล่านั้นได้

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าและความประทับใจที่บุคคลนั้นได้รับ กับความคาดหวัง ที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งระดับความพึงพอใจมีตั้งแต่ ความประทับใจ พอใจ และไม่พอใจ โดยงานวิจัยนี้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการหลังจากที่ได้เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า (อ้างถึงใน ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558)

นภดล ร่มโพธิ์ (2554) กล่าวว่า จากการศึกษาวิจัยโดย The American Society of Quality (ASQ) พบว่า ความพึงพอใจ ของลูกค้ามีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ สูญเสียลูกค้าไปร้อยละ 68 ของลูกค้าที่เลิกใช้สินค้าและบริการนั้นเกิดมาจากความไม่พอใจในสินค้า และบริการ รวมไปถึงการที่พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ดังนั้นหากสามารถสร้างความ พึงพอใจให้ลูกค้าได้ก็จะสามารถรักษาลูกค้าร้อยละ 68 นี้ไว้ได้นอกจากนั้นยังสามารถแย่งชิงลูกค้า จากคู่แข่งร้อยละ 68 ที่คู่แข่งไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้อีกด้วย

ฉัตรพร เสมอใจ (2545) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญของการ บริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิด ความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของลูกค้าได้ ความพึงพอใจมีผลต่อ การจัดการธุรกิจหลายประการดังนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจบริโภคของลูกค้าและก่อให้เกิดการซื้อซ้ำที่ก่อให้เกิดยอดขาย และการ รักษาความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอจะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจากเป็นผลกระทบโดยตรง ของความภักดีของลูกค้าและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่ธุรกิจ

2) ความพึงพอใจของลูกค้าช่วยให้องค์กรมีองค์ประกอบของการแข่งขันทางธุรกิจที่เหนือกว่า เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าการมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพอย่างเดียวไม่เพียงพอและไม่ สามารถช่วยให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้แต่ความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นอาวุธที่ดีในการแข่งขัน เนื่องจาก การเกิดความพึงพอใจของลูกค้าสูงจะทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน

3) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลกำไรของธุรกิจไม่ใช่แค่เพียงการสร้างให้เกิดการซื้อซ้ำ (Repurchase) แต่โดยการใช้ความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงเป็นจุดแข่งขันเปรียบเทียบ (Benchmark) ถ้าธุรกิจสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าหรืออย่างน้อยเท่ากับค่าความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า จะเป็นการสร้างความภักดีของลูกค้า

ธาริณี วราหะสุนทร (2553) สรุปว่า ผลลัพธ์จากการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพในระยะยาวแก่องค์กร ธุรกิจ และเกิดประโยชน์หลายประการ ดังต่อไปนี้

- 1) ลูกค้าจะซื้อสินค้าบ่อยขึ้น สร้างความภักดีต่อตราสินค้าขององค์กรระยะยาว
- 2) ลูกค้าจะช่วยกระจายข่าวสาร และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- 3) ลูกค้าจะชักนำผู้ซื้อรายใหม่ ๆ แก่องค์กร

4) ลูกค้าจะไม่อ่อนไหวต่อการโฆษณาหรือโปรแกรมการส่งเสริมการขายของคู่แข่งชั้นขณะเดียวกันกลับให้ข้อเสนอแนะ และข้อมูลต่าง ๆ แก่องค์กร

5) ต้นทุนในการนำเสนอสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้าเก่า หรือลูกค้าประจำนั้นต่ำกว่าการสร้างลูกค้ารายใหม่มาก คิดเฉลี่ยแล้วเป็นสัดส่วน 1:5 ทั้งนี้เพราะลูกค้าเก่ามีความเข้าใจ และเชื่อถือในตัวสินค้า หรือองค์กรนั้น ๆ อยู่แล้ว ดังนั้นต้นทุนในการเจาะตลาดและการบริการต่าง ๆ จึงต่ำกว่า ในทางตรงกันข้ามหากลูกค้าไม่พอใจย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร นอกจากไม่ซื้อสินค้าแล้วยังพบว่า ร้อยละ 95 จะไม่ตำหนิหรือร้องเรียนกับองค์กรโดยตรง แต่กลับบอกต่อข่าวสาร โดยลูกค้าหนึ่งคน จะบอกเพื่อนหรือคนรู้จักไปอีก 11 คน ถึงประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งข้อเท็จจริงดังกล่าวจะถูกบอกต่อกันไปในวงกว้างและสร้างความเสียหายแก่องค์กรธุรกิจในที่สุด

ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ส่วนหนึ่งมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวว่า คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถทำเป็น 2 ความหมาย คือ

(1) ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า (Consumer Satisfaction) และ (2) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในที่นี้จะกล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามความพึงพอใจของลูกค้าเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการนั้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อลูกค้าดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน ความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีตอบสนอง ความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึง ความหวังของลูกค้าและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ลูกค้าคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการแสดงความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป

3. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึง ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจบริการ ลูกค้าย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะ มีความสำคัญ

ต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้อธิบายความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ดังนี้

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

สมิต สัจฉกร (2542, น.13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, น. 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกันกับผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
 8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
 9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

สุนันทา ทวีผล (2550, น.13) กล่าวถึง การให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้มั่นใจว่าผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ดีทั้งก่อน การติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

หลักการที่ดีของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, น.20 - 21 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, น.15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
4. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
5. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง

วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น.30 - 44 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, น.16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของเรา

บริการประทับใจ หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วจะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจเกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติ จากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่ เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่นั้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น.48 - 53 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, น.17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการอาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่ และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัดไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จะเห็นได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะความพึงพอใจนี้เป็นผลลัพธ์สำคัญที่จะตอบคำถามการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ให้บริการว่าสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้หรือไม่ หรือตอบสนองความต้องการได้มากเพียงใด เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้ เช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ที่นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการมาเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาว่า พิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

มีขั้นตอนการให้บริการต่อผู้เข้ารับบริการอย่างไรบ้าง และการบริการแบบใดที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้เข้าพินิจภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพินิจภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยเพื่อสนับสนุนและเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา โดยสามารถที่จะแบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้เป็น 3 กลุ่ม กล่าวคือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสาร

อรรวรรณ เถลิงเกียรติกาจร (2559) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของลูกค้ำห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของลูกค้ำห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อข่าวสารประชาสัมพันธ์ของลูกค้ำห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล 3. เพื่อศึกษาแนวโน้มในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ในอนาคตของลูกค้ำห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล 4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางประชากรของลูกค้ำกับการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของลูกค้ำกับความพึงพอใจต่อข่าวสารประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล 6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ำต่อเนื้อหาประชาสัมพันธ์กับแนวโน้มในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลในอนาคต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจความคิดเห็น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่พบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพโสด ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะประชากรได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข่าวสารประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โดยภาพรวมลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล มีค่าเฉลี่ย 3.46 ลูกค้ำมีความพึงพอใจมาก

ชมพูท ทับทิมชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวัง การเปิดรับ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟนเพจรวมคummings” โดยมุ่งศึกษาความคาดหวังในการเปิดรับ พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจ แนวโน้มพฤติกรรมการเปิดรับแฟนเพจรวมคummings รวมถึงทัศนคติที่มีต่อรวมคummingsของผู้ใช้บริการแฟนเพจรวมคummings เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มผู้ใช้บริการ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26 –35 ปีศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีช่วงรายได้ 10,000 – 20,000 บาท มีความถี่ในการเปิดรับเฉลี่ย 3 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศมากที่สุด และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะสื่อใหม่ของแฟนเพจมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นที่สามารถแสดงความถูกใจ (Like) บนข้อความและรูปภาพบนแฟนเพจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะประชากรด้านอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแฟนเพจรวมคummings มีพฤติกรรม การเปิดรับแฟนเพจรวมคummingsที่ต่างกัน ความคาดหวังในการเปิดรับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับแฟนเพจรวมคummings พฤติกรรมการเปิดรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการเปิดรับแฟนเพจรวมคummings

วาริธร โปยมรัตน์ (2561) ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของรถไฟฟ้า MRT บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับ ความคาดหวังและความพึงพอใจ และแนวโน้มการเปิดรับสื่อออนไลน์ของรถไฟฟ้า MRT บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง การเปิดรับสื่อ ความพึงพอใจ แนวโน้มการเปิดรับสื่อออนไลน์ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากผู้ที่อายุ 18 ปีขึ้นไป เคยใช้บริการรถไฟฟ้า MRT และในช่วงเวลา 1 ปี เคยเปิดรับสื่อออนไลน์ของรถไฟฟ้า MRT บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับสื่อออนไลน์ของรถไฟฟ้า MRT น้อย โดยเปิดรับสื่อ เฟซบุ๊กแฟนเพจ MRT Bangkok Metro มากที่สุด ด้านประเภทข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อออนไลน์ พบว่า ข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้า MRT เช่น ขยายเวลาให้บริการ เดินทางฟรี เปิดให้บริการสายใหม่เรื่องบัตรโดยสารหรืออัตราค่าโดยสาร หรือเกร็ดความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรถไฟฟ้า มากที่สุด ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์มากที่สุด ในด้านแนวโน้มความตั้งใจที่จะเปิดรับสื่อออนไลน์ ในระดับมาก

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

ศิริวรรณ ปติวรรณ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา : บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปและเข้ามาเที่ยวในบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพ นิสิต/นักศึกษา มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ด้านแรงจูงใจแบบผลึก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ด้านแรงจูงใจ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของจุดท่องเที่ยวภายในสถานที่ท่องเที่ยว ด้านพฤติกรรมมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานที่ท่องเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวแล้ว สำหรับจุดท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเขาเข้าชมมากที่สุด ได้แก่ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ คิดเป็นร้อยละ 49.25 โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวไม่นิยมพักค้างคืน คิดเป็นร้อยละ 90 นักท่องเที่ยวในระดับความคิดเห็นด้านแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวในอนาคตอยู่ในระดับมาก และแนวโน้มการแนะนำให้มาท่องเที่ยวอยู่ในระดับแนะนำแน่นอน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมในการมาท่องเที่ยวโดยประมาณ และด้านจำนวนบุคคลที่มาท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ด้านจำนวนบุคคลที่มาท่องเที่ยว และด้านแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวในอนาคตแตกต่างกัน

ศรีเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุพรรณภคลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ” โดยวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อสำรวจพฤติกรรมและการตัดสินใจเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ ตำหนักสายสุพรรณภคลของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุพรรณภคลในวังสวนสุนันทา (2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเข้าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุพรรณภคลในวังสวนสุนันทา 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรม

การตัดสินใจเข้าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลในวังสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ 4) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดลและการตัดสินใจเข้าเข้าชม กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลในวังสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เที่ยวพิพิธภัณฑ์ปีละ 1 ครั้ง ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการหาข้อมูลในการเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ เว็บไซต์เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จัก <http://rdi.ssru.ac.th> พิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลมาก่อน ในด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ส่วนวัตถุประสงค์ในการเข้าเข้าชมพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดล พบว่า มีวัตถุประสงค์ด้านการมาดูงานมากที่สุด รองลงมาคือการมาฟัง บรรยายและการสัมมนาที่มหาวิทยาลัยจัด และตั้งใจมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดลและมาเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม ในด้านความคิดเห็นด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ในการพัฒนาแต่ละด้านควรมีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้อย่างน้อย ได้แก่ การมีที่นั่งพักผ่อน ภัตตาคารอาหารชาววัง ร้านขายของที่ระลึกที่เชื่อมโยงกับพิพิธภัณฑ์ การจัดแสดงแสงสีเสียง /นิทรรศการหมุนเวียน /ละคร ร้านกาแฟเครื่องดื่มใกล้ตัวตำหนัก การบริการที่จอดรถ การบริการชุดแต่งกายสาวชาววังสมัยรัตนโกสินทร์และถ่ายรูป การบริการจากมัคคุเทศก์ และการพัฒนาการ เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง งานวิจัยชิ้นนี้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดล ได้แก่ การออกแบบเส้นทางนำชมภายในพิพิธภัณฑ์ การสื่อความหมาย การออกแบบกิจกรรมการนำเที่ยว การพัฒนา Museum Foyer การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่นำชม การปรับปรุงเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ การออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวระหว่างพิพิธภัณฑ์ ตำหนักสายสุทธานภดลกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะร่วม รวมไปถึงการจัดงานและเทศกาล และการพัฒนาของที่ระลึกที่เชื่อมโยงกับความเป็นพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดล

สุววรรณ หนูครองสิน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจพฤติกรรม และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้สื่อมัลติมีเดียในการสร้างรูปแบบนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาเทคโนโลยีด้านมัลติมีเดียที่สามารถสื่อสารเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสัมดำและวัฒนธรรมอาหารอีสาน นำมาใช้ในการออกแบบระบบสื่อการเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์ (2) เพื่อสำรวจพฤติกรรม และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการใช้สื่อมัลติมีเดียในการสร้างรูปแบบนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางและความเป็นไปได้ในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และแหล่งรวบรวม ข้อมูลทางด้านสัมดำ และวัฒนธรรมอาหารอีสานแห่งใหม่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารงานพิพิธภัณฑ์จำนวน 2 ท่าน พบว่า พิพิธภัณฑ์ควรใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดียมาช่วยในการจัด

แสดงผลงาน ควรมีการจัดนิทรรศการหมุนเวียนตลอดเพื่อไม่ให้พิพิธภัณฑ์หยุดนิ่ง และควรจัดกิจกรรมที่เน้นให้ผู้ชมมีส่วนร่วมสามารถจับต้องหรือสัมผัสสิ่งของที่จัดแสดงได้ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 15-19 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านพฤติกรรมการเข้าชม พบว่า ส่วนใหญ่เคยชมพิพิธภัณฑ์โดยเข้าชมเป็นกลุ่ม และเข้าชมพิพิธภัณฑ์กับเพื่อน มีความถี่ในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 1-2 ครั้งต่อปี ระยะเวลาเข้าชมแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง และเข้าชมในวันเสาร์-อาทิตย์ สื่อจัดแสดงที่ชื่นชอบมากที่สุด คือ ภาพถ่ายและป้ายคำบรรยายคอมพิวเตอร์ และสื่อที่ผู้ชมสามารถมีกิจกรรมร่วมได้ สาเหตุหลักที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์คือ ความแปลกใหม่ของพิพิธภัณฑ์ ขณะที่ผู้ที่ไม่เคยเข้าชมพิพิธภัณฑ์มีสาเหตุคือ ไม่มีเวลาไป กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มสนใจเข้าชมพิพิธภัณฑ์สม่ำเสมอ โดยราคาบัตรเข้าชมที่เหมาะสมคือ ท่านละ 50 บาท และกิจกรรมรูปแบบที่จะทำให้สนใจเข้าชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ สาธิตการทำอาหารอีสาน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อมัลติมีเดียสร้างรูปแบบนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ พบว่า เนื้อหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สื่อในรูปแบบดิจิทัลที่ผู้ชมสามารถสัมผัสและโต้ตอบกับสื่อได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยสร้างสรรค์นิทรรศการให้มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และการใช้สื่อจัดแสดงและเทคนิคการนำเสนอที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ตามลำดับ

พิชชานันท์ สิริภคพัฒนกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเข้าชม ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ จากการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรของผู้เข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ 2) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์กับความพึงพอใจต่อการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ 3) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์กับการใช้ประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ 4) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้เข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์กับการใช้ประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่เคยเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-20 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล กลุ่มเป้าหมายมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเข้าชมเพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีของไทย มีความพึงพอใจในด้านพนักงานมากที่สุด และกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ในด้านความบันเทิง และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์แตกต่างกัน ผู้เข้าชมที่มีพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์แตกต่างกัน ผู้เข้าชมที่มีพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์แตกต่างกัน มีการใช้

ประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจของผู้เข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

สุวรรณณี ยูธานุสรณ์ และและนิรันดร ทัพไชย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเข้าชมและความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมกรเข้าชมจัตุรัสวิทยาศาสตร์อพวช. 2) ศึกษาาระดับความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. และ 3) ศึกษาความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชม กลุ่มตัวอย่างคือผู้เข้าชมจัตุรัสวิทยาศาสตร์ 400 คน โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าชมจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เป็นครั้งแรกโดยเข้าชมวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.00-14.00 น. ได้รับข่าวสารจากเพื่อน/คนรู้จัก วัตถุประสงค์การเข้าชมคือใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มาพร้อมกับครอบครัว/ญาติ และค่าใช้จ่ายประมาณ 100-300 บาท มีความพึงพอใจด้านราคามากที่สุด ด้านบุคลากร สถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพกระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานผู้เข้าชมที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่พักอาศัย และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. ที่แตกต่างกัน อีกทั้งงานวิจัยชิ้นนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการไว้อย่างน่าสนใจ คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น ด้านการส่งเสริมการตลาดควรเพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ในหลายช่องทาง อาทิ โบรชัวร์ ป้ายนอกอาคาร สื่อสิ่งพิมพ์ Facebook Website จัดกิจกรรมส่งเสริมกรเข้าชมและร่วมสนุกกับนิทรรศการสม่ำเสมอ เช่น ถ่ายภาพแชร์บน Facebook /กด Like /กด Share กิจกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ เพิ่มนิทรรศการและกิจกรรมไฮไลท์ที่สามารถดึงดูดความสนใจให้เหมาะสมกับวัยและการเรียนรู้ตามช่วงอายุและการเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ หรือเปิดพื้นที่ให้วัยรุ่นสามารถโชว์ผลงานการคิดค้น ประดิษฐ์ โดยใช้เวลาในช่วงวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ จัดงานเทศกาลโชว์เคสสำหรับผู้เข้าชมด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อให้สอดรับการพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบัน หรือควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น มีจอแสดงให้เห็นรอบกิจกรรมต่าง ๆ และปริมาณผู้ให้บริการ และใช้ระบบการกวดจอบกิจกรรม และชำระเงินผ่าน mobile Banking หรือ QR Code ควรมีป้ายแสดงกระบวนการให้บริการผู้เข้าชม หรือคำแนะนำสำหรับผู้ชมที่เข้าใจง่าย และชัดเจน

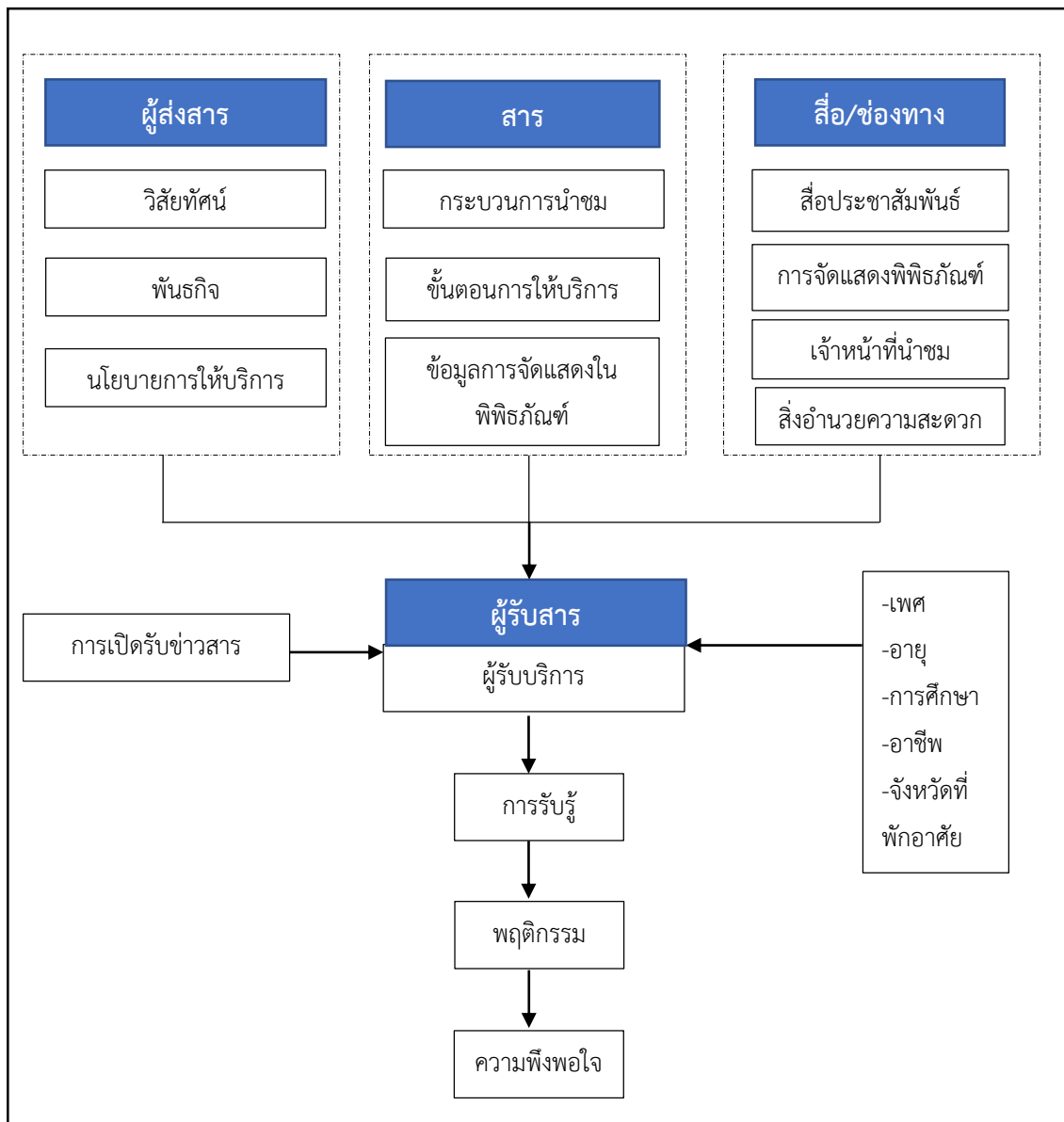
7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

พิมพลอย ปิยธรรมาภรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมชาวไทยในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมชาวไทยในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน

ทั้งสิ้น 295 ชุด และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้เข้าชม บุคลากรพิพิธภัณฑ์ที่ปฏิบัติงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช

จันทิมา ศรีไกรยุทธ (2559) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง (ไทยพวน) ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง (ไทยพวน) ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเข้าชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง (ไทยพวน) ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2560 จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และอาคาร ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ และด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และอาคาร ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ รวมถึงด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง (ไทยพวน) ตำบล เกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ให้มีความน่าสนใจ ความทันสมัยต่อสถานการณ์ทางสังคม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจแล้วมีความประสงค์กลับมาเข้าชม

จากการศึกษาแนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.50 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยแบ่งระเบียบวิธีวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบของ

- 1.1.1 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายด้านการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ
- 1.1.2 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่นำชมเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการนำชม
- 1.1.3 การสังเกตกระบวนการนำชม
- 1.1.4 สัมภาษณ์ผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวัดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

1.1 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านนโยบายของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายด้านการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลและกรอบแนวคิดในการวางแผนวิจัยเชิงปริมาณต่อไป โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ 4 ท่านดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
1	คุณอรุณี พัทธ์วิภา	ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ	20 ตุลาคม 2563
2	คุณจุฑามาศ ทองชมพูซ	ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร	20 ตุลาคม 2563
3	คุณพรหมน บุญจันทร์	เจ้าหน้าที่พัฒนากิจการ	20 ตุลาคม 2563
4	นายธนากร ฤทธิญา	เจ้าหน้าที่พัฒนากิจการ	20 ตุลาคม 2563

1.2 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่นำชมเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการนำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 9 ท่าน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรในการวิจัย จำนวน 9 ท่าน เลือกสัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้เกณฑ์ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่นำชม (ปี) รายละเอียดดังนี้

- ประสบการณ์เกิน 4 ปี จำนวน 1 ท่าน
- ประสบการณ์ระหว่าง 1 - 4 ปี จำนวน 1 ท่าน
- ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 ท่าน

โดยมีรายชื่อกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่นำชม

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
1	ว่าที่ ร.ต.หญิง จันทิญา สังข์คำ	เจ้าหน้าที่สื่อสารสัมพันธ์	29 ตุลาคม 2563
2	คุณสุจิตรา ศรีทิม	เจ้าหน้าที่สื่อสารสัมพันธ์	8 พฤศจิกายน 2563
3	คุณพิชิตชัย ไหมศรีกรด	เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	29 ตุลาคม 2563

1.3 การสังเกตกระบวนการนำชม

ประชากร

คณะผู้มาเข้าชมในโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ และโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ เนื่องจากเป็นการเข้าชมที่มีกระบวนการนำชม

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อแบ่งประชากรในส่วนของคณะผู้มาเข้าชมในโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ ออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์เรื่องอาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างของการสังเกตกระบวนการนำชม

ลักษณะการเข้าชม	จำนวน (ครั้ง) ในการสังเกต
1. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	
- นักเรียน (ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./กศน.)	2
- นักศึกษา (ระดับอุดมศึกษา)	2
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานเอกชน	2
2. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ	2
รวม	8

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยสังเกตกระบวนการนำชม ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ (ตามตารางที่ 3.2)

1.4 สัมภาษณ์ผู้รับบริการ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ประชากร

ผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อแบ่งประชากร คือ ผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์เรื่องลักษณะการเข้าชม และสอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มของผู้รับบริการที่เข้าชมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังนี้

ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ลักษณะการเข้าชม	จำนวน
1. เข้าชมแบบ Walk-in	6
2. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	6
3. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ	6
รวม	18

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัย สัมภาษณ์ผู้รับบริการตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ (ตามตารางที่ 3.4)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายด้านการให้บริการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ชุดที่ 2 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่นำชม โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการนำชม

ชุดที่ 3 แบบสังเกตกระบวนการนำชม

ชุดที่ 4 แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแล้ว จะนำคำตอบและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์มาถอดความและจำแนกหมวดหมู่ ตามความเป็นจริงของกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มตามประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก โดยไม่มีอคติจากนักวิจัยเข้าไปเกี่ยวข้อง

การนำเสนอข้อมูล

ใช้การพรรณนา อธิบาย ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัยและสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

สำรวจโดยใช้แบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 53,478 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 จำนวนประชากรจำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ลักษณะการเข้าชม	จำนวนประชากร (คน)
1. เข้าชมแบบ Walk-in*	12,715
2. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้**	40,136
3. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตร***	627
รวม	53,478

หมายเหตุ *รายงานจำนวนผู้ซื้อบัตรเข้าชม/รายได้จากการจำหน่ายบัตร ปีงบประมาณ 2563 และข้อมูลจากใบเสร็จของคณะที่มาเข้าชมแบบ Walk-in

** สรุปผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ประจำปีงบประมาณ 2563

*** ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดของยามาเน่ (Yamane, 1967) ณ ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความผิดพลาดในการประมาณค่าได้ไม่เกิน $\pm 5\%$ โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = จำนวนตัวอย่าง

N = ประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้คือ 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{53,478}{1 + (53,478)(0.05)^2} \\ &= 397.05 \end{aligned}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่อย่างน้อย 397.05 ตัวอย่าง โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,500 ตัวอย่าง ผลการเก็บตัวอย่างจริง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,559 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างแท้จริง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi Stage Sampling โดยแบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ คือ

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์เรื่องลักษณะการเข้าชม และสอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มของผู้รับบริการที่เข้าชมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังนี้

ตารางที่ 3.6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ลักษณะการเข้าชม	จำนวนประชากร (คน)
1. เข้าชมแบบ Walk-in	12,715
2. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	40,136
3. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ	627
รวม	53,478

ขั้นที่ 2. ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Quota เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของลักษณะการเข้าชม ดังนี้

ตารางที่ 3.7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ลักษณะการเข้าชม	จำนวนประชากร	จำนวน % ของกลุ่มตัวอย่างเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล
1. เข้าชมแบบ Walk-in	12,715	$= \frac{12,715 \times 100}{53,478} = 23.78\%$	$= 23.78\% \times 3,500$ $= 832 \text{ ตัวอย่าง}$
2. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	40,136	$= \frac{40,136 \times 100}{53,478} = 75.05\%$	$= 75.05\% \times 3,500$ $= 2,627 \text{ ตัวอย่าง}$
3. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ	627	$= \frac{627 \times 100}{53,478} = 1.17\%$	$= 1.17\% \times 3,500$ $= 41 \text{ ตัวอย่าง}$
รวม	53,478	100.00	3,500

ขั้นที่ 3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอิงความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อแจกแบบสอบถามออนไลน์/แบบสอบถาม (ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง) กับผู้รับบริการที่มาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ตามที่ได้กำหนดไว้ในตารางที่ 3.7

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยชุดคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ กำลังศึกษา
สำเร็จการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่พักอาศัย |
| ส่วนที่ 2 | คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร |
| ส่วนที่ 3 | คำถามเกี่ยวกับการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการ |
| ส่วนที่ 4 | คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ |
| ส่วนที่ 5 | คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการ |

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

- | | |
|---------------------------------|---|
| สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 | ประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แตกต่างกัน |
| ตัวแปรต้น | ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ กำลังศึกษา สำเร็จการศึกษา อาชีพ และ จังหวัดที่พักอาศัย |
| ตัวแปรตาม | พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ และ ความพึงพอใจ |
| สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 | พฤติกรรมการมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ |
| ตัวแปรต้น | พฤติกรรมการมาใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาเฉลี่ยในการเข้าชม |
| ตัวแปรตาม | ความพึงพอใจ ได้แก่ การจองหรือติดต่อเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม และ สิ่งอำนวยความสะดวก |

เกณฑ์การวัดและให้คะแนนตัวแปร

1. การเปิดรับข่าวสาร

วัดการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการที่มีต่อสื่อของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ การวัดตัวแปรใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน
ไม่เคยเปิดรับ	0	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 – 4.19	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 – 3.39	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 – 2.59	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.79	น้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจ

วัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร และพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง การจองหรือติดต่อเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ โดยมีข้อความที่กำหนดเป็นตัวชี้วัด การวัดตัวแปรใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 – 4.19	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 – 3.39	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 – 2.59	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.79	น้อยที่สุด

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) และความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด
2. การตรวจสอบความตรง (Validity) โดยให้นักวิชาการ และผู้บริหารของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นผู้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ การเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T- Test Independent และ Anova

การวิเคราะห์ข้อมูล

กรณีเป็นแบบสอบถาม หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และปฏิบัติดังนี้

1. ลงรหัส (Coding)
2. นำข้อมูลไปบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC
3. วิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในรูปแบบของตารางและสรุปผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) แบ่งระเบียบวิธีวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกต ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการในการนำชมของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการจากสื่อของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
3. เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

โดยนำเสนอผลการวิจัย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

รวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสังเกตจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ คือ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการในการนำชมของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการในการนำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

1. นโยบายด้านการให้บริการ

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้ และขับเคลื่อนพระเกียรติคุณพระอัจฉริยภาพกษัตริย์เกษตรของสังคม”

โดยมีเป้าประสงค์ในการดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. ให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักรู้ในพระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
2. ส่งเสริมสนับสนุนการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรเพื่อการสืบสาน รักษา ต่อยอด
3. เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่รวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมด้านการเกษตร บนพื้นฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. สร้างเครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขยายผลการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

ทั้งนี้ พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้ดำเนินงานโดยการจัดแสดงนิทรรศการในรูปแบบพิพิธภัณฑ์มีชีวิต ทั้งพิพิธภัณฑ์ในอาคารและพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง รวมถึงกิจกรรมการเรียนรู้ การจัดอบรม ผ่านการเข้าชมแบบโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ การเข้าชมส่วนบุคคลแบบ Walk-in โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ ตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง และการจัดอบรม

โดยจะเห็นได้ว่าเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้นำไปสู่การปฏิบัติ บรรลุตามวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์ ตามที่กำหนดไว้ “การบริการ” เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ พึงพอใจ และสนใจที่จะกลับมาเรียนรู้ซ้ำ นำไปบอกต่อ เผยแพร่ อันจะเป็นการสร้างเครือข่ายที่ดีให้กับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ต่อไป

จากการวิจัย พบว่า พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีแนวทางการให้บริการ ดังนี้

1. การจัดกระบวนการเรียนรู้ด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร
2. การถ่ายทอดความรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และนวัตกรรมเกษตร โดยเจ้าหน้าที่นำชม ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และถ่ายทอดผ่านความรู้สึกให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดแรงบันดาลใจ และนำไปประยุกต์ใช้ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง

3. นำชมในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิตด้านการเกษตร กล่าวคือ เน้นสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่นำชมและผู้รับบริการ ผ่านกิจกรรมการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จริง อันนำไปสู่การปรับประยุกต์ใช้ในชีวิต

4. มีจิตใจในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่นำชมบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ และสร้างแรงบันดาลใจ

■ การสร้างเจ้าหน้าที่นำชม

จากนโยบายการให้บริการตามที่กล่าวไปแล้วนั้น เจ้าหน้าที่นำชมถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ รวมถึงเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการสร้างเจ้าหน้าที่นำชม ดังนี้

1. **ศึกษา เรียนรู้ นำไปสู่การปฏิบัติ** เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่นำชม เริ่มจากต้องศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง โดยศึกษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำชม คือ

1.1 ประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

1.2 วิสัยทัศน์ และพันธกิจของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

1.3 บทบาท หน้าที่ภารกิจของสำนักต่าง ๆ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละสำนักทำงานอย่างไร และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่นำชมเกี่ยวข้องกับสำนักใด ส่วนใดบ้าง

1.4 เนื้อหาโซนการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร และการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเนื้อหาได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.5 บทนำชมแต่ละอาคาร

1.6 เนื้อหากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ

โดยเจ้าหน้าที่นำชมสามารถศึกษาข้อมูลจากคู่มือนำชม เว็บไซต์ และรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์จะเป็นต้นแบบและนำฝึกปฏิบัติ โดยในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่นำชมต้องจำข้อมูลต่าง ๆ จากเนื้อหาการจัดแสดงในแต่ละโซนให้ได้ จากนั้นในด้านความเข้าใจใช้วิธีการ คือ เมื่ออ่านจบแล้วให้เขียนสรุป เพื่อดูว่ามีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด

“

ได้เวลาศึกษาข้อมูลประมาณเกือบ ๆ 2 เดือน อ่านบทนำชมในแต่ละอาคาร ยังไม่ต้องนำชม เดินตามรุ่นพี่วิทยากรที่เป็นเจ้าหน้าที่นำชมอยู่แล้ว

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

“

...ข้อเสียของการดูอย่างเดียวยังจะไม่เข้าใจว่าเนื้อหาเป็นอย่างไร พอไม่เข้าใจก็จะไปผิดทิศทาง ดังนั้นยังใช้กระบวนการเดิมคือ อ่านก่อนให้เข้าใจ แล้วมาดูเจ้าหน้าที่นำชมต้นแบบ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจไม่ใช่ออกมาท่องจำให้ฟัง แต่ต้องมาจากความเข้าใจในตัวเอง

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

2. ระบบพี่เลี้ยง (Buddy) โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดว่าจะมอบหมายให้ใครเป็นพี่เลี้ยง โดยเจ้าหน้าที่นำชมสามารถสอบถามข้อมูล ข้อสงสัย และไปสังเกตการนำชมของพี่เลี้ยงเพื่อเป็นต้นแบบ เนื่องจากการเรียนรู้ข้อมูลที่ได้ นอกจากการอ่านเอกสารต่าง ๆ แล้ว การไปตามเจ้าหน้าที่นำชมถือเป็นการเรียนรู้อีกรูปแบบหนึ่งที่สำคัญ ทั้งนี้การไปสังเกตการนำชมนั้น พบว่า มีทั้งไปสังเกตพี่เลี้ยงของตนเอง หรือไปสังเกตการนำชมของเจ้าหน้าที่นำชมท่านอื่น ในกรณีที่พี่เลี้ยงของตนเองพูดเร็ว ฟังตามไม่ทันสามารถแจ้งได้ หรือในบางครั้งที่มีเวลารว่างจากภารกิจสามารถไปสังเกตการนำชมของเจ้าหน้าที่นำชมท่านอื่นได้ ทำให้เห็นวิธีการพูด การนำชมที่มีรูปแบบเอกลักษณ์ที่ต่างกันไป เพื่อนำมาพัฒนาและปรับใช้กับตนเอง

“

ใช่ครับ เราจะมีพี่เลี้ยง หัวหน้างานจะมอบหมายให้เราไปตามใคร แล้วเราจะสามารถสอบถามได้ เราก็จะตามเขาประจำ นอกจากตามแล้วเขาพูดไว เราก็ไม่ตาม แล้วจะมาสะท้อนว่าฟังไม่ทัน ขอเปลี่ยน ได้

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

“

ส่วนใหญ่เน้นพาทำให้ดู พาให้เห็นว่าเขาทำอะไรบ้าง เพราะแต่ละคนจะมีการเรียนรู้ที่ต่างกัน

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

“

ส่วนมากเน้นให้ตามก่อน (ตามคนอื่น) ให้บหน้าชม ไปอ่านมานะ ตามทุกวัน
จริง ๆ เราก็ได้จากพี่ ๆ หลายคนเหมือนกัน เราตามคนหนึ่งก็จะมีสไตล์แบบ
หนึ่ง มีเนื้อหาแบบหนึ่ง เราก็จะเก็บ ๆ วิธีการแก้ปัญหาของเขา ที่เหลือเราก็
จัดการเอง

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

“

ตามทุกคนเลย ตอนแรก ๆ เขาจะให้เราเตรียมของก่อน โดยจะกำหนดว่าให้
ไปกับใคร หลัง ๆ เขาจะให้เลือก ก็จะพยายามไปให้ครบทุกคน

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

3. ถ่ายทอดเทคนิคแบบตัวต่อตัว โดยพี่เลี้ยงจะพาไปบริเวณที่จัดนิทรรศการของแต่ละโซน และนำชมให้ดูเป็นต้นแบบ ทั้งในเรื่องของตำแหน่งที่ยืน เนื้อหาหรือหัวใจหลักของแต่ละโซนคืออะไร ควรมีวิธีการพูดแบบใด

“

พาไปเข้าชมนิทรรศการบ้าง เป็นต้นแบบในการนำชม มาพูดให้ฟังว่าโซนนี้
หัวใจสำคัญคืออะไร ควรพูดแบบนี้ ถ้าเป็นเด็กวัยนี้เราควรลงลึกแค่ไหน

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

“

การสอนก็คือ พาไปยืนตรงนั้น การบรรยายโซนนี้ต้องยืนตรงไหน เพราะว่าใน
บหน้าชมจะบอกว่าจุดยืนบรรยายอยู่ตรงไหน

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

4. นำชมในสถานการณ์จริง เมื่อเจ้าหน้าที่นำชมได้สะสมความรู้ และสังเกตการนำชมสัก ระยะเวลาหนึ่งแล้ว จะได้มีประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่นำชมและจะมีที่เลี้ยงมาสังเกตและประเมิน

“

ให้เขาไปอ่าน ไปรู้ ไปดู ไปเห็น ไปทำก่อน ผ่านไปสัก 1 เดือน จะลงไปดู แล้วจะมาสะท้อนกับเขาว่าถ้าไม่ตั้งใจ ถ้าไม่อ่าน สิ่งที่เกิดขึ้น คือ สิ่งที่เขาวันนี้ สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

จะเห็นได้ว่าการสร้างเจ้าหน้าที่นำชมขึ้น “ความรู้” เป็นสิ่งที่สำคัญ แต่การสร้าง “แรงบันดาลใจ” ให้เกิดขึ้นในใจของเจ้าหน้าที่นำชม ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญที่พิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ ต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่นำชมทุกคน เพื่อให้สามารถถ่ายทอด ได้อย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลต่อแรงบันดาลใจของผู้รับบริการเช่นกัน

จากผลการวิจัย พบว่า “แรงบันดาลใจ” นั้นได้มีอยู่ในจิตใจของเจ้าหน้าที่นำชมก่อนที่จะเข้ามาทำงานที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แห่งนี้ โดยเจ้าหน้าที่นำชมทุกคนได้รับข้อมูล ต่าง ๆ เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และเมื่อได้เข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่นำชมการสร้างแรงบันดาลใจเสมือนเป็นการย้ำความรู้ ภาพ และ ความรู้สึกที่มีให้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้พบว่าเริ่มจากเจ้าหน้าที่นำชมต้องศึกษาข้อมูล เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และนำแนวทางของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรงกับตนเอง ผนวกกับ ประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่นำชมที่มากขึ้น ยิ่งทำให้เกิดความภาคภูมิใจต่อบทบาทของการเป็นผู้ถ่ายทอดพระอัจฉริยภาพ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับ เจ้าหน้าที่นำชม

“

มาทำงานที่นี่ เพราะ ร.9 ท่านมีนวัตกรรมเยอะ ซึ่งช่วยประเทศไทยเจริญขึ้น ช่วยเกษตรกร...ท่านสามารถเห็นการแก้ไขปัญหาแบบไม่ได้อยู่ในกรอบ สามารถหามุมมองหลาย ๆ แบบได้ ซึ่งคนอื่นอาจจะไม่คิดมาก่อน อยากเรียนรู้ เกี่ยวกับท่าน แล้วเผยแพร่ให้คนอื่นฟัง

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

“

ตอนที่ยังไม่ได้มาเรียนรู้ขนาดนี้เราก็มีความรู้สึกระดับหนึ่ง”

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

นอกจากนั้น พบว่า ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร จะสื่อสารแนวคิดหลักกับเจ้าหน้าที่นำชมตลอด คือ ให้เจ้าหน้าที่นำชมมีพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เป็นแบบอย่าง ให้พระองค์เป็นต้นแบบในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับทุกคน

“

จริง ๆ ต้องอยู่ที่ inner ความรู้สึก ต้องศึกษาก่อน แล้วเราจะรู้ว่าเอาเรื่องอะไรของในหลวงไปใช้ จริง ๆ จะบอกน้องว่าแค่อ่านให้คนอื่นฟังมันก็ได้แค่พูด แต่ถ้าเราเข้าใจแล้วเราทำจริง ๆ อย่างเช่นเรื่องของ พอเพียง ในที่นี้หมายความว่า ยกตัวอย่างเช่นเรื่องของค่าใช้จ่าย คือเราต้องรู้ว่าใช้ไปแล้วจะเป็นอย่างไรกับตัวเรา ส่วนใหญ่จะเป็นการให้น้องสัมผัสกับเรื่องราว แล้วนำไปปรับกับตัวเองก่อน

ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร

”

“

ได้เรียนรู้ ถึงจะมีความซาบซึ้งแบบลึกซึ้งมาก ๆ ตอนที่ยังไม่ได้มาเรียนรู้ขนาดนี้เราก็มีความรู้สึกระดับหนึ่ง แต่พอมาเห็นจริง ๆ มาเรียนรู้ก็ลงไปจริง ๆ มีเนื้อหา รายละเอียดเยอะแยะมากมายที่เรายังไม่เคยรู้ แล้วเราได้มารู้ที่นี้

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

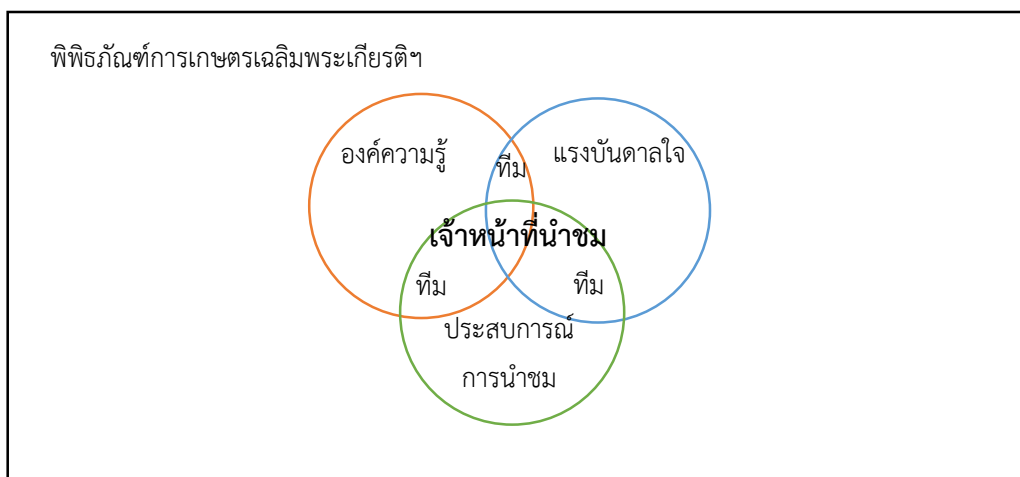
“

ถ้าได้แค่ตัวหนังสือ เราก็ถ่ายทอดแบบบอก ท่องจำ ไม่สามารถสบตากับคนที่เข้ามาชมได้ ตัวเองจะอ่านและทำความเข้าใจกับตัวเอง แล้วค่อยไปถ่ายทอดออกมา แต่การถ่ายทอดจะส่ง Inner ได้มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เราได้ลงไปรับคณะบ่อย ๆ แล้วจะออกมาเอง

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า หัวใจหลักของการสร้างเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ องค์ความรู้ แรงบันดาลใจ ประสบการณ์การนำชม พลังของทีม ซึ่งทุก ๆ ปัจจัย จะมีส่วนในการหลอมรวมและสร้างเจ้าหน้าที่นำชมที่มีศักยภาพ ซึ่งจะเป็นผู้ที่ถ่ายทอด เผยแพร่ เรื่องราวต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ไปยังผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความประทับใจและพึงพอใจต่อไป สรุปได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 องค์ประกอบการสร้างเจ้าหน้าที่นำชม

2. กระบวนการนำชม

ในส่วนของกระบวนการนำชมนั้นดูแลรับผิดชอบโดย สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร ฝ่ายกิจการสัมพันธ์ เริ่มตั้งแต่เมื่อคณะได้จองหลักสูตรและมีรายละเอียดของการนำชมในครั้งนั้น ๆ โดยกระบวนการนำชมมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

2.1 กำหนดกระบวนการ

โดยแต่ละคณะที่มาเข้าชมนั้น เมื่อผู้ประสานงานยืนยันการจอง ฝ่ายกิจการสัมพันธ์จะส่งข้อมูลเข้าระบบ เช่น พิพิธภัณฑ์ที่ต้องการเข้าชม รูปแบบกิจกรรม ระยะเวลาในการเข้าชม และจำนวนผู้เข้าชม (ภาพที่ 4.2) โดยผู้จัดกระบวนการจะนำข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาพิจารณากระบวนการโดยจัดเรียงร้อยเรื่องราวเพื่อให้เห็นภาพรวมของความเป็นพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการเข้าชม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการ มีดังนี้



ภาพที่ 4.2 รายละเอียดการจองของคณะที่เข้าชม

2.1.1 กล่าวต้อนรับ

2.1.2 แนะนำกิจกรรม

2.1.3 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

2.1.4 กิจกรรมการเข้าชม และกิจกรรมการเรียนรู้ โดยจะมีการวางกิจกรรมเป็น

ขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นทักษะของผู้จัดกระบวนการ ซึ่งต้องดูกิจกรรมทั้งหมดที่คณะได้จอง และพิจารณาว่าควรมีการวางกระบวนการ กิจกรรมอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด หรือการเลือกช่วงเวลาในการทำกิจกรรมควรเป็นช่วงเวลาใด

“

เวลาวางกระบวนการ เราจะวางสอดคล้องเป็นสายใย เช่นเมื่อต้อนรับเสร็จ เห็นภาพรวมของที่นี่แล้ว พอเข้าสู่กระบวนการ ถ้าเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวกับต้นไม้ เราก็ไปดูต้นไม้ก่อน พอเขาเห็นเรื่องราวต้นไม้ เห็นความสำคัญแล้ว วันนี้เขาต้องสร้างจิตสำนึกในการปลูก ดังนั้นต้องมาเริ่มเรียนรู้ด้วยการลงมือทำ เขาก็จะได้ปลูกต้นไม้ ก็คือ การควบแน่น แล้วไปเพิ่มเรื่องทฤษฎี คือ ไม่ใช่แค่วันนี้ที่พิพิธภัณฑน์ทำ แต่ยังมีในหลวงทำ มีประชาชนทั่วประเทศทำ เลยไปฐานพันธุกรรม มีเชือกเข้ามาแทรก เพราะนั่งฟังมาสัปดาห์แล้ว ต้องมีกิจกรรม

ให้เขาเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้การทำงานของในหลวง เลยเอาเชือกเข้าไปคั่น แล้วไปภาพยนตร์ 3 มิติ...กระบวนการส่วนใหญ่เราจะวางให้เป็น step ให้เขาเข้าใจ อันนี้เป็น sense ของคนวางกระบวนการ

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

2.1.5 กำหนดเจ้าหน้าที่นำชม โดยจะกำหนดตั้งแต่การต้อนรับ กิจกรรม นันทนาการ แนะนำพิพิธภัณฑ์ ชี้แจงกระบวนการ ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่นำชมท่านใดสามารถดำเนิน ทุกกิจกรรมได้หมด ก็จะกำหนดเป็นบุคคลเดียว

“

ตั้งนั้นต้อนรับก็จะเป็นทีมที่ต้อนรับโรงเรียนนั้น แต่เลือกว่าใครจะออกไปทำ กิจกรรมนันทนาการ ใครจะออกไปแนะนำพิพิธภัณฑ์ ใครจะไปชี้แจง กระบวนการ แต่ถ้าคนหนึ่งสามารถทำได้หมดก็จะอยู่ในคน ๆ เดียว

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

นอกจากนั้นในการกำหนดเจ้าหน้าที่นำชม ผู้วางกระบวนการได้พิจารณาปัจจัย ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1.5.1 ประสพการณ์การเป็นเจ้าหน้าที่นำชม โดย

- ประชาชนทั่วไป เกษตรกร หน่วยงานทั่วไป ประสพการณ์นำชม 3-4 ปี ขึ้นไป เพราะเป็นกลุ่มหลากหลายอาชีพ
- นักเรียน ม.ปลาย- นักศึกษา ประสพการณ์ 1-2 ปี
- นักเรียน - ม.ต้น ประสพการณ์ไม่ถึง 1 ปี

2.1.5.2 ความรู้และความชำนาญในข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ เนื่องจาก พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร กิจกรรมสร้างสรรค์ ความคิด และการฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง แบ่งเป็นดังนี้

■ พิพิธภัณฑ์ในอาคาร

- 1) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1
- 2) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2
- 3) พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3
- 4) พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4
- 5) พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6
- 6) พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7

- กิจกรรมสร้างสรรค์ความคิด
- พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง
 - 1) พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง
 - 2) พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ
- ฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

ซึ่งจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่นำชมแต่ละคนนั้น จากประสบการณ์การนำชม และทักษะความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่นำชมบางคนยังไม่สามารถนำชมได้ในทุกฐานการเรียนรู้ โดยพบว่ากรณีเจ้าหน้าที่นำชมที่มีประสบการณ์ไม่ถึง 1 ปี จะจัดให้นำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคารเป็นหลัก ในส่วนของกิจกรรมจะเป็นเจ้าหน้าที่นำชมที่สามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ ได้ โดยถ้าเจ้าหน้าที่นำชมท่านใดสามารถนำชมได้ทั้งพิพิธภัณฑ์ในอาคาร พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง และกิจกรรมการเรียนรู้ จะได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่นำชมทั้งกระบวนการของกลุ่มที่มาเข้าชมในวันนั้น ๆ ทั้งนี้ในส่วนของการฝึกปฏิบัติด้านนอกจะเป็นทีมของสำนักนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งมีประสบการณ์ตรงเป็นวิทยากรผู้ดูแลการฝึกปฏิบัติ

“

ในช่วงแรก ๆ กระบวนการนำชมถ้าคนใหม่ ๆ จะเน้นให้นำชมในอาคารก่อน เพราะฉะนั้นถ้าเรานำชมได้ในอาคาร เขาก็จะจัดเราไปหลายคณะ เพราะว่ามันจะมีทั้งข้างนอกด้วย แต่พอเรารับคณะเดียวได้แล้ว เขาจะปล่อยเราไปอยู่คณะเดียว เพราะเราสามารถทำทั้งกระบวนการได้แล้ว ก็จะอยู่กับคณะเดียวและทำทุกกระบวนการเอง

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

“

ที่นี่ถ้าทีมด้านในก็จะนำชมด้านใน จะมีบางคนที่สามารถนำชมด้านนอกได้ แต่ถ้าฐานฝึกปฏิบัติต้องเป็นของทีมด้านนอกทั้งหมด

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

2.1.5.3 การขับรถราง โดยเจ้าหน้าที่นำชมที่บรรจุแล้วจะสามารถขับรถรางได้ ดังนั้นจึงสามารถนำชมได้ทั้งพิพิธภัณฑ์ในอาคาร และขับรถไปเข้าชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งได้

“

ถ้าสามารถขับรถรางได้ จะสามารถขับรถรางรับส่งด้านนอกซึ่งเป็นฐานกลางแจ้งในกรณีที่วิทยากรด้านนอกไม่พอ อย่างจ้งเหมาะยังไม่สามารถขับรถรางได้ ก็จะเน้นให้อยู่ข้างใน แต่วิทยากร 1 คนจะต้องสามารถนำชมได้ทุกฐานการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นอาคารใด ส่วนมาก 1 คน ถ้าเป็นกิจกรรมที่มีหลายอาคาร หลายรูปแบบ ต้องสามารถพาไปได้หมด

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

โดยการจัดกระบวนการจะถูกเขียนเป็นรายละเอียดในกระดาษ ซึ่งกระดาษ 1 แผ่นจะแสดงกระบวนการนำชม 1 วัน เพื่อให้เห็นภาพรวมของแต่ละกลุ่ม และภาพรวมของทุกกลุ่มที่เข้าชมในวันนั้น โดยแสดงในภาพที่ 4.3

กิจกรรม/เวลา	1 ฐานวิทยากรจัดกร องศา. นศกรานฝึก นศ. 23 คน อาคาร 4 คน	2 ฐานกลางแจ้งวัดค่ากลาง คู่มือชุมชน 60 คน วิทยากร 1 ชั่วโมง (2 คน)
8 พ.ย 63	เด็ก 5	09:00 - 15:00 น.
09.00 - 09.30 น.	ต้อนรับแนะนำ / วัฒนธรรม / ๒๐	14:00 - 15:00 น.
09.30 - 10.00 น.	กิจกรรม - ว่าง - ว่าง - ว่าง	Pln - ว่าง - ว่าง - ว่าง
10.00 - 10.30 น.	10:10 น. Pln	Pln
10.30 - 11.00 น.	วิทยากร - ว่าง - ว่าง - ว่าง	Pln - ว่าง - ว่าง - ว่าง
11.00 - 11.30 น.	ว่าง	๒๐
11.30 - 12.00 น.	3D ๓"	๒๐
12.00 - 12.30 น.	กินข้าว / ห้องทานอาหาร	
12.30 - 13.00 น.		
13.00 - 13.30 น.	ว่าง	
13.30 - 14.00 น.	หมดภาค ๓ ว่าง เดินทาง มหิดลธรรมศาสตร์	14:00 น. ต้อนรับแนะนำ / วัฒนธรรม / Pln
14.00 - 14.30 น.		กิจกรรม - ว่าง - ว่าง
14.30 - 15.00 น.		Pln
15.00 - 15.30 น.	15:00 น. เดินทางกลับ	15:00 น. ว่างกิจกรรม + ว่าง (ว่าง) วัฒนธรรม
15.30 - 16.00 น.		

ภาพที่ 4.3 รายละเอียดกระบวนการนำชมใน 1 วัน

2.2 แจ้งรายละเอียดการนำชมให้ทีม

เมื่อเขียนกระบวนการนำชมเรียบร้อยแล้ว จะนำส่งในไลน์กลุ่มเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่นำชมทุกท่านได้รับทราบอย่างน้อย 1 วัน ก่อนคณะมาเข้าชม โดยเจ้าหน้าที่นำชมทุกคนต้องจำกัดการที่ตนเองรับผิดชอบให้ได้ และเตรียมการนำชมโดยวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก เพื่อให้สามารถส่งต่อความรู้ แรงบันดาลใจได้ตรงตามลักษณะการเรียนรู้ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

“

จริง ๆ จะรู้ช่วงเย็นค่ะ และเจ้าหน้าที่นำชมทุก ๆ คนต้องจำกัดการในวันนั้นให้ได้ทั้งหมด

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

2.3 การต้อนรับสู่พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้

2.3.1 เมื่อคณะเข้าชมเข้าประตูพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านถนนพหลโยธินจะพบเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่จะมาอำนวยความสะดวกในการนำรถเข้ามาจอดบริเวณลานจอดรถ โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะมีรายชื่อโรงเรียนและคณะที่เข้าชมในแต่ละวัน จำนวนรถบัส และทางเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะแจ้งสถานที่จอดรถ

2.3.2 ทีมกระบวนการจะมารอรับคณะตามเวลา โดยเน้นการบริการเพื่อสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ กล่าวคือ เมื่อคณะลงจากรถต้องมีเจ้าหน้าที่นำชมไปรอต้อนรับ จากนั้นเจ้าหน้าที่นำชม 1 คนจะเชิญผู้ประสานงานไปดำเนินการติดต่อที่บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1 เพื่อดำเนินการในรายละเอียดที่ได้ประสานงานเบื้องต้นตอนยืนยันการจองเข้าชมและชำระเงิน และทีมกระบวนการคนอื่น ๆ จะรวมผู้รับบริการตั้งแถวเดินเข้ามายังบริเวณจุดที่เตรียมไว้ต้อนรับโดยเจ้าหน้าที่นำชม 1 คน จะดูแลผู้รับบริการ 50 คน

“

เราตั้งเป้าหมายเพื่อสร้างความประทับใจไว้ทุกกลุ่ม คือ การบริการจะแจ้งน้องเสมอว่าเมื่อไหร่ที่มีกลุ่มคณะมา ถ้าเขาลงจากรถต้องเจอเราอย่างน้อย 1 คน เพื่อไปต้อนรับ เพราะเราเชื่อว่าเวลาเราไปบ้านคนอื่นแล้วเรามองหาแล้วไม่เจอเจ้าบ้านเราจะแคว้ง อย่างน้อยเราได้เจอเขา ได้อุ่นใจว่าได้เจอเจ้าบ้าน

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

จากการสังเกต พบว่า ทีมกระบวนการมีการแบ่งหน้าที่และทำหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการแนะนำองค์กร แนะนำกิจกรรม จะเป็นผู้กล่าวต้อนรับคณะที่เข้าชม พร้อมทั้งให้ผู้รับบริการมานั่งบริเวณจุดที่เตรียมไว้

2.4 กระบวนการนำชม การเรียนรู้สู่การปฏิบัติ

ทีมกระบวนการจะดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ จากการสังเกตพบว่า

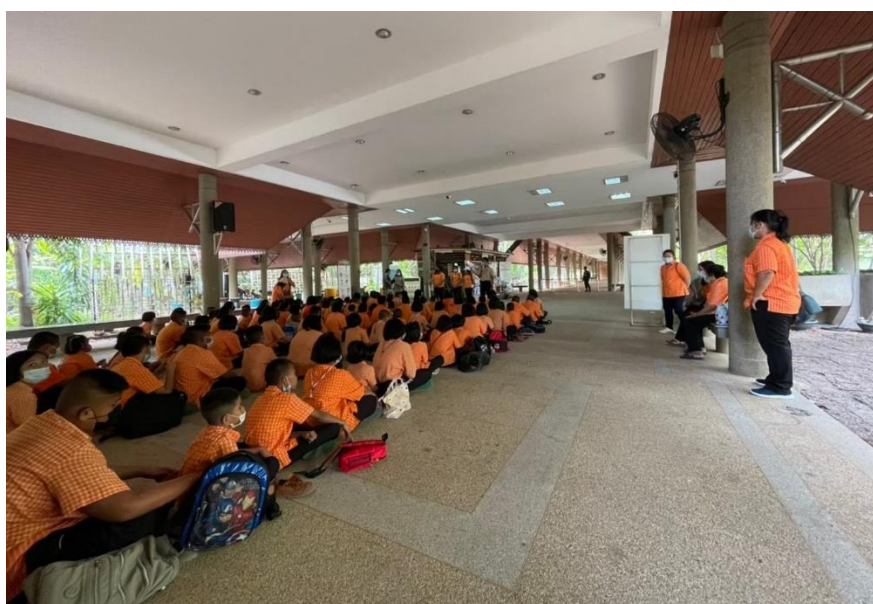
2.4.1 การกล่าวต้อนรับ แนะนำพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แนะนำกิจกรรม โดยสถานที่ในการต้อนรับหลัก ๆ มี 5 สถานที่ คือ

1) ลานใบไม้ หน้าอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1



ภาพที่ 4.4 การต้อนรับบริเวณลานใบไม้ หน้าอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1

2) สีแยกนิทรรศการ



ภาพที่ 4.5 การต้อนรับบริเวณสีแยกนิทรรศการ

3) ศาลาเพียงดิน



ภาพที่ 4.6 การต้อนรับ ณ ศาลาเพียงดิน

4) ห้องประชุมภูมิพลังแผ่นดิน อาคารเรือนพัก 1



ภาพที่ 4.7 การต้อนรับ ณ ห้องประชุมภูมิพลังแผ่นดิน อาคารเรือนพัก 1

5) ห้องประชุมอาคารสำนักงานชั้น 2



ภาพที่ 4.8 การต้อนรับ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ชั้น 2

ทั้งนี้การเลือกใช้สถานที่จะขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้รับบริการ จำนวนคณะที่มาเข้าชมในวันนั้น ๆ โดยพบว่าสถานที่ในการต้อนรับที่แตกต่างกัน มีผลต่อการแนะนำพินิจภัณฑ์ที่แตกต่างด้วย เพราะในกรณีที่เป็นห้องประชุม สามารถเปิดวิทัศน์ทำให้ผู้รับบริการเห็นภาพ และติดตามข้อมูลได้ง่าย ซึ่งพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ตั้งใจฟังการนำเสนอเป็นอย่างดี ในส่วนของลานกิจกรรมการแนะนำพินิจภัณฑ์จะมีลักษณะการเล่าให้ฟัง อาจทำให้ผู้รับบริการฟังตามไม่ทัน และลักษณะพื้นที่โล่ง ซึ่งจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ เช่น ความดังของเครื่องขยายเสียง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ สภาพอากาศ เป็นต้น

นอกจากนั้นในภาพรวมพบว่าการแนะนำข้อมูล ความเป็นมาของพินิจภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ รายละเอียดกิจกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่นำชมอธิบายได้ชัดเจน กระชับ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ กรณีที่ผู้รับบริการเป็นกลุ่มเด็กพิเศษ เจ้าหน้าที่นำชมมีจังหวะการพูดที่ช้ากว่าปกติ ออกเสียงชัดเจน มีพลังในการสื่อสาร และใช้อากัปกิริยาประกอบเพื่อให้ห้อง ๆ ฟังทัน และเห็นภาพได้ชัดเจน

“

กล่าวต้อนรับดี แนะนำสถานที่ทำให้เห็นภาพชัด เป็นขั้นตอน

สัมภาษณ์นักศึกษา วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”

เมื่อแนะนำข้อมูลต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่นำชมจะแบ่งผู้รับบริการเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อเข้าชม โดยการแบ่งจำนวนต่อกลุ่มนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าชม ถ้าคณะนั้น ๆ มีจำนวนมาก การแบ่งแต่ละกลุ่มอาจมีจำนวนมากเช่นกัน แต่อยู่ในข้อกำหนดคือ เจ้าหน้าที่นำชม 1 ต่อผู้เข้าชม 50 คน ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่พานักศึกษามาเข้าชม มีข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้แบ่งกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้น

“

ต้องการให้แบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพราะพอกกลุ่มใหญ่เกิดการว่างเปล่าด้านความรู้”

สัมภาษณ์อาจารย์ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”

2.4.2 การเข้าชม ข้อมูลจากการสังเกต พบว่า

2.4.2.1 การนำชมการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร

ลักษณะของการนำชมพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ผู้รับบริการจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ และเจ้าหน้าที่นำชมจะพาเดิน พร้อมทั้งอธิบายข้อมูลของแต่ละโซน



ภาพที่ 4.9 การเข้าชมการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ พิพิธภัณฑ์สมเด็จพระพันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3 สรุปได้ว่า ผู้เข้าชมมีความตื่นตัวกับการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ ให้ความสนใจ เนื่องจากการจัดแสดงมีแนวคิด มีการเล่าเรื่อง นำเสนอจุดเด่นได้อย่างน่าสนใจ และในโซนที่มีของจริงที่สามารถสัมผัสได้ ผู้รับบริการจะเข้าไปทดลองจับ และเรียนรู้ด้วยความสนใจ

ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ต้องการให้มีการจัดโซนต้นไม้ของจริงแต่ละภาค
2. ต้องการให้มีการนำเสนอในรูปแบบของภาษาอังกฤษ (ผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติ จากการสังเกตมีความสนใจมาก)

“

ชอบค่ะ มี concept มี story มีจุดเด่น พี ๆ ใจดี อนาคตจะมาอีก

สัมภาษณ์นักเรียน วันที่ 29 ตุลาคม 2563

”

3. ผู้รับบริการที่นำเด็กพิเศษมาเข้าชม มีข้อเสนอแนะว่า การอธิบายควรมีภาพ หรือบัตรคำประกอบ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น

“

ถ้ามีไฮไลท์ หรือภาพที่มันใหญ่ ๆ หรือมีบัตรคำ บัตรภาพขึ้นมาโชว์ ที่เราจะดึงดูดให้เด็กพิเศษได้เห็นชัดเจน หรือมาดูที่จอ แล้วเปิดให้ดู เช่น อันนี้คือต้นกล้วยนะ มีภาพให้รู้ว่าอันนี้คือต้นกล้วย อย่างเด็กพิเศษถ้าให้มองไปทางซ้ายทางขวาเขาอาจไม่เข้าใจ ต้องมีภาพขึ้นมา ก็ทำให้เข้าใจได้ง่าย

สัมภาษณ์ครู วันที่ 22 มีนาคม 2564

”

■ ภาพยนตร์ 3 มิติ

ในส่วนของภาพยนตร์ 3 มิติเจ้าหน้าที่นำชมจะพาผู้รับบริการไปด้านในโรงภาพยนตร์ และให้นั่งบริเวณที่เตรียมไว้ จากนั้นอธิบาย กฎ กติกา ในการรับชม และเมื่อชมภาพยนตร์จบแล้วเจ้าหน้าที่นำชมจะสรุปข้อคิดที่ได้จากภาพยนตร์เรื่องนั้น ๆ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้รับบริการชื่นชอบ ให้ความสนใจมาก และแสดงความคิดเห็นว่าเป็นภาพยนตร์ที่ปลูกจิตสำนึกได้เป็นอย่างดี แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เนื่องจากมีผู้เข้าชมเป็นนอง ๆ คนหูหนวก ดังนั้นถ้าเพิ่มคำบรรยายแทนเสียง (Close Caption) จะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

“

ถ้า 3 มิติ เป็นอะไรที่ดึงดูด คือ ตอนแรกฟังว่าดูหนัง...ไม่น่าจะดึงดูดใจ เอ้ยแต่ว่าทำได้..ปลูกจิตสำนึกดีนะครับ แล้วก็แอนิเมชั่นก็ค่อนข้างโอเค

สัมภาษณ์ผู้ประสานงาน วันที่ 2 เมษายน 2564

”



ภาพที่ 4.10 โรงภาพยนตร์กษัตริย์เกษตร

2.4.2.2 การนำชมฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง

ในส่วนของการนำชมฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์กลางแจ้งนั้น เนื่องจากสถานที่ที่มีลักษณะกลางแจ้งและมีการจัดการแสดงเป็นโซน พบว่า ผู้รับบริการมีพฤติกรรมการเข้าชมที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเดินตามเจ้าหน้าที่นำชมเพื่อฟังการบรรยาย เดินดูการปลูกผัก เดินชมสวน ดูพันธุ์ไม้ต่าง ๆ แต่ทั้งนี้ส่วนใหญ่ให้ความสนใจขณะที่เจ้าหน้าที่นำชมอธิบาย จุดข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงมีการสอบถามส่วนที่สนใจเพิ่มเติม และผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่าพื้นที่ในการจัดแสดงของฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์กลางแจ้งนั้น กว้างขวาง วิทยาการเป็นกันเอง ให้ความรู้ได้ละเอียด ชัดเจน

“

ชอบบรรยากาศ ชอบเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงอยู่แล้ว

สัมภาษณ์นักศึกษา วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”

“

มีพื้นที่ให้ความรู้มาก วิทยาการให้ความรู้มาก

สัมภาษณ์นักศึกษา วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”



ภาพที่ 4.11 การเข้าชมการจัดแสดงฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง

2.4.2.3 กิจกรรมสร้างสรรค์ความคิด

การเข้าสู่กิจกรรมสร้างสรรค์ความคิดนั้น เจ้าหน้าที่นำชมจะพาผู้รับบริการมานั่งรวมกลุ่มบริเวณที่กำหนดไว้ และรอให้ผู้รับบริการมาครบจึงเริ่มกิจกรรม โดยอธิบายขั้นตอนของกิจกรรม พร้อมทั้งสาธิตวิธีการทำกิจกรรมอย่างชัดเจน มีทีมเจ้าหน้าที่นำชมท่านอื่นมาช่วยดูแลขณะทำกิจกรรม และพบว่าผู้รับบริการมีความสุขสนุกสนาน และตั้งใจทำกิจกรรม เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมเจ้าหน้าที่นำชมสรุปหัวใจหลักของกิจกรรม ข้อคิดที่ได้ และเชื่อมโยงไปยังหลักการทรงงาน พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม

“

วิทยากรมีความรู้ค่อนข้างแน่น เน้นกิจกรรมให้ลงมือทำ เป็นความรู้ที่ใช้เป็นประโยชน์

สัมภาษณ์ครู วันที่ 29 ตุลาคม 2563

”

“

อธิบายกิจกรรมชัดเจนดี

สัมภาษณ์ครู วันที่ 22 มีนาคม 2564

”



ภาพที่ 4.12 การสาธิตและจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ความคิด

2.4.2.4 ฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

การฝึกปฏิบัติการกิจกรรมในส่วนนี้นำทีมโดยวิทยากรจากสำนักนวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง การสังเกตพบว่า วิทยากรมีการใช้โทนเสียงในการอธิบายที่น่าฟัง มีความเป็นกันเอง อธิบายให้เห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมนั้น ๆ พร้อมทั้งอธิบายข้อมูลเป็นขั้นตอน มีอุปกรณ์ประกอบการสาธิตที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้รับบริการ (น้อง ๆ นักเรียน) ชื่นชอบกิจกรรมนี้เพราะได้ฝึกปฏิบัติจริง

“

อธิบายชัดเจนดีค่ะ ชอบฐานนี้ เพราะได้ฝึกปฏิบัติ”

สัมภาษณ์นักเรียน วันที่ 29 ตุลาคม 2563

”



ภาพที่ 4.13 การฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

จากภาพรวมของการสังเกตการนำชมนั้น พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ คือ การกำหนดเจ้าหน้าที่นำชม ซึ่งพบใน 2 ลักษณะ คือ

1. 1 คณะ เปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมไปแต่ละฐานการเรียนรู้
2. 1 คณะ มีเจ้าหน้าที่นำชม 1 คน เป็นผู้อธิบาย และทำกิจกรรมตลอดกระบวนการ

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ พบว่า ชื่นชอบกับการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้ เพราะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ได้เห็นรูปแบบการนำชมที่หลากหลาย แต่เสนอให้มีพี่หนึ่งคนที่จะประจำกลุ่มไปทุกฐานการเรียนรู้ เนื่องจากกรณีที่ผู้รับบริการเป็นเด็ก การมีพี่คนเดิมไปด้วย จะทำให้น้องจำได้ว่าต้องตามพี่คนนี้ จะได้ไม่หลงกับกลุ่ม

“

ชอบที่เปลี่ยนวิทยากรแต่ละฐาน ทำให้นักเรียนได้เห็นสไตล์ที่หลากหลาย
เพราะการนำเสนอแต่ละคนไม่เหมือนกัน

สัมภาษณ์ครู วันที่ 29 ตุลาคม 2563

”

“

ถ้าให้คนคนเดียวแล้วมา In-depth ทางด้านข้อมูล เพราะถ้าฐานใหญ่ ๆ
แล้วต้องจำกัดก็ยากนะ แล้วเราต้องเดินไปตรงโน้นตรงนี้ใช้มั๊ยครับ คือ ถ้า
เราอยู่กับคนเดิม ๆ ผมว่ามันเรียบร้อย

สัมภาษณ์ผู้ประสานงาน วันที่ 2 เมษายน 2564

”

2.5 ประเมินผลด้านการบริการและความพึงพอใจก่อนจบการเข้าชม โดยจะมีจุดเพื่อให้
ประเมินผลด้านการบริการและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ 2 จุด คือ 1) จุดประชาสัมพันธ์ และ
2) ร้านอาหารกินอยู่ดี

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ตั้งแต่คณะจองและเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
ผ่านกระบวนการนำชมที่พิพิธภัณฑ์ฯ ได้วางไว้ พบว่าผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่าเป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ในการเข้าชมตามที่ตั้งไว้ สามารถนำความรู้ที่ได้กลับไปพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน
และสังคมต่อไป

“

การมาเข้าชมตรงตามวัตถุประสงค์

สัมภาษณ์นักศึกษา วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”

“

เป็นองค์กรที่มีมานาน ผมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 พาผู้นำมาดูงานแล้วไปใช้
ได้ผลจริง มาที่นี่มีความหลากหลายในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง เรื่องเศรษฐกิจ
พอเพียงเรียนจากหนังสือไม่ได้ ต้องมาเรียนรู้จริง

สัมภาษณ์ครู วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”

“

วัตถุประสงค์ที่พานักเรียนมาเข้าชม ก็เป็นการเสริมรายได้ และให้รู้จักหลักการ เศรษฐกิจพอเพียงนะครับ บางคนก็อาจจะไม่มีที่ทาง แต่ทุกคนมีเพื่อน มี Connection มีครอบครัว ซึ่งความรู้ที่เขาได้ ถ้าเขาเอาไปบอกคนในครอบครัว บอกเพื่อน ก็เป็นการช่วยพัฒนาประเทศ ช่วยพัฒนาชุมชนครับ...ถือว่าบรรลุ วัตถุประสงค์มากครับ เพราะทุกคนก็ชื่นชมแล้วก็ตื่นตาตื่นใจ

สัมภาษณ์ผู้ประสานงาน วันที่ 2 เมษายน 2564

”

ปัญหาที่พบ ในกระบวนการนำชม

จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการนำชม พบว่า ปัญหาในกระบวนการนำชม มีดังนี้

1. ด้านผู้รับบริการ

1.1 เนื่องจากบางคณะมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงแบ่งการนำชมเป็นกลุ่มย่อย ๆ และสลับการเรียนรู้แต่ละฐาน ทั้งนี้ในบางฐานจะอยู่ใกล้ ๆ กัน และเจ้าหน้าที่นำชมทุกคนใช้ ไมโครโฟน ทำให้เสียงของเจ้าหน้าที่นำชมแต่ละกลุ่มตีกัน

“

loop ชน เสียงชนกันแล้ว

สัมภาษณ์ครู วันที่ 8 พฤศจิกายน 2563

”

1.2 เวลาในการทำกิจกรรมน้อยไป เช่น ในบางฐานที่ต้องมีการทำกิจกรรม เจ้าหน้าที่นำชมควรให้เวลาผู้รับบริการในการทำกิจกรรม หรือควรดูผู้รับบริการที่อยู่ด้านหลังว่าทันหรือไม่

2. ด้านเจ้าหน้าที่นำชม

2.1 ความล่าช้าของแต่ละฐาน ซึ่งมีผลต่อภาพรวมของกระบวนการ เนื่องจากเมื่อมีความล่าช้าที่ฐานใดฐานหนึ่งนั้น จะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมที่อยู่ในลำดับถัดไป การแก้ปัญหาในสถานการณ์นี้ คือ

2.1.1 ประสานงานแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่นำชมที่อยู่ในกิจกรรมถัดไป โดยติดต่อทาง โทรศัพท์ หรือ ไลน์กลุ่ม

2.1.2 กรณีทำงานอยู่คนเดียวแล้วพบปัญหา ถ้าปัญหาไม่ใหญ่มากจะตัดสินใจด้วยตนเอง กรณีปัญหานั้น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้อื่น หรือคณะอื่น ๆ จะโทรหาหัวหน้างานโดยตรง เพราะในบางสถานการณ์ต้องใช้เวลาตัดสินใจที่รวดเร็ว

“

การล่าช้าของแต่ละฐาน เพราะว่ากิจกรรมหนึ่งจะต่อกันหมดเลย บางที่ไม่ใช่วิทยากรคนเดียว จะล่าช้าแล้วที่เราจะติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ก่อนหรือหลังเรา ส่วนใหญ่ที่นี้ติดต่อกันทางโทรศัพท์ และ Line

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

2.2 การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาในการเข้าชม โดยพบว่า ในบางคณะมีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการเข้าชม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะกลับเร็วกว่ากำหนดการเดิม ซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการที่จัดไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นต้องมีการปรับกระบวนการใหม่โดยทันที โดยใช้วิธีให้ผู้ประสานงานของคณะเป็นผู้เลือกว่าจะให้ตัด หรือปรับกิจกรรมใด

“

อีกปัญหา คือ เรายืนยันหลักสูตร 9.00-15.00 น. เรียบร้อยแล้วจะมีบางกรณีอาจารย์มาเปลี่ยนหน้างานว่าขอกลับก่อนเวลาเช่น 14.00 น. เราก็จะต้องมีการปรับกระบวนการใหม่ของกิจกรรมช่วงบ่ายที่เหลือ ให้อาจารย์เลือกตัดกิจกรรมให้เรา

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

2.3 กรณีระหว่างการเข้าชมกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ แก้ปัญหาโดยให้เจ้าหน้าที่ของ พกฉ. ประสาน ติดต่อ กับผู้ประสานงาน พูดคุยกันโดยตรง

“

เวลามีปัญหาจะไปที่ผู้ประสานงานก่อน อย่างเช่นวันนี้ไปรับคณะ ๆ หนึ่ง แต่เราไม่ได้คุยกับผู้ประสานงาน เวลามีปัญหาอะไรนอกเหนือจากที่คุย ๆ กันในทีม จะโยนไปหาผู้ประสานงานของเรา เพราะผู้ประสานงานของเขากับของเรา น่าจะติดต่อกันได้ดีกว่า

สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่นำชม

”

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้กำหนดนโยบายด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามพันธกิจ และเป้าประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การบริการที่ดีที่จะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั้นมีหลายปัจจัยด้วยกัน แต่ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ และถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ นั่นคือ “เจ้าหน้าที่นำชม” ดังนั้นกระบวนการสร้างเจ้าหน้าที่นำชมจึงเป็นสิ่งที่องค์กร ผู้บริหารต้องมีการวางแผนในการสร้าง พบว่าเริ่มจากการให้ข้อมูลที่มากพอ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ผ่านเอกสารผ่านต้นแบบที่ดี ผ่านประสบการณ์ตรง อันจะนำไปสู่ความรู้สึกโดยเฉพาะด้านแรงบันดาลใจที่มีต่อพระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และสุดท้ายการเป็นเจ้าหน้าที่นำชมที่สามารถถ่ายทอด ดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการที่ผ่านการออกแบบมาเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุและเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของพิพิธภัณฑ คือ “พิพิธภัณฑแห่งการเรียนรู้ และขับเคลื่อนพระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพกษัตริย์เกษตรของสังคม”

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

การนำเสนอผลการวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอขั้นตอนและการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการให้บริการอันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ โดยนำเสนอตามลักษณะการเข้าชม ดังนี้

1. การเข้าชมแบบ Walk-in

การเข้าชมแบบ Walk-in มีลักษณะการเข้าชม 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) มาเข้าชม 1-2 คน หรือมาเป็นครอบครัว ซึ่งกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่ตั้งใจมาและศึกษา ข้อมูลมาล่วงหน้า

2) เข้าชมแบบหมู่คณะ คือ ไม่ได้มีการจองไว้หรือประสานงานไว้ล่วงหน้า แต่ในกรณีที่ ผ่านมาและมีเวลามากพอจึงแวะเข้ามาเข้าชม

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการเข้าชมแบบ Walk-in ทางพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มี ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

จุดที่ 1 คัดกรองและให้ข้อมูล

เมื่อผู้รับบริการมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เข้ามาจะพบเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย (ประตู 1) บริเวณจุดด้านหน้า โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะสอบถามว่า มาท่องเที่ยวในสวนใด ไม่ว่าจะ เป็น Wisdom Farm การเข้าชมพิพิธภัณฑ หรือร้านค้าและบริการ ต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะให้คำแนะนำข้อมูลในเบื้องต้น และบอกเส้นทาง

นอกจากนั้นบริเวณอาคารประชาสัมพันธ์ มาดูพาวิลเลียน จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ วันอังคาร - วันอาทิตย์ เวลา 08.30 - 16.00 น. เพื่อให้ข้อมูลกับผู้รับบริการที่ Walk-in และเข้ามาสอบถามข้อมูล

- กรณีมาท่องเที่ยวบริเวณ Wisdom Farm ให้จอดรถและลงที่บริเวณ Wisdom Farm
- กรณีมาเข้าชมนิทรรศการ จะแนะนำจุดจอดรถ และเมื่อจอดรถจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดจอดรถแนะนำให้เดินเข้ามาติดต่อกับจุดประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จะสอบถามเพื่อให้ผู้รับบริการจอดรถได้ถูก และแจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจุดต่อไปที่ต้องต้อนรับผู้รับบริการเพื่อแจ้งว่าจะไปจุดใดต่อ

จุดที่ 2 ศูนย์พิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้

เมื่อเข้ามายังบริเวณจุดจอดรถแล้ว จะมีสถานที่เข้าชม 2 จุดใหญ่ ๆ คือ บริเวณ Wisdom Farm และเข้าชมพิพิธภัณฑสถานในอาคาร

- Wisdom Farm ลักษณะการเข้าชม คือ เข้าชมแบบอิสระ สำหรับผู้ที่ชอบถ่ายภาพ บรรยากาศธรรมชาติ มีร้านจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟอินทรีย์และเครื่องดื่มสุขภาพ มีบริการปั่นจักรยาน และกิจกรรมให้อาหารสัตว์ เป็นต้น

- **เข้าชมนิทรรศการในอาคาร**

- ติดต่อซื้อบัตรเข้าชม ณ จุดประชาสัมพันธ์บริเวณอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1
- เดินชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑสถานอย่างอิสระ แต่ละโซนจะมีการจัดแสดงนิทรรศการบรรยายให้ความรู้ในส่วนนั้น ๆ รวมทั้งองค์ความรู้ ซึ่งสามารถสแกนได้จาก QR CODE

- การชมภาพยนตร์ 3 มิติ จะมีรายละเอียดและกำหนดการฉายโดยสามารถสอบถามได้ ณ จุดประชาสัมพันธ์ และจะมีเจ้าหน้าที่ในอาคารแจ้งรอบการฉาย โดยแบ่งเป็น ช่วงเช้า 2 รอบ ช่วงบ่าย 3 รอบ

- **สิ่งอำนวยความสะดวก**

- ป้ายประชาสัมพันธ์ บริเวณจุดขึ้นรถรางด้านหน้า
- รถรางนำชม เฉพาะวันที่มีตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง มหกรรม และมีกิจกรรม
- รถจักรยานให้เช่าบริเวณภายในพิพิธภัณฑสถาน เฉพาะวันเสาร์ - อาทิตย์
- กรณีลูกค้าเป็นผู้สูงอายุมีรถเข็นบริการ

2. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นการเข้าชมแบบหมู่คณะ มีการติดต่อประสานงาน เพื่อกำหนดวันเวลาที่เข้าชม กิจกรรมการเรียนรู้ไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ในส่วนของกระบวนการจองและติดต่อเพื่อเข้าชม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ช่องทางการติดต่อเพื่อจอง แบ่งเป็น

2.1.1 ติดต่อทางโทรศัพท์

- เบอร์หลักของสำนักงาน 02-529-2212 เบอร์นี้สำนักพัฒนากิจการ เป็นผู้ดูแล และมีเจ้าหน้าที่อยู่บริเวณจุดประชาสัมพันธ์อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1 ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่สนใจจะติดต่อจองจะโทรมาที่เบอร์นี้

- เบอร์มือถือของสำนักงานฯ ซึ่งจะแจ้งไว้ที่ด้านหลังของเอกสารประชาสัมพันธ์ คือเบอร์ 087-359-7171 , 094-649-2333 เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักสารสนเทศและการสื่อสารโดยฝ่ายกิจการสัมพันธ์เป็นผู้ดูแล

2.1.2 เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชื่อว่า พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (ภาพที่ 4.14) โดยลูกค้าสามารถส่งข้อความ (Inbox) หรือกดปุ่มโทรเลย (call now) เพื่อสอบถามข้อมูล



ภาพที่ 4.14 เฟซบุ๊กแฟนเพจพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่มา : <https://www.facebook.com/WisdomKingFan/>

ทั้งนี้เฟซบุ๊กแฟนเพจจะมีผู้ดูแล (Admin) ดูแลทุกวัน เฉลี่ยสถิติในการตอบคำถามไม่เกิน 45 นาที โดยผู้ดูแลหลักเป็นเจ้าหน้าที่จากสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จะตอบคำถามผู้รับบริการ หรือในกรณีบางคำถามไม่สามารถตอบได้ครบถ้วนจะมีทีมจากสำนักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นคำถามเข้ามาตอบคำถามทาง inbox

2.2 ขั้นตอนการจอง

2.2.1 กรณีผู้รับบริการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ 02-5292212 หรือเบอร์มือถือ 087-359-7171 , 094-649-2333 เจ้าหน้าที่จะมีการแนะนำให้ดำเนินการกรอกรายละเอียดข้อมูล ใบสมัครซึ่งสามารถโหลดเอกสารได้จาก www.wisdomking.or.th (ภาพที่ 4.15) แจ้งจำนวน

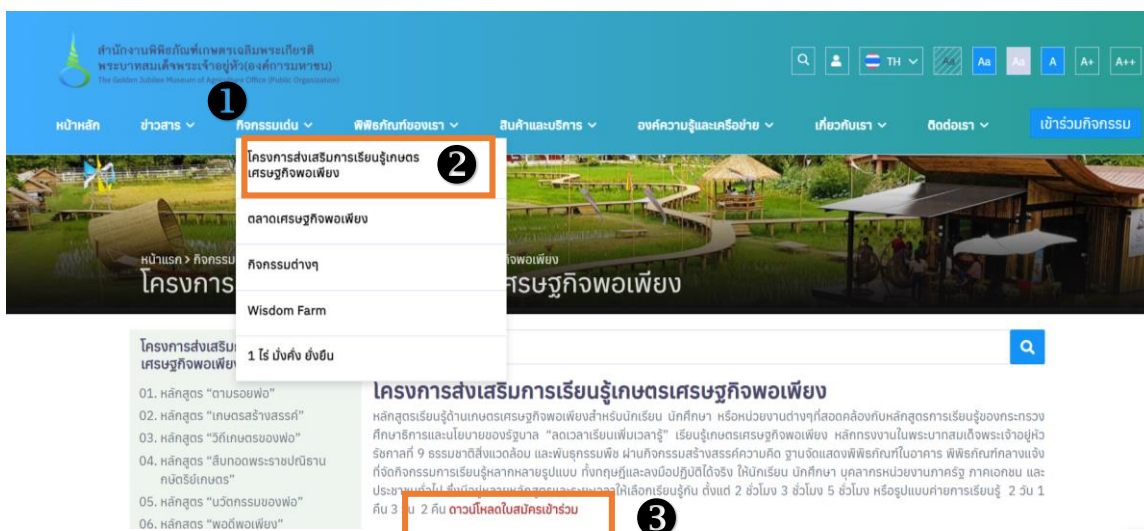
ผู้เข้าชม วันเวลา และหลักสูตร เพื่อยืนยันการจอง เจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อมูลกับผู้รับบริการเพิ่มเติม พร้อมขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ โดยเจ้าหน้าที่คนใดเป็นผู้ประสานงานตั้งแต่เริ่มแรกจะเป็นดูแล ผู้รับบริการจนจบเพื่อความรวดเร็ว

2.2.2 กรณีผู้รับบริการติดต่อผ่านทาง inbox เฟซบุ๊กแฟนเพจ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อมูล จะให้คำแนะนำขั้นตอนการจองเข้าชมเบื้องต้น และจะสอบถามข้อมูลผู้รับบริการในการติดต่อกลับ เพื่อส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ดูแลติดต่อประสานงานกลับ

2.2.3 กรณีผู้รับบริการยังไม่ตัดสินใจจอง และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทางเจ้าหน้าที่ จะมีการติดตามโดยจะแนะนำเรื่องของหลักสูตรต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ แนะนำหลักสูตรกิจกรรมต่าง ๆ เช่น หลักสูตร 3 ชั่วโมง (9.00 น.- 12.00 น.) 5 ชั่วโมง (9.00น.- 15.30 น.) จนผู้รับบริการตัดสินใจจองเข้ามาเรียนรู้


2.2.4 ดาวน์โหลดใบสมัคร (ภาพที่ 4.15)

- เข้าเว็บไซต์ www.wisdomking.or.th
- เลือกหัวข้อ กิจกรรมเด่น (หมายเลข 1)
- เลือกหัวข้อ โครงการส่งเสริมการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง (หมายเลข 2)
- เลือก ดาวน์โหลดใบสมัคร (หมายเลข 3)



ภาพที่ 4.15 ขั้นตอนการโหลดใบสมัครในเว็บไซต์ www.wisdomking.or.th

2.2.5 กรอกรายละเอียดในใบสมัคร



ใบสมัครเข้าร่วมโครงการส่งเสริมการเรียนรู้เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง
สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1. ชื่อ(หน่วยงาน/สถาบันการศึกษา).....
 ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... ไปรษณีย์.....
 โทร..... โทรสาร..... E-mail.....

2. หลักสูตรที่เลือกเรียนรู้

<input type="checkbox"/> 1. หลักสูตร "ตามรอยพ่อ"	<input type="checkbox"/> 2. หลักสูตร "เกษตรสร้างสรรค์"
<input type="checkbox"/> 3. หลักสูตร "วิถีเกษตรของพ่อ"	<input type="checkbox"/> 4. หลักสูตร "สืบทอดพระราชปณิธาน กษัตริย์เกษตร"
<input type="checkbox"/> 5. หลักสูตร "นวัตกรรมของพ่อ"	<input type="checkbox"/> 6. หลักสูตร "พอดีพอเพียง"
<input type="checkbox"/> 7. หลักสูตร "ตามรอยพ่อ กษัตริย์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง"	<input type="checkbox"/> 8. หลักสูตร "ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้"
<input type="checkbox"/> 9. หลักสูตร "รู้ก่อนทำ ตามรอยพ่อ"	<input type="checkbox"/> 10. หลักสูตรอบรม/ค่ายการเรียนรู้ "วิถีพอเพียง" ระยะเวลาเรียนรู้ 2 วัน 1 คืน
<input type="checkbox"/> 11. หลักสูตรอบรม/ค่ายการเรียนรู้ "ต้นกล้าพอเพียง" ระยะเวลาเรียนรู้ 3 วัน 2 คืน	<input type="checkbox"/> 12. หลักสูตรเกษตรเคลื่อนที่ "เกษตรพอเพียง"
<input type="checkbox"/> 13. หลักสูตรเกษตรเคลื่อนที่ "เกษตรพึ่งตนเอง"	

3. วันเวลาที่เข้าร่วมโครงการ.....เวลา.....

4. ประเภทผู้เข้าร่วม

นักเรียน ระบุอายุ ตั้งแต่.....จำนวน.....คน ค่าลงทะเบียนคนละ.....บาท

นักศึกษา ระบุอายุ ตั้งแต่.....จำนวน.....คน ค่าลงทะเบียนคนละ.....บาท

ครู/อาจารย์ ระบุอายุ ตั้งแต่.....จำนวน.....คน ค่าลงทะเบียนคนละ.....บาท

อื่นๆ..... ระบุอายุ ตั้งแต่.....จำนวน.....คน ค่าลงทะเบียนคนละ.....บาท

5. ค่าลงทะเบียน ทั้งหมด.....บาท

6. ค่าอาหาร ชุดละ 35 บาท ชุดละ 50 บาท จำนวน.....คน รวมเป็นเงิน.....บาท
 บุฟเฟต์ ชุดละ.....บาท จำนวน.....คน รวมเป็นเงิน.....บาท

7. ค่าอาหารว่าง ชุดละ.....บาท จำนวน.....คน รวมเป็นเงิน.....บาท

8. กรุณาแนบรายละเอียดหลักสูตร และรายการอาหารที่ท่านเลือก

9. ชื่อผู้ประสานงาน.....ตำแหน่ง.....
 โทร..... E-mail.....

(.....)
 ตำแหน่ง.....
 ผู้สมัคร

กรุณาส่งใบสมัคร ก่อน 7 วัน เพื่อยืนยันการเข้าร่วมโครงการ
ที่อยู่ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)
 หมู่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
 โทรศัพท์ 02-529-2212-13 , 087-359-7171 , 094-649-2333 โทรสาร 02-529-2214
 E-mail : information@wisdomking.or.th website : www.wisdomking.or.th

ภาพที่ 4.16 ตัวอย่างใบสมัคร

2.2.6 ส่งใบสมัครมาที่ E-mail : information@wisdomking.or.th หรือแฟกซ์ มาที่ส่วนกลางของสำนักงาน เบอร์ 02-529-2214 ซึ่งแจ้งไว้ที่ด้านล่างของใบสมัคร จากนั้นใบสมัคร จะถูกส่งไปที่สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีผู้รับบริการไม่สะดวกดาวน์โหลดใบสมัคร หรือ แฟกซ์เอกสาร สามารถใช้วิธีเพิ่มเพื่อนในไลน์แล้วส่งใบสมัครอีกช่องทางหนึ่งแทนได้

2.2.7 เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ไปยังผู้ประสานงานเมื่อได้รับหนังสือจองการเข้าชม จากคณะ (โทรยืนยันการเข้าชมภายใน 3 วันทำการ)

2.2.8 เมื่อดำเนินการยืนยันการจองการเข้าชมเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะลงวันที่รับจองวันเข้าชม เจ้าหน้าที่ผู้ประสานรับจองการเข้าชมคือใคร แล้วส่งข้อมูลรายละเอียดไปที่ไลน์กลุ่ม ส่วนกลาง และขึ้นในปฏิทินการจองการเข้าชมให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องรับทราบ

2.2.9 กรณีมีการสั่งอาหาร ทางผู้ดูแลรับผิดชอบเรื่องอาหารจะโทรศัพท์ติดต่อ กลับไปยังผู้ประสานงานเพื่อยืนยันเรื่องอาหารล่วงหน้าก่อน 3-5 วันก่อนมาเข้าชม

2.2.10 ก่อนวันเข้าชม 1 วัน เจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร จะมีการ โทรศัพท์ยืนยันอีกครั้ง (ทีมกระบวนการ) เกี่ยวกับรายละเอียดกิจกรรมตามใบสมัคร

3. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกวันเสาร์-อาทิตย์ สัปดาห์ที่ 2 3 และ 4 ของเดือนเป็นกิจกรรม มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ร่วมสร้างความสุขและประสบการณ์ให้ลูกหลาน ผ่านการเรียนรู้พระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ด้านการเกษตร สัมผัสประสบการณ์ตรงด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ตลอดจน ความสำคัญของการเกษตรผ่านการลงมือปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตตาม หลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละสัปดาห์ โดยทางพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติฯ จะมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในแต่ละสัปดาห์ผ่านทางเว็บไซต์ และเฟซบุ๊กแฟนเพจ (ภาพที่ 4.17)

สำหรับผู้สนใจสามารถสแกน QR CODE ในโปสเตอร์ หรือโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด การสมัคร โดยก่อนถึงวันจัดกิจกรรมทางทีมเจ้าหน้าที่จะมีการโทรศัพท์เพื่อยืนยันอีกครั้ง

เรียนรู้สนุก

“ยกครอบครัว”




กิจกรรมของเครือข่ายศูนย์
พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

เก็บเห็ด ทำแฮมเห็ด แถมปุระเห็ด



กำหนดการ

วันเสาร์ที่ 24 เมษายน 2564




09.30 น. ลงทะเบียน

10.00 น. ชมฐานการเรียนรู้ 1 ไร่พอเพียง
ปฏิบัติเก็บเห็ด ทำแฮมเห็ด แคมปุระเห็ด

12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 น. ชมพิพิธภัณฑ์หัตถกรรมพื้นฟูธรรม
ชมภาพยนตร์การ์ตูนแอนิเมชัน 3 มิติ
“เรื่องไฟรอกกับทานตะวันผู้ใส”

14.00 น. ปิดกิจกรรม

สมัครเข้าร่วมกิจกรรม
Scan here



ค่าสมัครท่านละ 150 บาท
(ไม่รวมค่าอาหารกลางวัน)

รับจำนวนจำกัด
หลักสูตรละ 30 ท่านเท่านั้น

สอบถามได้ที่
สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (องค์การบริหาร)
ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 12120

0-2529-2212 : 094-649-2333 : 087-359-7171
หรือ www.wisdomking.or.th

YouTube: [wisdomking](#) | Facebook: [wisdomking](#) | Instagram: [wisdomking](#) | Twitter: [wisdomking](#)

ภาพที่ 4.17 ตัวอย่างโปสเตอร์โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ขั้นตอนและการให้บริการตามลักษณะการเข้าชมนี้ การเข้าชมแบบ Walk-in ถึงแม้ไม่มีระบบสำหรับให้จองล่วงหน้า ไม่ทราบว่าในแต่ละวันจะมีผู้รับบริการหรือไม่ ทว่าทางพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้มีการจัดระบบการดูแล และการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ส่วนการเข้าชมแบบโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ ที่เน้นมาเป็นหมู่คณะ มีกระบวนการเข้าชมที่ชัดเจน ดังนั้นในส่วนของการจองการเข้าชมพบว่ามีความสะดวกและให้ความสำคัญกับการเลือกกระบวนการและการยืนยันกับผู้ประสานงานอย่างเป็นระบบ และสุดท้ายโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ ที่เป็นกิจกรรมสำหรับครอบครัวหรือผู้ที่สนใจในกิจกรรมที่ทางพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จัดขึ้นในสัปดาห์นั้น ๆ ซึ่งการจองไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และมีระบบการยืนยันกับผู้ลงทะเบียนเพื่อมาร่วมกิจกรรมอย่างดีเช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 2.1 สรุปข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 3,559 คน แบ่งตามลักษณะการเข้าชม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ที่	ลักษณะการเข้าชม	จำนวน	ร้อยละ
1.	โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	2,653	74.54
2.	เข้าชมแบบ Walk-in	859	24.14
3.	โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	47	1.32
รวม		3,559	100.00

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ชาย	2,051	57.63
2.	หญิง	1,508	42.37
รวม		3,559	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 2,051 คน (ร้อยละ 57.63) รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 1,508 คน (ร้อยละ 42.37)

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ที่	ระดับอายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1.	12-15 ปี	804	22.59
2.	16-18 ปี	1,590	44.68
3.	19-24 ปี	249	7.00
4.	25-34 ปี	317	8.91
5.	35-44 ปี	251	7.05
6.	45-54 ปี	183	5.14
7.	55-64 ปี	109	3.06
8.	65 ปีขึ้นไป	56	1.57
รวม		3,559	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 16-18 ปี มากที่สุด จำนวน 1,590 คน (ร้อยละ 44.68) อันดับ 2 อายุระหว่าง 12-15 ปี จำนวน 804 คน (ร้อยละ 22.59) อันดับ 3 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 317 คน (ร้อยละ 8.91) และอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 56 คน (ร้อยละ 1.57)

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ระดับการศึกษา	กำลังศึกษา		สำเร็จการศึกษา		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ประถมศึกษา	62	2.25	5	0.62	67	1.88
2.	มัธยมศึกษาตอนต้น	863	31.32	17	2.11	880	24.73
3.	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	1,739	63.12	75	9.33	1,814	50.97
4.	ปวส.	19	0.69	55	6.84	74	2.08
5.	ปริญญาตรี	69	2.50	527	65.55	596	16.75
6.	ปริญญาโท	3	0.11	117	14.55	120	3.37
7.	ปริญญาเอก	-	-	8	1.00	8	0.22
รวม		2,755	77.41	804	22.59	3,559	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ในช่วงกำลังศึกษา จำนวน 2,755 คน (ร้อยละ 77.41) และสำเร็จการศึกษาแล้ว 804 คน (ร้อยละ 22.59)

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด จำนวน 1,739 คน (ร้อยละ 63.12) อันดับ 2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 863 คน (ร้อยละ 31.32) อันดับ 3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 2.50) และระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน (ร้อยละ 0.11) ทั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาเอก

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 527 คน (ร้อยละ 65.55) อันดับ 2 ระดับปริญญาโท จำนวน 117 คน (ร้อยละ 14.55) อันดับ 3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 75 คน (ร้อยละ 9.33) และระดับปริญญาเอก มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน (ร้อยละ 0.22)

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

ที่	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1.	นักเรียน	2,649	74.43
2.	นิสิต/นักศึกษา	106	2.98
3.	ครู/อาจารย์	364	10.23
4.	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	198	5.56
5.	ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	31	0.87
6.	พนักงานบริษัทเอกชน	127	3.57
7.	รับจ้างอิสระ	35	0.98
8.	เกษตรกร	16	0.45
9.	เกษียณ	15	0.42
10.	อื่น ๆ	18	0.51
รวม		3,559	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน จำนวน 2,649 คน (ร้อยละ 74.43) อันดับ 2 ครู/อาจารย์ 364 คน (ร้อยละ 10.23) อันดับ 3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 198 คน (ร้อยละ 5.56) และอาชีพเกษียณมีจำนวนน้อยที่สุด 15 คน (ร้อยละ 0.42)

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย

ที่	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
1.	กรุงเทพมหานคร	1,201	33.75
2.	นนทบุรี	928	26.07
3.	ปทุมธานี	760	21.35
4.	พระนครศรีอยุธยา	253	7.11
5.	สระบุรี	165	4.64
6.	สิงห์บุรี	72	2.02
7.	ฉะเชิงเทรา	53	1.49
8.	สมุทรปราการ	18	0.51
9.	ชลบุรี	17	0.48
10.	ปราจีนบุรี	17	0.48
11.	นครนายก	8	0.22
12.	ลพบุรี	8	0.22
13.	อ่างทอง	8	0.22
14.	นครปฐม	7	0.20
15.	จันทบุรี	5	0.14
16.	ราชบุรี	5	0.14
17.	นครราชสีมา	5	0.14
18.	กาญจนบุรี	4	0.11
19.	ชุมพร	3	0.08
20.	ยะลา	2	0.06
21.	บุรีรัมย์	2	0.06
22.	เชียงใหม่	2	0.06
23.	สุพรรณบุรี	2	0.06
24.	ขอนแก่น	1	0.03
25.	ระยอง	1	0.03
26.	สงขลา	1	0.03
27.	แม่ฮ่องสอน	1	0.03

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัด (ต่อ)

ที่	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
28.	เชียงราย	1	0.03
29.	ภูเก็ต	1	0.03
30.	ลำปาง	1	0.03
31.	ระนอง	1	0.03
32.	บึงกาฬ	1	0.03
33.	เพชรบุรี	1	0.03
34.	พังงา	1	0.03
35.	มุกดาหาร	1	0.03
36.	อุดรดิตถ์	1	0.03
37.	กำแพงเพชร	1	0.03
	รวม	3,559	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ส่วนใหญ่พักอาศัยจังหวัดกรุงเทพมหานคร 1,201 คน (ร้อยละ 33.75) อันดับ 2 จังหวัดนนทบุรี 928 คน (ร้อยละ 26.07) และอันดับ 3 จังหวัดปทุมธานี จำนวน 760 คน (ร้อยละ 21.35) และภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ช่วงเก็บข้อมูลมาจาก 37 จังหวัด

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการจากสื่อของ พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ สื่อหรือช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	สื่อหรือช่องทาง ที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑการเกษตร เฉลิมพระเกียรติฯ	จำนวนครั้ง ในการตอบ	ร้อยละจาก ผู้เข้าชม 3,559 คน
1.	อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ	2,783	78.20
2.	สื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	521	14.64
3.	กิจกรรมออกบูทตามสถานที่ต่าง ๆ	368	10.34
4.	ค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองผ่าน www.wisdomking.or.th	280	7.87
5.	อื่น ๆ เช่น	149	4.19
	- ใกล้เคียงบ้าน	18	
	- เคยมาทัศนศึกษากับทางโรงเรียน	16	
	- จากการศึกษาดูงาน	10	
	- ป้ายข้างทาง	8	
	- ขับรถผ่าน	4	
	- กลุ่ม Line	4	
	- บุคคลในเครือข่ายชุมชนชาวบ้าน	1	
	- เพจสมาคมวรรณคร	1	
	- เคยมารับเสด็จ	1	
6.	กิจกรรมของหน่วยงาน	42	1.18

หมายเหตุ : ข้อนี้เป็นทางเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ฉะนั้นแต่ละข้อจะต้องคิดร้อยละจากจำนวนผู้ตอบ 3,559 คน ของแต่ละข้อ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สื่อ/ช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อันดับ 1 คือ อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 2,783 คน (ร้อยละ 78.20) อันดับ 2 คือ สื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 521 คน (ร้อยละ 14.64) อันดับ 3 กิจกรรมออกบูทตามสถานที่ต่าง ๆ จำนวน 368 คน (ร้อยละ 10.34) และอันดับที่ 6 กิจกรรมของหน่วยงานเป็นสื่อ/ช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้จักพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ น้อยที่สุด มีจำนวน 42 คน (ร้อยละ 1.18)

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ และอันดับการเปิดรับและไม่เคยเปิดรับข่าวสารจากพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อต่าง ๆ เฉลี่ยภายใน 1 เดือน

ที่	สื่อ	ไม่เคย เปิดรับ	เปิดรับ	อันดับ
1.	Facebook (www.facebook.com/WisdomKingFan)	1,719.00	1,840.00	1
		48.30	51.70	
2.	YouTube	1,843.00	1,716.00	2
		51.78	48.22	
3.	โทรทัศน์	1,943.00	1,616.00	3
		54.59	45.41	
4.	เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข่าว	2,021.00	1,538.00	4
		56.79	43.21	
5.	Website (www.wisdomking.or.th)	2,023.00	1,536.00	5
		56.84	43.16	
6.	LINE Official (Account @wisdomkingfan)	2,092.00	1,467.00	6
		58.78	41.22	
7.	Instagram	2,132.00	1,427.00	7
		59.90	40.10	
8.	วิทยุ	2,176.00	1,383.00	8
		61.14	38.86	
9.	Application (Wisdom King Mobile)	2,194.00	1,365.00	9
		61.65	38.35	
10.	Twitter	2,213.00	1,346.00	10
		62.18	37.82	
11.	อื่น ๆ	3,376.00	183.00	11
		94.86	5.14	

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความบ่อยในการได้รับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เฉลี่ยภายใน 1 เดือน

ที่	สื่อที่เปิดรับข่าวสาร	มากที่สุด (มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน)	มาก (9-10 ครั้ง/ เดือน)	ปานกลาง (7-8 ครั้ง/ เดือน)	น้อย (4-6 ครั้ง/ เดือน)	น้อยที่สุด (น้อยกว่า 3 ครั้ง/ เดือน)	% การ เปิดรับ (ตาราง 4.8)	ค่าเฉลี่ย	ความ หมาย
1.	Facebook (www.facebook.com /WisdomKingFan)	418	394	481	269	278	51.70	3.22	ปาน กลาง
		22.72	21.41	26.14	14.62	15.11			
2.	YouTube	335	362	462	262	295	48.22	3.10	ปาน กลาง
		19.52	21.10	26.92	15.27	17.19			
3.	โทรทัศน์	346	267	422	262	319	45.41	3.04	ปาน กลาง
		21.41	16.52	26.11	16.21	19.74			
4.	เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข่าว	252	317	423	214	332	43.21	2.96	ปาน กลาง
		16.38	20.61	27.50	13.91	21.59			
5.	Website (www.wisdomking.or.th)	316	299	446	207	268	43.16	3.12	ปาน กลาง
		20.57	19.47	29.04	13.48	17.45			
6.	LINE Official (Account @wisdomkingfan)	310	305	383	232	237	41.22	3.15	ปาน กลาง
		21.13	20.79	26.11	15.81	16.16			
7.	Instagram	290	283	405	219	230	40.10	3.13	ปาน กลาง
		20.32	19.83	28.38	15.35	16.12			
8.	วิทยุ	240	277	374	225	267	38.86	3.00	ปาน กลาง
		17.35	20.03	27.04	16.27	19.31			
9.	Application (Wisdom King Mobile)	257	277	365	221	245	38.35	3.06	ปาน กลาง
		18.83	20.29	26.74	16.19	17.95			
10.	Twitter	254	276	384	227	205	37.82	3.11	ปาน กลาง
		18.87	20.51	28.53	16.86	15.23			
11.	อื่น ๆ เช่น อาจารย์ เพื่อน ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	62	32	24	26	39	5.14	3.28	ปาน กลาง
		33.88	17.49	13.11	14.21	21.31			
ค่าเฉลี่ย								3.11	

หมายเหตุ 1. เกณฑ์ระดับคะแนน 1.00 – 1.79 น้อยที่สุด 1.80 – 2.59 น้อย 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก 4.20 – 5.00 มากที่สุด

2. การเรียงลำดับสื่อเรียงตามตารางที่ 4.8

จากตารางที่ 4.8 และ 4.9 สื่อของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับ และความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ เฉลี่ยภายใน 1 เดือน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาสื่อแต่ละประเภท พบว่า

Facebook (www.facebook.com/WisdomKingFan) เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับมากที่สุด ร้อยละ 51.70 และความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

YouTube เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับ อันดับ 2 ร้อยละ 48.22 และความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง

สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับ อันดับ 3 ร้อยละ 45.41 และความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

สื่ออื่น ๆ เช่น อาจารย์ เพื่อน ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด ร้อยละ 5.14 และความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.28

โดยภาพรวมความบ่งชี้ในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง (7-8 ครั้ง/เดือน)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3. เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อ
พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตอนที่ 3 การรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ และอันดับการรับรู้ที่มีต่อพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	ลักษณะขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1.	พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง	1,926	54.12	1
2.	พิพิธภัณฑมีชีวิต	725	20.37	2
3.	แหล่งเรียนรู้ของชุมชน	305	8.57	3
4.	พิพิธภัณฑแห่งนวัตกรรม	217	6.10	4
5.	พิพิธภัณฑในการสร้างแรงบันดาลใจ	191	5.37	5
6.	พิพิธภัณฑที่สร้างอาชีพให้กับประชาชน	119	3.34	6
7.	พื้นที่ความสุขของครอบครัว	42	1.18	7
8.	อื่นๆ เช่น	34	0.96	8
	- องค์กรที่เป็นองค์กรรวม เสริมสร้างความรู้ด้าน การเกษตร			
รวม		3,559	100.00	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเมื่อได้รู้จักและเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีภาพและรับรู้ที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ อันดับ 1 พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 1,926 คน (ร้อยละ 54.12) อันดับ 2 พิพิธภัณฑมีชีวิต จำนวน 725 คน (ร้อยละ 20.37) อันดับ 3 แหล่งเรียนรู้ของชุมชน จำนวน 305 คน ร้อยละ 8.57 และ อันดับ 8 อื่น ๆ เช่น องค์กรที่เป็นองค์กรรวม เสริมสร้างความรู้ด้านการเกษตร เป็นอันดับสุดท้าย จำนวน 34 คน (ร้อยละ 0.96)

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่เข้าชม		
ครั้งแรก	2,453	68.92
2 ครั้ง	676	18.99
3 ครั้ง	127	3.57
4 ครั้ง	41	1.15
5 ครั้ง	29	0.81
มากกว่า 5 ครั้ง	233	6.55
รวม	3,559	100.00
บุคคลที่ร่วมเข้าชม		
คนเดียว	30	0.84
โรงเรียน/หน่วยงาน	3,095	86.96
เพื่อน	181	5.09
ครอบครัว	247	6.94
อื่น ๆ	6	0.17
รวม	3,559	100.00
เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม		
น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	171	4.80
3 ชั่วโมง	1,064	29.90
4-6 ชั่วโมง	2,223	62.46
มากกว่า 6 ชั่วโมง	101	2.84
รวม	3,559	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นครั้งแรก จำนวน 2,453 คน (ร้อยละ 68.92) อันดับ 2 คือ 2 ครั้ง จำนวน 676 คน (ร้อยละ 18.99) อันดับ 3 มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 6.55) และเข้าชม 5 ครั้งมีจำนวนน้อยที่สุด 29 คน (ร้อยละ 0.81)

ด้านบุคคลที่ร่วมเข้าชมพร้อมกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มาที่โรงเรียน/หน่วยงาน จำนวน 3,095 คน (ร้อยละ 86.96) อันดับ 2 มาที่ครอบครัว 247 คน (ร้อยละ 6.94) อันดับ 3 มาที่เพื่อน จำนวน 181 คน (ร้อยละ 5.09) และอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด 6 คน (ร้อยละ 0.17)

และเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ พบว่า ส่วนใหญ่เข้าชมเฉลี่ย 4-6 ชั่วโมง จำนวน 2,223 คน (ร้อยละ 62.46) อันดับ 2 ประมาณ 3 ชั่วโมง จำนวน 1,064 คน (ร้อยละ 29.90) อันดับ 3 น้อยกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 171 คน (ร้อยละ 4.80) และเข้าชม มากกว่า 6 ชั่วโมง มีจำนวนน้อยที่สุด 101 คน (ร้อยละ 2.84)

ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละจาก ผู้เข้าชม 3,559 คน	อันดับ
1.	โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	3,122	87.72	1
2.	เข้าชมพิพิธภัณฑ์แบบ Walk-in	1,052	29.56	2
3.	ตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง	399	11.21	3
4.	โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	257	7.22	4
5.	โครงการอบรม	186	5.23	5
6.	อื่นๆ	8	0.22	6

หมายเหตุ : ข้อนี้นี้เป็นการเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ฉะนั้นแต่ละข้อคิดร้อยละจากจำนวนผู้ตอบ 3,559 คน ของแต่ละข้อ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยเข้าร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อันดับ 1 คือ โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ 3,122 คน (ร้อยละ 87.72) อันดับ 2 เข้าชมพิพิธภัณฑ์แบบ Walk-in จำนวน 1,052 คน (ร้อยละ 29.56) อันดับ 3 ตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง 399 คน (ร้อยละ 11.21) และอันดับ 6 อื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมน้อยที่สุด จำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.22)

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ และอันดับการเข้าชมนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

นิทรรศการ	จำนวนที่ตอบ	ร้อยละจากผู้เข้าชม 3,559 คน	อันดับ
พิพิธภัณฑ์ในอาคาร			
พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1	3,275	92.02	1
พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2	2,560	71.93	2
พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3	595	16.72	4
พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4	447	12.56	5
พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7	187	5.25	7
พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6	167	4.69	8
พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง			
พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	1,966	55.24	3
พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	290	8.15	6

หมายเหตุ : ข้อนี้นี้เป็นการเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ฉะนั้นแต่ละข้อคิดร้อยละจากจำนวนผู้ตอบ 3,559 คน ของแต่ละข้อ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นิทรรศการที่กลุ่มตัวอย่างเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุดอันดับ 1 คือ พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 จำนวน 3,275 คน (ร้อยละ 92.02) อันดับ 2 พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 จำนวน 2,560 คน (ร้อยละ 71.93) อันดับ 3 พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 1,966 คน (ร้อยละ 55.24) และอันดับ 8 พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6 มีผู้เข้าชมน้อยที่สุด 167 คน (ร้อยละ 4.69)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 (จำนวนผู้เข้าชม 3,275 คน)

ที่	โซนการจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1	นวัตกรรมของพ่อ	1,801	448	214	35	8	4.60	มากที่สุด	1
		71.87	17.88	8.54	1.40	0.32			
2	ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง	1,650	490	235	26	17	4.54	มากที่สุด	2
		68.24	20.26	9.72	1.08	0.70			
3	ตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง	1,573	614	205	12	12	4.54	มากที่สุด	2
		65.11	25.41	8.49	0.50	0.50			
4	หลักการทรงงาน	1,695	581	264	8	10	4.54	มากที่สุด	2
		66.26	22.71	10.32	0.31	0.39			
5	เกษตรสีเขียว	1,920	630	270	30	24	4.53	มากที่สุด	5
		66.81	21.92	9.39	1.04	0.84			
6	ภูมิพลังแผ่นดิน	1,570	552	236	23	11	4.52	มากที่สุด	6
		65.64	23.08	9.87	0.96	0.46			
7	พระราชพิธีในวิถีเกษตร	1,800	517	297	35	29	4.50	มากที่สุด	7
		67.21	19.31	11.09	1.31	1.08			
8	สนองพระราชปณิธาน	1,558	540	230	25	33	4.49	มากที่สุด	8
		65.30	22.63	9.64	1.05	1.38			
9	หัวใจใฝ่เกษตร	1,406	583	271	15	9	4.47	มากที่สุด	9
		61.56	25.53	11.87	0.66	0.39			
เฉลี่ย							4.53	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง

1.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ในหลวงรัชกาลที่ 9 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โซนนวัตกรรมของพ่อ ค่าเฉลี่ย 4.60 อันดับ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 โซน คือ โซนวิถีเกษตรของพ่อ โซนตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง และโซนหลักการทรงงาน มีค่าเฉลี่ย 4.54 และอันดับที่ 9 โซนหัวใจไฟเกษตร มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.47 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโซน

ตารางที่ 4.15 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	ภาพยนตร์ 3 มิติ	
	▪ ไม่ระบุเหตุผล	130
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะสนุกสนาน เพลิดเพลิน	40
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะได้ความรู้ มีเนื้อหาที่น่าสนใจ	16
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ ใฝ่รอกกับทานตะวันผู้โส มีข้อคิด มีเนื้อหาที่น่าสนใจ	7
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะให้ข้อคิดที่ดี	7
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะได้เรียนรู้เกี่ยวกับโครงการผนหลวง	2
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะได้เห็นถึงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของโครงการพ่อหลวง	2
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะแสดงถึงความสามัคคี	2
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะชอบดูหนัง	2
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะซาบซึ้งใจ	2
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะได้รู้ประโยชน์การดำนาเรื่องน้ำมันที่ใช้แล้ว	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะวิถีทัศน์พ่อหลวงรัชกาลที่ 9 มีความสวยงาม และมีเนื้อหาที่ทรงคุณค่าต่อผู้รับชมเป็นอย่างมาก	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะได้เข้าใจโครงการในเวลาสั้นและสนุก	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะทำให้ได้รู้ประโยชน์ของสิ่งแวดล้อม	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะแฝงคุณธรรมจริยธรรมไว้	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะไม่น่าเบื่อ	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะน่าตื่นเต้น	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะรู้จักการใช้ชีวิตต้นไม้	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะเหมือนจริง	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะเป็นการสื่อความหมายที่ดี	1
	▪ ภาพยนตร์ 3 มิติ เพราะสวยงาม	1

ตารางที่ 4.15 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	จำนวน
2.	▪ ได้รับความรู้จากการมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์	44
	▪ ได้รับความรู้เรื่องของพ่อหลวง ร.9	8
	▪ ได้รู้เกี่ยวกับพระราชกรณียกิจมากมาย	7
	▪ มีประโยชน์และให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการทรงงานได้ดี	4
	▪ ได้รับความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง	3
	▪ มีสาระดีต่อประชาชน เด็ก เยาวชน คนไทยทุกคน	2
	▪ มีข้อมูลให้ศึกษาเยอะ	2
	▪ ได้รับความรู้ถึงเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง	2
	▪ ได้รับความรู้ ชอบที่ในหลวงไม่ทิ้งราษฎรของพ่อ	1
	▪ ได้เรียนรู้โครงการในพระราชดำริ	1
	▪ ได้เรียนรู้ในสิ่งที่ห้องเรียนไม่ได้สอน	1
3.	สถานที่สวยงาม มีความคิดสร้างสรรค์	25
4.	สนุก	19
5.	มีกิจกรรมที่หลากหลาย ประทับใจทุกกิจกรรม	7
6.	อากาศเย็นสบาย	5
7.	วิถีเกษตรของพ่อ/ความรู้เกี่ยวกับเกษตร	5
8.	รูปแบบในการจัดนิทรรศการ การจัดทำสื่อให้เข้าถึงได้ง่าย	5
9.	วิทยากรพูดดี บรรยายดี อธิบายเข้าใจง่าย	4
10.	ซาบซึ้งในพระมหากรุณาธิคุณ รัชกาลที่ 9	4
11.	มีจุดประสงค์ดี มีเนื้อหา และมีโอกาสได้เดินตามพระราชดำรัส เพราะเราเดินตามรอยพ่อ	4
12.	การจัดแสงสวย	3
13.	เป็นการจำลองการเรียนรู้ต่าง ๆ/การจัดการแสดง มีเนื้อหาความรู้ให้ค้นคว้ามากมาย	3
14.	ดีมากครับ	2

ตารางที่ 4.15 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดง **พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1** (ต่อ)

ที่	ข้อความ	จำนวน
15.	ชอบมากๆ	2
16.	สื่อต้นแบบแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง	2
17.	ร่มรื่น	2
18.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1	2
19.	เป็นพิพิธภัณฑ์มีชีวิต	2
20.	พระราชพิธีในวิถีเกษตร	2
21.	นิทรรศการรูปปั้นต่าง ๆ ในอาคาร	2
22.	ดูแล้วคิดถึงในหลวง / คิดถึงมีลมเย็น ๙	2
23.	ภาพที่สื่อความรู้ภายในอาคารให้ความรู้แก่เรา และได้เห็นหลายสิ่งที่ไม่เคยเห็น	2
24.	การแสดงภาพยนตร์สารคดี 3 มิติ เพราะสวยงาม ได้ความรู้ถึงที่มาของพิพิธภัณฑ์	1
25.	ประทับใจสื่อวีดิทัศน์ เพราะการนำเสนอน่าสนใจ	1
26.	หนัง 3 มิติ ชั้น 1 แสดงวัยเด็กของพระองค์ท่านพร้อมเพลง หลักการทรงงานทำให้นักถึงคำสอนของท่านและเตือนใจให้มาปฏิบัติ	1
27.	มีความใส่ใจในรายละเอียด	1
28.	สนุกสนาน เหมือนจริง น่าตื่นเต้น	1
29.	เกษตรถิ่นไทย สวยงามมาก	1
30.	ประทับใจในวิทยากร สถานที่ และมีความประทับใจในพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 อยู่แล้ว	1
31.	ได้รับความรู้และอุดมการณ์ในการทำงาน	1
32.	ในหลวงรักเรา	1
33.	ได้หลักการคิด การทรงงานของพระองค์ท่าน เป็นแบบอย่างให้คนทั้งโลกได้นำไปปฏิบัติได้ ไม่ต้องใช้ต้นทุนมาก แต่ได้ผลกลับมากครับ	1
34.	เป็นแนวทางสู่การจัดนิทรรศการอื่น ๆ	1
35.	สะท้อนให้เป็นภาพชัดดี	1
36.	ภูมิพลังแผ่นดิน	1

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑสถานในหลวงรัชกาลที่ 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 (จำนวนผู้เข้าชม 2,560 คน)

ที่	โซนการจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1.	เขตรอนาคต	1,427	347	226	19	9	4.56	มากที่สุด	1
		70.36	17.11	11.14	0.94	0.44			
2.	น้อมนำคำพ่อสอน	1,416	426	227	15	8	4.54	มากที่สุด	2
		67.69	20.36	10.85	0.72	0.38			
3.	เขตรสาระ	1,338	406	295	6	4	4.50	มากที่สุด	3
		65.30	19.81	14.40	0.29	0.20			
4.	มหัศจรรย์ท้องทุ่ง	1,346	381	282	12	8	4.50	มากที่สุด	3
		66.34	18.78	13.90	0.59	0.39			
5.	ตลาดเก่าชาวเขตร	1,342	413	282	13	4	4.50	มากที่สุด	3
		65.34	20.11	13.73	0.63	0.19			
6.	นวัตกรรมเศรษฐกิจพอเพียง	1,292	511	342	10	15	4.41	มากที่สุด	6
		59.54	23.55	15.76	0.46	0.69			
7.	ตำนานเขตรไทย	1,181	538	290	14	11	4.41	มากที่สุด	6
		58.06	26.45	14.26	0.69	0.54			
8.	เขตรถิ่นไทย	1,128	576	344	10	4	4.36	มากที่สุด	8
		54.70	27.93	16.68	0.48	0.19			
9.	วิถีเขตรลุ่มน้ำ	1,121	515	387	12	10	4.33	มากที่สุด	9
		54.82	25.18	18.92	0.59	0.49			
เฉลี่ย							4.46	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานในหลวงรัชกาลที่ 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 เขตรอนาคต ค่าเฉลี่ย 4.56 อันดับ 2 โซนน้อมนำคำพ่อสอน ค่าเฉลี่ย 4.54 และ อันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 โซน คือ โซนเขตรสาระ โซนมหัศจรรย์ท้องทุ่ง โซนตลาดเก่าชาวเขตร มีค่าเฉลี่ย 4.50 และอันดับ 9 โซนวิถีเขตรลุ่มน้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.33 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโซน

ตารางที่ 4.17 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	ตลาดเก่าชาวเกษตร/วิถีไทยโบราณ เพราะมีความเป็นยุคที่เก่า ๆ ทำให้รำลึกถึงบ้านเรือนในอดีต อาชีพ และวิถีชีวิตของคนในอดีต คิดถึงพ่อ แม่และประทับใจที่สุด	20
2.	การจัดแสดงที่สวยงาม/ความสวยงามของศิลปกรรมในการแสดง	19
3.	ได้รับความรู้ใหม่ ๆ	12
4.	มีข้อมูลให้ศึกษามากมาย และเรียนรู้เข้าใจง่าย	10
5.	ได้รับความรู้เกี่ยวกับความพอเพียง/วิถีเศรษฐกิจพอเพียง	6
6.	สนุกมาก	5
7.	ถ่ายรูปสวย/มีพื้นที่ถ่ายภาพเยอะ	3
8.	ได้เรียนรู้การเกษตรต่าง ๆ/เกษตรอนาคต	2
9.	หุ่นการเกษตร มีความสวยและสมจริง	2
10.	ได้เรียนรู้สิ่งที่พ่อสร้างและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	2
11.	ตรงกับหลักในชีวิตประจำวัน	1
12.	ในหลวงรักเรา	1
13.	ภูมิพลังแผ่นดิน	1
14.	มีภูมิปัญญาไว้ให้ศึกษา	1
15.	น้อมนำคำพ่อสอน	1
16.	ได้รับความรู้ความเข้าใจ และรักพ่อที่สุดครับ	1
17.	เพราะมีโครงการพระราชดำริให้ศึกษา	1
18.	น่าสนใจ เพราะรัก พ่อ ร.9	1
19.	เพราะจัดทำได้ดีมาก	1
20.	เพราะอยากอยู่แบบพอเพียงไม่เบียดเบียนผู้อื่น	1
21.	มีสิ่งเพื่อเพิ่มความเข้าใจ	1
22.	เพราะมีภาพให้ชมมากมาย	1
23.	เดินชมรูปปั้น	1
24.	ต้นไม้สวย	1
25.	ห้องฟ้าสวย	1

ตารางที่ 4.17 จำนวนและเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	จำนวน
26.	สวยงาม ไม่เคยเห็นจากที่ไหน	1
27.	ประทับใจทุกอาคาร บรรยายให้ความรู้ดีมาก	1
28.	พระอัจฉริยภาพด้านการจัดการ ดิน น้ำ ป่า คน	1
29.	เพราะจัดทำได้ดีมาก	1
30.	ได้มีประสบการณ์ใหม่ ๆ	1
31.	เพราะมีกิจกรรมให้เล่น	1

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑน์มัทศวรรษย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3 (จำนวนผู้เข้าเข้าชม 595 คน)

ที่	โซนการจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1.	แรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์	317	195	50	4	0	4.46	มากที่สุด	1
		53.28	32.77	8.40	0.67	0.00			
2.	อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้	329	175	53	7	1	4.46	มากที่สุด	1
		55.29	29.41	8.91	1.18	0.17			
3.	พันธุกรรมสร้างชีวิต	324	174	60	6	0	4.45	มากที่สุด	3
		54.45	29.24	10.08	1.01	0.00			
4.	พันธุกรรมตามนิเวศ	314	177	67	1	2	4.43	มากที่สุด	4
		52.77	29.75	11.26	0.17	0.34			
เฉลี่ย							4.45	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑน์มัทศวรรษย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 โซน คือ โซนแรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์ และ โซนอนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้ ค่าเฉลี่ย 4.46 อันดับ 3 โซนพันธุกรรมสร้างชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.45 และ อันดับ 4 โซนพันธุกรรมตามนิเวศ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.43 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	มหัศจรรย์พันธุ์กรรม	3
2.	มีเมล็ดพันธุ์แปลก ๆ มากมาย	3
3.	ได้เห็นและรู้จักเมล็ดพันธุ์พืชหลากหลายชนิดให้รับชม ซึ่งบางชนิดไม่เคยเห็นมาก่อน	3
4.	ได้รับความรู้	3
5.	ทำสื่อการแสดงออกมาตื่นเต้นทั้งแสง สี เสียง มีความน่าสนใจ	2
6.	สวยงาม	2
7.	น่าตื่นตาตื่นใจ	2
8.	ได้ทราบถึงความมหัศจรรย์พันธุ์กรรม เพราะได้เห็นถึงต้นกำเนิดของพันธุ์พืชต่าง ๆ	1
9.	ทำให้รู้จักพืชพันธุ์ต่าง ๆ ที่สูญพันธุ์ และประโยชน์จากพืชต่าง ๆ	1
10.	มีความแปลกใหม่	1
11.	ได้เห็นเมล็ดพันธุ์ของจริง	1
12.	มีกิจกรรมที่สนุก	1
13.	สีสรรสดใส และเล่นของในพิพิธภัณฑ์ได้	1
14.	การจัดทำให้เข้าใจของมหัศจรรย์พันธุ์กรรม	1

ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑสถานป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4 (จำนวนผู้เข้าชม 447 คน)

ที่	โซนการจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1	สมดุลงแห่งธรรมชาติ สมดุลงแห่งชีวิต	252	115	14	3	0	4.60	มากที่สุด	1
		56.38	25.73	3.13	0.67	0.00			
2	คืนกลับสู่วิถี ธรรมชาติ	246	124	20	2	0	4.57	มากที่สุด	2
		55.03	27.74	4.47	0.45	0.00			
3	เสียงแห่งธรรมชาติ ยามค่ำคืน	247	110	21	4	1	4.56	มากที่สุด	3
		55.26	24.61	4.70	0.89	0.22			
4	เสียงแห่งธรรมชาติ	237	122	21	2	0	4.55	มากที่สุด	4
		53.02	27.29	4.70	0.45	0.00			
เฉลี่ย							4.57	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โซนสมดุลงแห่งธรรมชาติสมดุลงแห่งชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.60 อันดับ 2 คือ โซนคืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ ค่าเฉลี่ย 4.57 อันดับ 3 โซนเสียงแห่งธรรมชาติยามค่ำคืน ค่าเฉลี่ย 4.56 และ อันดับ 4 โซนเสียงแห่งธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.55 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโซน

ตารางที่ 4.21 จำนวนและเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดง **พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4**

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	ทำเสมือนจริง น่าสนใจ และเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อ	4
2.	มีการจัดแสดง เทคนิคการจัดแสดง การเล่าเรื่องน่าสนใจ	3
3.	เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่ในป่าจริง ๆ	3
4.	เพราะได้ยินเสียงของธรรมชาติและสัตว์ในยามค่ำคืนที่ชัดเจน	2
5.	มีความน่าตื่นเต้น	1
6.	เป็นนิทรรศการเสมือนจริง นักเรียนมีความเข้าใจเพราะมองเห็นภาพวิทยากรบรรยายและอธิบายได้อย่างละเอียด เข้าใจง่าย เสียงดังฟังชัด	1
7.	เข้าถึงธรรมชาติและระบบนิเวศได้มากเหมาะสำหรับคนเมืองที่ไม่ค่อยได้ไปห่างธรรมชาติ	1
8.	จัดได้ดีมากค่ะ	1

ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมายและ อันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑสถานวิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6 (จำนวนผู้เข้าชม 167 คน)

ที่	โซนการจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1	โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “วิถีน้ำ”	116	39	10	1	0	4.63	มากที่สุด	1
		69.46	23.35	5.99	0.60	0.00			
2	แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต	111	37	17	0	0	4.57	มากที่สุด	2
		66.47	22.16	10.18	0.00	0.00			
3	“น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต	110	40	12	4	0	4.54	มากที่สุด	3
		65.87	23.95	7.19	2.40	0.00			
4	รอยพระดำเนินทรงเดินไปในแดนชล	105	42	17	1	0	4.52	มากที่สุด	4
		62.87	25.15	10.18	0.60	0.00			
เฉลี่ย							4.57	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

- 1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานวิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โซนโรงภาพยนตร์ 4 มิติ “วิถีน้ำ” มีค่าเฉลี่ย 4.63 อันดับ 2 โซนแม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.57 อันดับ 3 โซน “น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.54 และ อันดับ 4 โซนรอยพระดำเนินทรงเดินไปในแดนชล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.52 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโซน

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑสถาน อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7 (จำนวนผู้เข้าชม 187 คน)

ที่	โซนการจัดแสดง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1	ชีวิตในดิน	136	35	10	0	0	4.70	มากที่สุด	1
		72.73	18.72	5.35	0.00	0.00			
2	นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม	128	35	11	2	0	4.64	มากที่สุด	2
		68.45	18.72	5.88	1.07	0.00			
3	โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “ดินมีชีวิต”	125	45	9	2	0	4.62	มากที่สุด	3
		66.84	24.06	4.81	1.07	0.00			
4	คืนชีวิตผืนดิน	128	40	11	2	0	4.62	มากที่สุด	3
		68.45	21.39	5.88	1.07	0.00			
เฉลี่ย							4.65	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7 มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง พบว่าอันดับ 1 โซนชีวิตในดิน มีค่าเฉลี่ย 4.70 อันดับ 2 โซน คือ โซนนักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม ค่าเฉลี่ย 4.64 อันดับ 3 มี 2 โซน คือ โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “ดินมีชีวิต” และโซนคืนชีวิตผืนดิน ค่าเฉลี่ย 4.62 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง (จำนวนผู้เข้าชม 1,966 คน)

ที่	ฐานการเรียนรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1.	บ้านดินบ้านฟาง	1,069	308	163	7	12	4.55	มากที่สุด	1
		68.57	19.76	10.46	0.45	0.77			
2.	บ้านนวัตกรรมการพลังงาน	948	359	158	22	7	4.49	มากที่สุด	2
		63.45	24.03	10.58	1.47	0.47			
3.	นาโยนกกล้า	831	326	148	28	8	4.45	มากที่สุด	3
		61.97	24.31	11.04	2.09	0.60			
4.	เกษตรพอเพียงเมือง	900	402	234	20	6	4.39	มากที่สุด	4
		57.62	25.74	14.98	1.28	0.38			
5.	1 ไร่ พอเพียง	844	349	231	15	17	4.37	มากที่สุด	5
		57.97	23.97	15.87	1.03	1.17			
6.	วิถีเกษตรไทย 4 ภาค	775	355	237	17	14	4.33	มากที่สุด	6
		55.44	25.39	16.94	1.22	1.00			
เฉลี่ย							4.43	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละโซนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 บ้านดินบ้านฟาง ค่าเฉลี่ย 4.55 อันดับ 2 บ้านนวัตกรรมการพลังงาน ค่าเฉลี่ย 4.49 อันดับ 3 นาโยนกกล้า ค่าเฉลี่ย 4.45 และอันดับ 6 โซนวิถีเกษตรไทย 4 ภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.33 แต่ทว่ายังมีค่าเฉลี่ยที่สูง และทุกโซนอยู่ในระดับความประทับใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.25 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรม
เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	การทำนาโยนกล้า เพราะ...	89
	▪ ได้ทำนาและโยนกล้า	43
	▪ ไม่ระบุเหตุผล	23
	▪ ได้รู้เกี่ยวกับการดำนา/การปลูกข้าว	8
	▪ ได้ลงมือทำ/ได้ปฏิบัติจริง	4
	▪ สนุก	3
	▪ เพราะได้ทำในสิ่งที่ตัวเองไม่เคยทำ	2
	▪ เพราะได้ใช้ชีวิตอยู่กับเกษตรกร	1
	▪ เพาะปลูกข้าว	1
	▪ เพราะได้ลุย ได้ประสบการณ์มาก	1
	▪ เพราะได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมสมัยก่อนที่ผสมกับปัจจุบัน	1
	▪ เพราะเป็นความรู้ที่ควรจะต้องมี	1
	▪ เพราะได้ใช้ในชีวิตประจำวัน	1
2.	บ้านดิน บ้านฟาง เพราะ...	60
	▪ ไม่ระบุเหตุผล	42
	▪ เพราะได้รู้วิธีการทำและได้รู้วิธีการสร้างบ้านจากดิน	7
	▪ สวยงาม	4
	▪ เพราะชอบที่นำวัสดุธรรมชาติมาสร้างที่อยู่อาศัยได้	1
	▪ มีความคิดสร้างสรรค์	1
	▪ เพราะใช้ความสามารถสูง	1
	▪ วิทยาการพุดดี	1
	▪ เพราะชอบการสร้างบ้าน	1
	▪ เพราะไม่เคยเห็น บ้านดินแข็งแรงดี	1
	▪ เหมือนมีอะไรให้เรียนรู้เยอะ	1

ตารางที่ 4.25 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรม
เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง (ต่อ)

ที่	ข้อความ	จำนวน
3.	■ ได้ความรู้	25
	■ ได้ความรู้ในสิ่งใหม่ ๆ	16
	■ ช่วยเพิ่มความรู้ให้แก่ตัวเราได้มากขึ้นถึงเรื่องการปลูกผักและของกิน	5
	■ เป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง/นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้	3
	■ จะกลับไปทำ	1
4.	เพราะได้รู้เรื่องความพอเพียง/เศรษฐกิจพอเพียง	13
5.	สนุก	11
6.	บ้านนวัตกรรมพลังงาน เพราะ...	10
	■ ไม่ระบุเหตุผล	7
	■ ได้รู้จักแผ่นโซลาร์เซลล์มากยิ่งขึ้น	1
	■ มีไอเดียนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน	1
	■ ชอบและจะนำไปปรับใช้	1
7.	นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้จริง	9
8.	ได้ลงมือปฏิบัติ	9
9.	การปลูกผัก	8
10.	1 ไร่พอเพียง เพราะ...	7
	■ ไม่ระบุเหตุผล	4
	■ เพราะทำได้หลายอย่างคุ้มค่าในการใช้เพื่อการเกษตร	2
	■ ทำผสมผสานเกิดประโยชน์มากที่สุด	1
11.	การปลูกต้นไม้	6
12.	มีความเข้าใจง่าย	6
13.	เกษตรตามรอยพ่อ	4
14.	วิทยากรบรรยายดี สอนเข้าใจและเป็นกันเอง	4
15.	เห็นสถานที่จริงของสิ่งที่แสดง	3
16.	บ้าน 4 ภาค	2
17.	มีวิดิทัศน์ที่ดี และเป็นแนวทางการปลูก แปลงการปลูกต้นไม้	2

ตารางที่ 4.25 จำนวน และเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์นวัตกรรม
เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง (ต่อ)

ที่	ข้อความ	จำนวน
18.	สวยงาม	2
19.	เกษตรเศรษฐกิจ (ได้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ)	2
20.	ชอบเศรษฐกิจพอเพียง เพราะมีการแนะนำความรู้การเกษตร	2
21.	ชอบมาก ๆ	2
22.	ปลูกผักพื้นที่น้อย/พื้นที่จำกัด	2
23.	การปลูกพืชผักทางพื้นปูน	1
24.	อยากให้ปลูกผักมากกว่านี้ (กิจกรรมปลูกผักบนพื้นปูน)	1
25.	การเรียนรู้เพื่อสืบต่อกันรุ่นต่อรุ่น	1
26.	สวนผัก	1
27.	สนใจอยากเรียนรู้	1
28.	รู้วิธีความพอเพียงของ ร.9 ของพวกเรา	1
29.	อยากให้คนไทยคิดและทำแบบพอเพียง	1
30.	ได้เรียนรู้การปลูกต้นไม้โดยใช้วัสดุที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับพื้นที่ที่จำกัด	1
31.	ร่มเย็น อากาศดี	1
32.	ได้เรียนรู้วัฒนธรรมต่าง ๆ	1
33.	ผักกำแพง	1
34.	น่าสนใจ	1
35.	การขยายพันธุ์พืช	1
36.	ต้นไม้สวย	1
37.	จัดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	1
38.	ชอบวิธีการจัดแมลงด้วยวัสดุพืชต้นไม้	1
39.	เพราะทำให้เข้าใจอะไรได้ง่าย	1
40.	นำกลับไปทำและแนะนำเพื่อน ๆ	1
41.	เพราะเหมาะกับบ้านที่มีแต่ปูนแบบผม	1

ตารางที่ 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ (จำนวนผู้เข้าชม 290 คน)

ที่	ฐานการเรียนรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1.	ผักคุณภาพในโรงเรือน	169	87	19	0	0	4.55	มากที่สุด	1
		58.28	30.00	6.55	0.00	0.00			
2.	ต้นไม้แห่งการเรียนรู้	153	95	21	0	0	4.49	มากที่สุด	2
		52.76	32.76	7.24	0.00	0.00			
3.	แปลงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์	161	95	20	0	2	4.49	มากที่สุด	2
		55.52	32.76	6.90	0.00	0.69			
4.	การขยายพันธุ์พืช	151	108	14	0	2	4.48	มากที่สุด	4
		52.07	37.24	4.83	0.00	0.69			
เฉลี่ย							4.50	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง

3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมฐานการเรียนรู้ พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโซนการจัดแสดง อันดับ 1 โซนผักคุณภาพในโรงเรือน ค่าเฉลี่ย 4.55 อันดับ 2 ต้นไม้แห่งการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.49 อันดับ 3 แปลงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ ค่าเฉลี่ย 4.49 และอันดับ 4 โซนการขยายพันธุ์พืช มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.48 แต่ทว่าทุกโซนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

ตารางที่ 4.27 จำนวนและเหตุผลที่ประทับใจการจัดแสดงฐานการเรียนรู้ **พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ**

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	การขยายพันธุ์พืช	3
2.	ได้ปฏิบัติ	1
3.	ทำให้รู้สิ่งใหม่ ๆ	1
4.	ต้นไม้แห่งการเรียนรู้	1
5.	ได้ข้อคิดหลายอย่าง	1

ตารางที่ 4.28 จำนวน ร้อยละ และอันดับ เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการและความประทับใจการจัดแสดง**นิทรรศการในอาคาร** ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	นิทรรศการในอาคาร	ร้อยละจากผู้เข้าชม 3,559 คน ¹	ร้อยละความพึงพอใจ ²	อันดับ
1.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1	92.02	67.06	1
2.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2	71.93	24.39	2
3.	พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3	16.72	4.16	3
4.	พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4	12.56	3.39	4
5.	พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6	5.25	0.55	5
6.	พิพิธภัณฑ์ดินตล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7	4.69	0.44	6
รวม			100.0	

หมายเหตุ 1. เป็นการเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ฉะนั้นแต่ละข้อคิดร้อยละจากจำนวนผู้ตอบ 3,559 คน ของแต่ละข้อ
2. เป็นการตอบแบบเลือกตอบได้ 1 ข้อ

ตารางที่ 4.29 จำนวน ร้อยละ และอันดับ เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการและความประทับใจ**นิทรรศการกลางแจ้ง** ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	นิทรรศการกลางแจ้ง	ร้อยละจากผู้เข้าชม 3,559 คน ²	ร้อยละความพึงพอใจ ³	อันดับ
1.	พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	55.24	91.78	1
2.	พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	8.15	8.22	2
รวม			100.00	

หมายเหตุ 1. ไม่ได้ร่วมกิจกรรมกลางแจ้ง จำนวน 1,301 คน
2. เป็นการเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ฉะนั้นแต่ละข้อคิดร้อยละจากจำนวนผู้ตอบ 3,559 คน ของแต่ละข้อ
3. เป็นการตอบแบบเลือกตอบได้ 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.28 และตารางที่ 4.29 เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แล้วประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการใดมากที่สุด

นิทรรศการในอาคาร

- พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 92.02 มีความประทับใจ ร้อยละ 67.06

- พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 23.39 มีความประทับใจ ร้อยละ 24.39

- พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 16.72 มีความประทับใจ ร้อยละ 4.16

- พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 12.56 มีความประทับใจ ร้อยละ 3.39

- พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 5.25 มีความประทับใจ ร้อยละ 0.55

- พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 4.69 มีความประทับใจ ร้อยละ 0.44

นิทรรศการกลางแจ้ง

- พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง มีผู้เข้าชม ร้อยละ 55.24 มีความประทับใจ ร้อยละ 91.78

- พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ มีผู้เข้าชม ร้อยละ 8.15 มีความประทับใจ ร้อยละ 8.22

ตารางที่ 4.30 จำนวน ร้อยละ และอันดับการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	กิจกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	การร่วมกิจกรรม		รวม	อันดับ
		ไม่ได้เข้าร่วม	เข้าร่วม		
1	การขยายพันธุ์พืช	2,042	1,517	3,559	1
		57.38	42.62	100.00	
2	การปลูกผักบนพื้นปูน	3,103	456	3,559	2
		87.19	12.81	100.00	
3	การเพาะเห็ดฟางในตะกร้า	3,168	391	3,559	3
		89.01	10.99	100.00	
4	การปลูกผักคอนโด	3,199	360	3,559	4
		89.88	10.12	100.00	
5	การสร้างบ้านดิน	3,263	296	3,559	5
		91.68	8.32	100.00	
6	การทำนาด้วยวิธีโยนกล้าและดำนา	3,293	266	3,559	6
		92.53	7.47	100.00	
7	การปลูกข้าว 1 ตารางเมตร	3,306	253	3,559	7
		92.89	7.11	100.00	
8	การทำปุ๋ยหมักชีวภาพ	3,308	251	3,559	8
		92.95	7.05	100.00	
9	การเลี้ยงไส้เดือนดินในลิ้นชักกล่องพลาสติก	3,310	249	3,559	9
		93.00	7.00	100.00	
10	การปลูกผักคุณภาพในโรงเรือน	3,310	249	3,559	9
		93.00	7.00	100.00	
11	สารพัดงอก (ไมโครกรีน)	3,312	247	3,559	11
		93.06	6.94	100.00	
12	การปลูกข้าวในวงบ่อซีเมนต์	3,321	238	3,559	12
		93.31	6.69	100.00	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า กิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงที่กลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมมากที่สุด อันดับ 1 การขยายพันธุ์พืช เข้าร่วม 1,517 คน (ร้อยละ 42.62) อันดับ 2 การปลูกผักบนพื้นปูน เข้าร่วม 456 คน (ร้อยละ 12.81) อันดับ 3 การเพาะเห็ดฟางในตะกร้า เข้าร่วม 391 คน (ร้อยละ 10.99) และอันดับ 12 การปลูกข้าวในวงบ่อซีเมนต์ เป็นกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมน้อยที่สุด 238 คน (ร้อยละ 6.69)

ตารางที่ 4.31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับความประทับใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	กิจกรรมที่เข้าร่วม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1.	การเพาะเห็ดฟางในตะกร้า	262	79	42	2	6	4.51	มากที่สุด	1
		67.01	20.20	10.74	0.51	1.53			
2.	การสร้างบ้านดิน	192	66	29	4	5	4.47	มากที่สุด	2
		64.86	22.30	9.80	1.35	1.69			
3.	การทำนาด้วยวิธีโยนกล้าและดำนา	163	67	23	6	7	4.40	มากที่สุด	3
		61.28	25.19	8.65	2.26	2.63			
4.	การปลูกผักคุณภาพในโรงเรือน	148	65	27	2	7	4.39	มากที่สุด	4
		59.44	26.10	10.84	0.80	2.81			
5.	การทำปุ๋ยหมักชีวภาพ	136	82	28	0	5	4.37	มากที่สุด	5
		54.18	32.67	11.16	0.00	1.99			
6.	การปลูกข้าว 1 ตารางเมตร	149	61	34	2	7	4.36	มากที่สุด	6
		58.89	24.11	13.44	0.79	2.77			
7.	การปลูกผักคอนโด	206	90	56	5	3	4.36	มากที่สุด	6
		57.22	25.00	15.56	1.39	0.83			
8.	การปลูกผักบนพื้นปูน	248	143	46	10	9	4.34	มากที่สุด	8
		54.39	31.36	10.09	2.19	1.97			
9.	การเลี้ยงไส้เดือนดินในลิ้นชักกล่องพลาสติก	135	72	33	4	5	4.32	มากที่สุด	9
		54.22	28.92	13.25	1.61	2.01			
10.	การปลูกข้าวในวงบ่อซีเมนต์	125	78	24	6	5	4.31	มากที่สุด	10
		52.52	32.77	10.08	2.52	2.10			
11.	สารพัดงอก (ไมโครกรีน)	137	67	33	3	7	4.31	มากที่สุด	10
		55.47	27.13	13.36	1.21	2.83			
12.	การขยายพันธุ์พืช	605	445	366	54	47	3.99	มาก	12
		39.88	29.33	24.13	3.56	3.10			
เฉลี่ย							4.34	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความประทับใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตร เศรษฐกิจพอเพียงของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างประทับใจมากที่สุด อันดับ 1 การเพาะเห็ดฟาง ในตะกร้า ค่าเฉลี่ย 4.51 อันดับ 2 การสร้างบ้านดิน ค่าเฉลี่ย 4.47 อันดับ 3 การทำนาด้วยวิธีโยนกกล้า และดำนา ค่าเฉลี่ย 4.40 และอันดับสุดท้าย อันดับ 12 การขยายพันธุ์พืช ค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมทุกกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด (ยกเว้น กิจกรรมการขยายพันธุ์พืช อยู่ในระดับมาก)

ตารางที่ 4.32 สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการในอาคารของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	นิทรรศการในอาคาร	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1	4.53	90.60%
2.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2	4.46	89.20%
3.	พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3	4.45	89.00%
4.	พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4	4.57	91.40%
5.	พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6	4.57	91.40%
6.	พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7	4.65	93.00%
เฉลี่ย		4.50	89.98%

ตารางที่ 4.33 สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้งของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	นิทรรศการกลางแจ้ง	จำนวน	ร้อยละ
1.	พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	4.50	90.00%
2.	พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	4.34	86.80%
เฉลี่ย		4.44	88.75%

ค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการในอาคารและนิทรรศการกลางแจ้ง ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.49 คิดเป็น 89.76%

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.34 จำนวน และร้อยละการเคยจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	การเคยจองหรือติดต่อเข้าชม	จำนวน	ร้อยละ
1.	เคย	459	12.90
2.	ไม่เคย	3,100	87.10
รวม		3,559	100.00

ตารางที่ 4.35 จำนวน และร้อยละช่องทางการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	ช่องทางการจองหรือติดต่อเข้าชม	จำนวน	ร้อยละจากจำนวนผู้ติดต่อขอเข้าชม 459 คน	อันดับ
1.	เว็บไซต์	163	35.51	1
2.	ติดต่อเจ้าหน้าที่นำชมโดยตรง	138	30.07	2
3.	ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์	96	20.92	3
4.	แฟนเพจ Facebook	88	19.17	4
5.	Application	17	3.70	5
6.	อื่น ๆ	12	2.61	6

หมายเหตุ : ข้อนี้นับเป็นการเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ฉะนั้นแต่ละข้อจะคิดร้อยละจากจำนวนผู้ตอบเคยจำนวน 459 คน ของแต่ละข้อ

จากตารางที่ 4.34 และ 4.35 พบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 3,559 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีจำนวน 459 คน (ร้อยละ 12.90) โดยส่วนใหญ่ช่องทางในการจองหรือติดต่อขอเข้าชม อันดับ 1 เว็บไซต์ จำนวน 163 คน (ร้อยละ 35.51) อันดับ 2 ติดต่อเจ้าหน้าที่นำชมโดยตรง จำนวน 138 คน (ร้อยละ 30.07) อันดับ 3 ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 20.92) และอันดับที่ 6 อื่น ๆ เป็นช่องทางที่ใช้ติดต่อน้อยที่สุด มีผู้ใช้ติดต่อ 12 คน (ร้อยละ 2.61)

ตารางที่ 4.36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และ อันดับ ความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อ
เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (จำนวนผู้เคยติดต่อ 459 คน)

ที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	อันดับ
1.	การอธิบายรายละเอียดของหัวข้อกิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง	295	97	22	6	0	4.62	มากที่สุด	1
		70.24	23.10	5.24	1.43	0.00			
2.	ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง	303	90	30	6	3	4.58	มากที่สุด	2
		70.14	20.83	6.94	1.39	0.69			
3.	การยืนยันรายละเอียดการเข้าชม	287	89	33	9	0	4.56	มากที่สุด	3
		68.66	21.29	7.89	2.15	0.00			
4.	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อจองคิวเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	291	105	33	5	3	4.55	มากที่สุด	4
		66.59	24.03	7.55	1.14	0.69			
5.	เอกสารรายละเอียดหลักสูตร/กิจกรรม เข้าใจง่าย	292	92	42	6	3	4.53	มากที่สุด	5
		67.13	21.15	9.66	1.38	0.69			
6.	ระยะเวลาในการยืนยันก่อนการเข้าชม	285	75	50	9	0	4.52	มากที่สุด	6
		68.02	17.90	11.93	2.15	0.00			
7.	การแจ้งหลักสูตร/กิจกรรม อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว	301	69	49	8	5	4.51	มากที่สุด	7
		69.68	15.97	11.34	1.85	1.16			
8.	การติดตามผลหลังจากจบการเข้าชม	280	72	47	18	0	4.47	มากที่สุด	8
		67.15	17.27	11.27	4.32	0.00			
9.	เว็บไซต์แสดงรายการละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	285	80	53	5	8	4.46	มากที่สุด	9
		66.13	18.56	12.30	1.16	1.86			
เฉลี่ย							4.53	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
 3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อที่ประทับใจมากที่สุด อันดับ 1 การอธิบายรายละเอียดของหัวข้อกิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง ค่าเฉลี่ย 4.62 อันดับ 2 ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง ค่าเฉลี่ย 4.58 อันดับ 3 การยืนยันรายละเอียดการเข้าชม ค่าเฉลี่ย 4.56 และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 9 เว็บไซต์แสดงรายการละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.46 แต่ทั้งนี้พบว่าทุกการดำเนินงานในการจองหรือติดต่อเข้าชม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน และกลุ่มเป้าหมายมีความพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตารางที่ 4.37 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่
นำชม ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่นำชม ในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย	อันดับ
1.	การแต่งกายและ บุคลิกภาพดี	2,636	313	244	23	17	4.71	มากที่สุด	1
		81.53	9.68	7.55	0.71	0.53			
2.	การต้อนรับคณะ ผู้เข้าชม	2,556	398	254	29	15	4.68	มากที่สุด	2
		78.60	12.24	1.00	0.89	0.46			
3.	มีความน่าเชื่อถือ	2,442	450	278	40	20	4.63	มากที่สุด	3
		75.60	13.93	8.61	1.24	0.62			
4.	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	2,404	465	294	54	24	4.60	มากที่สุด	4
		74.17	14.35	9.07	1.67	0.74			
5.	มีความเป็นกันเอง	2,421	401	349	31	25	4.60	มากที่สุด	4
		75.02	12.43	10.81	0.96	0.77			
6.	อธิบายข้อมูลละเอียด ชัดเจน	2,261	584	319	38	34	4.55	มากที่สุด	6
		69.87	18.05	9.86	1.17	1.05			
7.	จัดกิจกรรมนำชมบรรลุ ตามเป้าหมายที่ หน่วยงานกำหนดไว้	2,285	508	320	60	42	4.53	มากที่สุด	7
		71.07	15.80	9.95	1.87	1.31			
8.	การสรุปสาระสำคัญ ของการนำชมแต่ละ ฐาน	2,283	499	302	70	52	4.53	มากที่สุด	7
		71.21	15.56	9.42	2.18	1.62			
9.	ความรอบรู้ในหัวข้อการ บรรยาย	2,286	433	408	63	41	4.50	มากที่สุด	9
		70.75	13.40	12.63	1.95	1.27			
10.	การแจ้งรายละเอียด ของการแสดงในแต่ละ ส่วนของพิพิธภัณฑ์	2,345	314	443	71	49	4.50	มากที่สุด	9
		72.78	9.75	13.75	2.20	1.52			
11.	การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำ ชมในแต่ละฐานการ เรียนรู้	2,116	512	467	77	47	4.42	มากที่สุด	11
		65.73	15.91	14.51	2.39	1.46			
เฉลี่ย							4.57	มากที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 การแต่งกายและบุคลิกภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.71 อันดับ 2 การต้อนรับคณะผู้เข้าชม ค่าเฉลี่ย 4.68 อันดับ 3 มีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.63 และอันดับสุดท้ายอันดับที่ 11 การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.42 แต่ทั้งนี้พบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน และกลุ่มเป้าหมายมีความพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตารางที่ 4.38 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชม

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	อธิบาย ให้ความรู้กิจกรรมตามฐานการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ชัดเจนดี เข้าใจง่าย ตอบคำถามได้ดี	21
2.	ดีอยู่แล้ว/ดีทุกอย่าง	21
3.	ดีมาก	15
4.	พี่ ๆ/เจ้าหน้าที่ น่ารักมาก ๆ	15
5.	สุดยอด /ยอดเยี่ยม มากค่ะ	5
6.	พูดจาดี/ยิ้มแย้มแจ่มใส	5
7.	พี่ ๆ ทำหน้าที่ได้ดีมาก	5
8.	บริการดีมาก ๆ ประทับใจ	4
9.	ให้คำแนะนำดีมาก	4
10.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ดี	4
11.	เป็นกันเอง	3
12.	สนุก	4
13.	เก่งมาก ๆ	2
14.	สู้ ๆ เป็นกำลังใจให้ครับ	2
15.	ดูแลดี/ขอชมเจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจในการดูแลผู้ที่มาอบรมมาก ๆ	2
16.	เจ้าหน้าที่เป็นคนรอบรู้	1
17.	เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีมดีมาก	1
18.	จะนำความรู้ที่ได้รับวันนี้ไปต่อยอดในชีวิตประจำวันต่อไป	1
19.	ขอบคุณมากที่มีโครงการดี ๆ ให้ได้รับชม และเรียนรู้	1
20.	ทำได้จริง	1
21.	พิพิธภัณฑ์นี้ให้ความรู้มากมาย	1
22.	มีความสุขภาพ ให้เกียรติผู้เข้าชม	1
23.	มีความเหมาะสมพอควรอยู่แล้ว คิดว่าอนาคตจะก้าวขึ้นสู่นวัตกรรม อนาคตต่อไป นำความมีคุณค่าที่มีอยู่ให้สู่ความมั่นคงของการเจริญชีวิต อย่างชาญฉลาดต่อไป	1
24.	ขอบคุณครับ	1
25.	ให้เป็นธรรมชาติดีที่สุดครับ	1

ตารางที่ 4.39 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่นำชม

ที่	ข้อความ	จำนวน
1.	ขอให้เสียงดังมากขึ้นเวลาพูด	5
2.	ต้องการให้มีเวลาชมมากกว่านี้	2
3.	อธิบายให้เข้าใจง่าย กระชับ และรัดกุมมากกว่านี้	2
4.	เพิ่มเติมเรื่องการพูดให้ชัดเจนขึ้น ส่วนข้อมูลป่าดงพงไพรบางส่วนอาจต้องปรับปรุง	1
5.	เวลาพักเที่ยงน่าจะจะมีเจ้าหน้าที่เปลี่ยนเวรกันไปกินข้าว นักท่องเที่ยวน่าจะได้อยู่ตลอดเวลาไม่มีพักเที่ยง	1
6.	การเข้าชมน้อย เพราะติดเวลาพักเที่ยง	1
7.	ควรมีความตรงต่อเวลา	1
8.	ควรจัดเวลาให้ดีกว่าเดิม	1
9.	เร่งรีบเกินไป	1
10.	เพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อความเรียบร้อย	1
11.	อยากให้ยิ้มเยอะ ๆ ค่ะ	1
12.	อธิบายข้อมูลให้สนุกกว่านี้	1
13.	ก่อนจะเปลี่ยนฐานควรให้แวะเข้าห้องน้ำ	1
14.	การ Entertain กับคนดู	1

ตารางที่ 4.40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความหมาย และอันดับ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	ความพึงพอใจที่มีต่อ สิ่งดำเนินการความสะดวก	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย	อันดับ
1.	อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ ตามฐานต่าง ๆ	2,655	213	205	35	16	4.75	มาก ที่สุด	1
		84.99	6.82	6.56	1.12	0.51			
2.	สื่อในการนำเสนอ นิทรรศการ	2,420	430	226	41	22	4.65	มาก ที่สุด	2
		77.09	13.70	7.20	1.31	0.70			
3.	พื้นที่จอดรถ	2,350	505	230	23	19	4.65	มาก ที่สุด	2
		75.15	16.15	7.36	0.74	0.61			
4.	ป้ายบอกทางตามจุดต่าง ๆ ภายในพิพิธภัณฑ์ฯ ชัดเจน และเพียงพอ	2,327	416	361	33	19	4.58	มาก ที่สุด	4
		73.73	13.18	11.44	1.05	0.60			
5.	รถนำชมระหว่างเข้าชมตาม จุดต่าง ๆ	2,275	479	289	36	34	4.58	มาก ที่สุด	4
		73.08	15.39	9.28	1.16	1.09			
6.	จำนวนห้องน้ำและความ สะอาด	2,222	502	384	24	14	4.56	มาก ที่สุด	6
		70.63	15.96	12.21	0.76	0.45			
7.	จุดบริการน้ำดื่ม	2,123	533	387	41	36	4.50	มาก ที่สุด	7
		68.04	17.08	12.40	1.31	1.15			
8.	บริการสัญญาณ WIFI	1,510	715	584	173	60	4.13	มาก	8
		49.64	23.50	19.20	5.69	1.97			
เฉลี่ย							4.55	มาก ที่สุด	

หมายเหตุ : เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

1.00 – 1.79 น้อยที่สุด , 1.80 – 2.59 น้อย , 2.60 – 3.39 ปานกลาง
3.40 – 4.19 มาก , 4.20 – 5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.40 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ตามฐานต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.75 อันดับ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ สื่อในการนำเสนอนิทรรศการ และพื้นที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และอันดับสุดท้าย อันดับ 8 บริการสัญญาณ WIFI มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.13 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.41 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งแวดล้อม

ที่	สิ่งแวดล้อม หมวด	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	จำนวน (รวม)
1.	ภาพรวม	ดีมาก	25	34
		ดี	8	
		บรรยากาศดี	1	
2.	เครื่องปรับอากาศ	ต้องการให้เปิดเครื่องปรับอากาศ มากกว่านี้	20	24
		เปิดแอร์ให้หน่อยครับ บางจุดร้อน	3	
		ควรมีพัดลมเยอะกว่านี้	1	
3.	สัญญาณ WIFI	เพิ่มสัญญาณ WIFI ฟรี	11	12
		ควรแจ้งว่ามีสัญญาณ WIFI	1	
4.	บริเวณพื้นที่	เพิ่มต้นไม้	4	11
		ควรทำความสะอาดมากขึ้น	2	
		ควรทำความสะอาดบริเวณด้านนอกบ้าง	1	
		เส้นทางเดินสับสน	1	
		เพิ่มที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ	1	
		หลังคาระหว่างทาง	1	
		การทำให้พื้นที่สะอาดขึ้น	1	
5.	น้ำดื่ม	เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม	7	10
		มีน้ำเย็นแจก	3	
6.	ห้องน้ำ	ห้องน้ำสะอาดมากค่ะ ดียูแล้วค่ะ	3	9
		ห้องน้ำ	2	
		ห้องน้ำตรงจุดที่ปลูกผักคอนโตไม่ค่อย สะอาด เก่าไปนิดนึงค่ะ	1	
		อุปกรณ์ห้องน้ำถูกปิดชำรุดยังไม่ได้ซ่อม (อาคารเรือนพัก)	1	
		ห้องน้ำควรสะอาด	1	
		ห้องน้ำน้อย	1	

ตารางที่ 4.41 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	จำนวน (รวม)
7.	ที่จอดรถ	ที่จอดรถไกล ควรจะมีรถรางมาส่ง	3	7
		ที่จอดรถไกลไป และไม่ค่อยพอ	1	
		ป้ายเดินรถ และที่จอดรถ	1	
		ทำลานจอดรถในร่ม และรถรับส่ง ลดการแออัด	1	
		ที่จอดรถไกล ร้อนด้วย ควรชิงสแลนตามทางเดิน	1	
8.	รถราง	เพิ่มรถรางในการเข้าชม	4	6
		รถรางมาช้า	1	
		มีรถรับส่งดี	1	
9.	ความสว่าง	ไฟในส่วนจัดแสดงบางบริเวณค่อนข้างมืด อาจเกิดอุบัติเหตุกับเด็ก ๆ ได้	1	1
10.	อื่นๆ	เพิ่มจุดทิ้งขยะ	6	18
		เพิ่มรมให้ผู้มาเข้าชม	4	
		ควรมีร้านอาหารสำหรับรับประทานอาหารเข้าก่อนศึกษาดูงาน	3	
		ควรมีร้านค้าเยอะ ๆ	1	
		ต้องการให้มีจักรยานไว้ปั่นเล่นชมวิว	1	
		เจ้าหน้าที่แนะนำค่อนข้างน้อย คิดว่าน่าจะยุ่งกันอยู่ แต่โดยส่วนตัวเจ้าหน้าที่แนะนำดีค่ะ	1	
		ต้องการให้มีกิจกรรมมากกว่านี้	1	
		ป้าย QR CODE ให้ข้อมูลด้วยระบบเสียง	1	

ตารางที่ 4.42 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ความประทับใจ	1.	ดีมาก	12
	2.	เยี่ยมมากค่ะ อยากกลับมาอีกค่ะ	1
	3.	ชอบมาก อยากให้เรียนรู้เพิ่มเติม	1
	4.	ขอให้ท่านที่เกี่ยวข้องมีกำลังใจและกายเพิ่มทวีขึ้น ขอบคุณมาก ๆ	1
	5.	สู้ ๆ ครับ	1
ข้อเสนอแนะ	1.	อยากให้มีโอกาส/ประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลภายนอก เข้ามามากกว่านี้	2
	2.	มีพื้ดูแลมากกว่านี้	2
	3.	ต้องการเข้าชมแบบอิสระกว่านี้	2
	4.	ควรให้แบ่งโซนชัดเจนกว่านี้	1
	5.	ต้องการมาลองทำนา	1
	6.	ต้องการให้มีกิจกรรมปั่นจักรยานชมรอบ ๆ	1
	7.	อยากให้ปรับปรุงและสื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้เข้าถึง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงพระราชกรณียกิจของพระองค์ โดยเฉพาะเด็กรุ่นใหม่ ๆ	1
	8.	อยากให้ใช้เวลาชมมากกว่านี้	1
	9.	อยากให้มีความน่าสนใจมากกว่านี้	1
	10.	เนื่องจากจะพาเด็ก ๆ มาชมในตัวอาคารพิพิธภัณฑ์ เด็กๆ เคยได้เล่นร้านกาแฟ ร้านขายยา ร้านส้มตำ ฯลฯ แต่ ตอนนี้เด็กๆ รู้สึกเสียดายที่ไม่ได้เล่นร้านเหล่านั้น หากช่วง โควิดหมดคงได้มีโอกาสให้เด็ก ๆ ได้หยิบสัมผัสได้บ้าง	1
	11.	ห้องจัดแสดงพันธุ์กรรมพืช (ห้องดูวิดิทัศน์) อยากให้มีป้าย ชี้แนะนำพืชต่าง ๆ ค่ะ	1
	12.	อยากให้มียุทธศาสตร์ด้านการเกษตรขาย เช่น ดิน ปุ๋ย เมล็ด พืช กระถางแนวตั้งสำหรับปลูกในคอนโด เป็นต้น	1
	13.	อายุเยอะแล้วเดินไกล น่าจะอำนวยความสะดวกให้คนแก่	1
	14.	ตลาดนัดควรจัดให้มีประเภทของสินค้าให้แตกต่างในแต่ละ เดือน	1

ตารางที่ 4.43 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.	ความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม	4.53	90.69
2.	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	4.57	91.34
3.	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	90.98
เฉลี่ย		4.56	91.18

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็น 91.18%

ส่วนที่ 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยสมมติฐานการวิจัยกำหนดไว้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แตกต่างกัน

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1.1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน

1.1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน
ไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน
เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.1.3 ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่ระดับแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน
ไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.1.4 ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน
ไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.1.5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน
ไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.1.6 ผู้รับบริการที่มีจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน
เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

1.2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ความสะอาด และภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมไม่แตกต่างกัน **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้** แต่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.4.3 ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่ระดับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้** แต่มีความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการไม่แตกต่างกัน **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.4.4 ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.4.5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.4.6 ผู้รับบริการที่มีจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2. พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2.1.1 จำนวนครั้งที่เข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.4 พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2.4.1 จำนวนครั้งที่เข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.4.2 บุคคลที่ร่วมเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.4.3 เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5 ลักษณะการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2.5.1 ลักษณะการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.2 ลักษณะการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.3 ลักษณะการเข้าชมไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.4 ลักษณะการเข้าชมไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารในภาพรวมจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารในภาพรวม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ					
ชาย	3.40	มาก	1.378	0.169	ไม่แตกต่างกัน
หญิง	3.30	ปานกลาง			
รวม	3.36	ปานกลาง			
ระดับอายุ					
12-15 ปี	3.35	ปานกลาง	3.473	0.001	แตกต่างกัน
16-18 ปี	3.42	มาก			
19-24 ปี	3.43	มาก			
25-34 ปี	2.99	ปานกลาง			
35-44 ปี	3.35	ปานกลาง			
45-54 ปี	3.36	ปานกลาง			
55-64 ปี	3.94	มาก			
65 ปีขึ้นไป	4.17	มาก			
รวม	3.36	ปานกลาง			
กำลังศึกษา					
ประถมศึกษา	3.80	มาก	1.080	0.370	ไม่แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.30	ปานกลาง			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.42	มาก			
ปวส.	2.88	ปานกลาง			
ปริญญาตรี	3.56	มาก			
ปริญญาโท	4.00	มาก			
รวม	3.40	มาก			

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในภาพรวมจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในภาพรวม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
สำเร็จการศึกษา					
ประถมศึกษา	3.53	มาก	0.256	0.936	ไม่แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.46	มาก			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.13	ปานกลาง			
ปวส.	3.19	ปานกลาง			
ปริญญาตรี	3.28	ปานกลาง			
ปริญญาโท	3.07	ปานกลาง			
ปริญญาเอก	3.21	ปานกลาง			
รวม	3.53	มาก			
อาชีพ					
นักเรียน	3.40	มาก	1.045	0.400	ไม่แตกต่างกัน
นิสิต/นักศึกษา	3.56	มาก			
ครู/อาจารย์	3.21	ปานกลาง			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.15	ปานกลาง			
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	2.87	ปานกลาง			
พนักงานบริษัทเอกชน	3.40	มาก			
รับจ้างอิสระ	3.24	ปานกลาง			
เกษตรกร	4.00	มาก			
เกษียณ	4.00	มาก			
อื่น ๆ	3.36	ปานกลาง			
รวม	3.40	มาก			

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในภาพรวมจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในภาพรวม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
จังหวัดที่พักอาศัย					
กรุงเทพมหานคร	3.25	ปานกลาง	4.908	0.000	แตกต่างกัน
ปทุมธานี	3.43	มาก			
นนทบุรี	3.15	ปานกลาง			
พระนครศรีอยุธยา	3.77	มาก			
สมุทรปราการ	4.00	มาก			
ชลบุรี	3.44	มาก			
สิงห์บุรี	3.67	มาก			
ฉะเชิงเทรา	3.80	มาก			
สระบุรี	3.21	ปานกลาง			
อื่น ๆ	3.04	ปานกลาง			
รวม	3.36	ปานกลาง			

หมายเหตุ 1. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยการรับข่าวสาร

- 1.00-1.79 น้อยที่สุด (น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน) 1.80-2.59 น้อย (4-6 ครั้ง/เดือน) 2.60-3.39 ปานกลาง (7-8 ครั้ง/เดือน)
3.40-4.19 มาก (9-10 ครั้ง/เดือน) 4.20-5.00 มากที่สุด (มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน)

2. รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางด้านทดสอบ

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้รับบริการที่มี อายุ และจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกันมีพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในภาพรวมต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารของทั้ง 2 ตัวแปรภาพรวมมีค่า 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก

แต่ผู้รับบริการที่มีเพศ กำลังศึกษา สำเร็จการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในภาพรวมต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารทางด้านเพศ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลางแต่หว่าค่อนข้างไปทางมาก ส่วนค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการที่กำลังศึกษา สำเร็จการศึกษา และทางด้านอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.45 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนครั้งที่เข้าชม						รวม
	ครั้งแรก	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	
ชาย	1,358	540	58	15	16	64	2,051
	66.21%	26.33%	2.83%	0.73%	0.78%	3.12%	100.00%
หญิง	1,095	136	69	26	13	169	1,508
	72.61%	9.02%	4.58%	1.72%	0.86%	11.21%	100.00%
รวม	2,453	676	127	41	29	233	3,559
	68.92%	18.99%	3.57%	1.15%	0.81%	6.55%	100.00%
Pearson Chi-Square = 244.007 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้เมื่อแยกพิจารณา พบว่า เพศชาย ส่วนใหญ่มาเข้าชมครั้งแรก รองลงมาคือ เข้าชม 2 ครั้ง และอันดับ 3 เข้าชมมากกว่า 5 ครั้ง

ส่วนเพศหญิง พบว่า ส่วนใหญ่เข้าชมเป็นครั้งแรกเช่นเดียวกับเพศชาย แต่อันดับ 2 เข้าชมมากกว่า 5 ครั้ง และอันดับ 3 เข้าชม 2 ครั้ง

โดยจะเห็นได้ว่าสัดส่วนการเข้าชมซ้ำในอันดับที่ 2 ของเพศชายนั้น จะสูงกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.46 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	จำนวนครั้งที่เข้าชม						รวม
	ครั้งแรก	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	
12-15 ปี	719	41	10	5	5	24	804
	89.43%	5.10%	1.24%	0.62%	0.62%	2.99%	100.00%
16-18 ปี	990	505	42	19	12	22	1,590
	62.26%	31.76%	2.64%	1.19%	0.75%	1.38%	100.00%
19-24 ปี	199	38	3	3	1	5	249
	79.92%	15.26%	1.20%	1.20%	0.40%	2.01%	100.00%
25-34 ปี	232	33	19	2	1	30	317
	73.19%	10.41%	5.99%	0.63%	0.32%	9.46%	100.00%
35-44 ปี	110	25	34	7	6	69	251
	43.82%	9.96%	13.55%	2.79%	2.39%	27.49%	100.00%
45-54 ปี	95	19	15	4	0	50	183
	51.91%	10.38%	8.20%	2.19%	0.00%	27.32%	100.00%
55-64 ปี	64	12	4	1	4	24	109
	58.72%	11.01%	3.67%	0.92%	3.67%	22.02%	100.00%
65 ปีขึ้นไป	44	3	0	0	0	9	56
	78.57%	5.36%	0.00%	0.00%	0.00%	16.07%	100.00%
รวม	2,453	676	127	41	29	233	3,559
	68.92%	18.99%	3.57%	1.15%	0.81%	6.55%	100.00%
Pearson Chi-Square = 927.106 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการอายุ 16-18 ปี เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุด และทุกระดับอายุส่วนใหญ่เข้าชมเป็นครั้งแรก

เมื่อพิจารณาการเข้าชมมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป แต่ละระดับอายุ พบว่า

- ระดับอายุ 16-18 ปี มีการเข้าชมซ้ำเป็นตัวเลขที่สูง โดยเฉพาะเข้าชม 2 ครั้ง
- ระดับอายุ 12-15 ปี พบว่าเข้าชมครั้งแรกเป็นจำนวนมาก และเมื่อพิจารณาการเข้าชม 2 ครั้งเป็นต้นไป มีจำนวนที่น้อยอย่างชัดเจน
- ระดับอายุ 35-44 ปี , 45-54 ปี และ 55-64 ปี การเข้าชมซ้ำ มากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวนที่สูง

ตารางที่ 4.47 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)

กำลังศึกษา	จำนวนครั้งที่เข้าชม						รวม
	ครั้งแรก	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	
ประถมศึกษา	46	6	4	0	0	6	62
	74.19%	9.68%	6.45%	0.00%	0.00%	9.68%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนต้น	797	30	5	3	8	20	863
	92.35%	3.48%	0.58%	0.35%	0.93%	2.32%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	1,112	530	43	21	9	24	1,739
	63.94%	30.48%	2.47%	1.21%	0.52%	1.38%	100.00%
ปวส.	10	8	0	0	0	1	19
	52.63%	42.11%	0.00%	0.00%	0.00%	5.26%	100.00%
ปริญญาตรี	56	8	2	1	0	2	69
	81.16%	11.59%	2.90%	1.45%	0.00%	2.90%	100.00%
ปริญญาโท	3	0	0	0	0	0	3
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	2,024	582	54	25	17	53	2,755
	73.47%	21.13%	1.96%	0.91%	0.62%	1.92%	100.00%
Pearson Chi-Square = 326.328 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุด

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาการเข้าชมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการเข้าชมซ้ำโดยเฉพาะเข้าชม 2 ครั้ง เป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง

- ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และปริญญาตรี พบว่าตัวเลขการกลับมาเข้าชมค่อนข้างน้อย

- ระดับ ปวส. เนื่องจากมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างน้อย แต่ทว่าตัวเลขการเข้าชม 2 ครั้งใกล้เคียงกับการเข้าชมครั้งแรก

- ระดับปริญญาโท เนื่องจากมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาเข้าชมค่อนข้างน้อย และพบว่ามีมาเข้าชมครั้งแรกเท่านั้น

ตารางที่ 4.48 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)

สำเร็จการศึกษา	จำนวนครั้งที่เข้าชม						รวม
	ครั้งแรก	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	
ประถมศึกษา	0	1	0	0	0	4	5
	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	80.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	2	0	0	0	9	17
	35.29%	11.76%	0.00%	0.00%	0.00%	52.94%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	31	5	2	3	1	33	75
	41.33%	6.67%	2.67%	4.00%	1.33%	44.00%	100.00%
ปวส.	17	5	1	4	0	28	55
	30.91%	9.09%	1.82%	7.27%	0.00%	50.91%	100.00%
ปริญญาตรี	318	57	49	6	6	91	527
	60.34%	10.82%	9.30%	1.14%	1.14%	17.27%	100.00%
ปริญญาโท	55	22	17	3	5	15	117
	47.01%	18.80%	14.53%	2.56%	4.27%	12.82%	100.00%
ปริญญาเอก	2	2	4	0	0	0	8
	25.00%	25.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	429	94	73	16	12	180	804
	53.36%	11.69%	9.08%	1.99%	1.49%	22.39%	100.00%
Pearson Chi-Square = 136.502 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ทว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ปริญญาเอก และมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่อนข้างน้อยตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาทุกระดับการศึกษาในส่วนของตัวเลขรวม พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มาเข้าชมครั้งแรกมากที่สุด อันดับ 2 เข้าชมมากกว่า 5 ครั้ง และอันดับ 3 เข้าชม 2 ครั้ง

ตารางที่ 4.49 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนครั้งที่เข้าชม						รวม
	ครั้งแรก	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	
นักเรียน	1,944	564	50	24	17	50	2,649
	73.39%	21.29%	1.89%	0.91%	0.64%	1.89%	100.00%
นิสิต/นักศึกษา	80	18	4	1	0	3	106
	75.47%	16.98%	3.77%	0.94%	0.00%	2.83%	100.00%
ครู/อาจารย์	208	44	52	0	8	52	364
	57.14%	12.09%	14.29%	0.00%	2.20%	14.29%	100.00%
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	152	25	8	3	0	10	198
	76.77%	12.63%	4.04%	1.52%	0.00%	5.05%	100.00%
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจ ส่วนตัว	11	4	1	1	1	13	31
	35.48%	12.90%	3.23%	3.23%	3.23%	41.94%	100.00%
พนักงานบริษัทเอกชน	28	10	9	7	2	71	127
	22.05%	7.87%	7.09%	5.51%	1.57%	55.91%	100.00%
รับจ้างอิสระ	11	5	1	2	1	15	35
	31.43%	14.29%	2.86%	5.71%	2.86%	42.86%	100.00%
เกษตรกร	6	5	0	1	0	4	16
	37.50%	31.25%	0.00%	6.25%	0.00%	25.00%	100.00%
เกษียณ	7	1	1	0	0	6	15
	46.67%	6.67%	6.67%	0.00%	0.00%	40.00%	100.00%
อื่น ๆ	6	0	1	2	0	9	18
	33.33%	0.00%	5.56%	11.11%	0.00%	50.00%	100.00%
รวม	2,453	676	127	41	29	233	3,559
	68.92%	18.99%	3.57%	1.15%	0.81%	6.55%	100.00%
Pearson Chi-Square = 1139.972 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน และมีการกลับมาเข้าชมโดยเฉพาะ 2 ครั้ง เป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ส่วนอาชีพที่เข้าชมมาก อันดับ 2 คือ ครู/อาจารย์ และอันดับ 3 คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ทั้งนี้ในส่วน of อาชีพเกษตรกร และเกษียณพบว่าการเข้าชมค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.50 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ จำนวนครั้งที่เข้าชมจำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย

จังหวัดที่พักอาศัย	จำนวนครั้งที่เข้าชม						รวม
	ครั้งแรก	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	
กรุงเทพมหานคร	1,002	144	20	14	6	15	1,201
	83.43%	11.99%	1.67%	1.17%	0.50%	1.25%	100.00%
ปทุมธานี	368	133	60	16	20	163	760
	48.42%	17.50%	7.89%	2.11%	2.63%	21.45%	100.00%
นนทบุรี	591	300	29	1	0	7	928
	63.69%	32.33%	3.13%	0.11%	0.00%	0.75%	100.00%
พระนครศรีอยุธยา	145	64	9	9	0	26	253
	57.31%	25.30%	3.56%	3.56%	0.00%	10.28%	100.00%
สมุทรปราการ	13	1	0	0	0	4	18
	72.22%	5.56%	0.00%	0.00%	0.00%	22.22%	100.00%
ชลบุรี	15	2	0	0	0	0	17
	88.24%	11.76%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
สิงห์บุรี	60	12	0	0	0	0	72
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
ปราจีนบุรี	17	0	0	0	0	0	17
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
ฉะเชิงเทรา	49	2	2	0	0	0	53
	92.45%	3.77%	3.77%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
สระบุรี	140	12	4	0	3	6	165
	84.85%	7.27%	2.42%	0.00%	1.82%	3.64%	100.00%
อื่น ๆ	53	6	3	1	0	12	75
	70.67%	8.00%	4.00%	1.33%	0.00%	16.00%	100.00%
รวม	2,453	676	127	41	29	233	3,559
	68.92%	18.99%	3.57%	1.15%	0.81%	6.55%	100.00%
Pearson Chi-Square = 787.136 Sig = 0.000							

หมายเหตุ รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยรวมไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางด้านนการทดสอบ

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้รับบริการที่มีจังหวัดที่พักอาศัยต่างกันส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และปทุมธานี ซึ่งอยู่ใกล้เคียงกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เมื่อพิจารณาการกลับมาเข้าชมพบว่า ผู้รับบริการจากจังหวัดนนทบุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเข้ามาเข้าชม 2 ครั้ง ค่อนข้างสูง

ในส่วนของจังหวัดอื่น ๆ จะเห็นว่าส่วนใหญ่เข้าชมครั้งแรก และการเข้าชมมากกว่า 2 ครั้ง ตัวเลขค่อนข้างน้อยหรือเป็นศูนย์ อาจเนื่องจากเป็นการมาศึกษาดูงานครั้งแรก ซึ่งในอนาคตอาจเป็นกลุ่มที่กลับมาเข้าชมซ้ำได้เช่นกัน

ตารางที่ 4.51 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามเพศ

เพศ	บุคคลที่ร่วมเข้าชม					รวม
	คนเดียว	โรงเรียน/ หน่วยงาน	เพื่อน	ครอบครัว	อื่น ๆ	
ชาย	13	1,901	44	91	2	2,051
	0.63%	92.69%	2.15%	4.44%	0.10%	100.00%
หญิง	17	1,194	137	156	4	1,508
	1.13%	79.18%	9.08%	10.34%	0.27%	100.00%
รวม	30	3,095	181	247	6	3,559
	0.84%	86.96%	5.09%	6.94%	0.17%	100.00%
Pearson Chi-Square = 148.196 Sig = 0.000						

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีผลกับบุคคลที่ร่วมเข้าชมที่พิพธิภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่เข้าชมโดยมากับ โรงเรียน/หน่วยงาน รองลงมาเข้าชมกับครอบครัว และเพื่อน แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเพศหญิงจะมาเข้าชมกับกับครอบครัวและเพื่อนมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.52 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	บุคคลที่ร่วมเข้าชม					รวม
	คนเดียว	โรงเรียน/ หน่วยงาน	เพื่อน	ครอบครัว	อื่น ๆ	
12-15 ปี	0	764	11	29	0	804
	0.00%	95.02%	1.37%	3.61%	0.00%	100.00%
16-18 ปี	0	1,509	46	33	2	1,590
	0.00%	94.91%	2.89%	2.08%	0.13%	100.00%
19-24 ปี	0	210	32	7	0	249
	0.00%	84.34%	12.85%	2.81%	0.00%	100.00%
25-34 ปี	7	256	24	26	4	317
	2.21%	80.76%	7.57%	8.20%	1.26%	100.00%
35-44 ปี	8	134	34	75	0	251
	3.19%	53.39%	13.55%	29.88%	0.00%	100.00%
45-54 ปี	7	116	18	42	0	183
	3.83%	63.39%	9.84%	22.95%	0.00%	100.00%
55-64 ปี	7	73	11	18	0	109
	6.42%	66.97%	10.09%	16.51%	0.00%	100.00%
65 ปีขึ้นไป	1	33	5	17	0	56
	1.79%	58.93%	8.93%	30.36%	0.00%	100.00%
รวม	30	3,095	181	247	6	3,599
	0.84%	86.96%	5.09%	6.94%	0.17%	100.00%

Pearson Chi-Square = 715.874 Sig = 0.000

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีผลกับบุคคลที่ร่วมเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทุกระดับอายุส่วนใหญ่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กับโรงเรียน/หน่วยงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละระดับอายุ พบว่า

- ระดับอายุ 25-34 ปี , 35-44 ปี และ 45-54 ปี เป็นระดับอายุที่ส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว นอกจากมาเข้าชมกับหน่วยงานแล้ว พบว่ามาเข้าชมร่วมกันกับครอบครัว
- ระดับอายุ 16-18 ปี และ 19-24 ปี เป็นช่วงวัยรุ่น นอกจากมาเข้าชมกับโรงเรียนแล้ว รองลงมาจะเข้าชมกับเพื่อน ๆ

ตารางที่ 4.53 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)

กำลังศึกษา	บุคคลที่ร่วมเข้าชม					รวม
	คนเดียว	โรงเรียน/ หน่วยงาน	เพื่อน	ครอบครัว	อื่น ๆ	
ประถมศึกษา	0	44	2	16	0	62
	0.00%	70.97%	3.23%	25.81%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	842	8	13	0	863
	0.00%	97.57%	0.93%	1.51%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	1,652	50	35	2	1,739
	0.00%	95.00%	2.88%	2.01%	0.12%	100.00%
ปวส.	1	6	11	1	0	19
	5.26%	31.58%	57.89%	5.26%	0.00%	100.00%
ปริญญาตรี	1	47	17	4	0	69
	1.45%	68.12%	24.64%	5.80%	0.00%	100.00%
ปริญญาโท	0	3	0	0	0	3
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	2	2,594	88	69	2	2,755
	0.07%	94.16%	3.19%	2.50%	0.07%	100.00%
Pearson Chi-Square = 544.268 Sig = 0.000						

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาระดับการศึกษาต่างกัมีผลกับบุคคลที่ร่วมเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กับโรงเรียน/หน่วยงาน เป็นส่วนใหญ่ และพบว่ามาเข้าชมกับครอบครัว เพื่อน หรือมาคนเดียวค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.54 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)

สำเร็จการศึกษา	บุคคลที่ร่วมเข้าชม					รวม
	คน เดียว	โรงเรียน/ หน่วยงาน	เพื่อน	ครอบครัว	อื่น ๆ	
ประถมศึกษา	0	0	1	4	0	5
	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0	5	12	0	17
	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	21	17	32	0	75
	6.67%	28.00%	22.67%	42.67%	0.00%	100.00%
ปวส.	10	17	17	11	0	55
	18.18%	30.91%	30.91%	20.00%	0.00%	100.00%
ปริญญาตรี	11	383	37	92	4	527
	2.09%	72.68%	7.02%	17.46%	0.76%	100.00%
ปริญญาโท	2	72	16	27	0	117
	1.71%	61.54%	13.68%	23.08%	0.00%	100.00%
ปริญญาเอก	0	8	0	0	0	8
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	28	501	93	178	4	804
	3.48%	62.31%	11.57%	22.14%	0.50%	100.00%
Pearson Chi-Square = 179.521 Sig = 0.000						

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับต่างกันมีผลกับบุคคลที่ร่วมเข้าชมที่พิพธิภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่เข้าชมจบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเข้าชมร่วมกับหน่วยงาน ครอบครัว และเพื่อน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละระดับการศึกษา พบว่า

ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น มาเข้าชมค่อนข้างน้อย และส่วนใหญ่มาจกครอบครัว

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่มาเข้าชมกับครอบครัว โรงเรียน/หน่วยงาน และเพื่อน ตามลำดับ

ระดับปริญญาโทนั้น มาเข้าชมกับโรงเรียน/หน่วยงาน ครอบครัว และเพื่อน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.55 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	บุคคลที่ร่วมเข้าเข้าชม					รวม
	คนเดียว	โรงเรียน/ หน่วยงาน	เพื่อน	ครอบครัว	อื่น ๆ	
นักเรียน	0	2,523	60	64	2	2,649
	0.00%	95.24%	2.27%	2.42%	0.08%	100.00%
นิสิต/นักศึกษา	2	70	29	5	0	106
	1.89%	66.04%	27.36%	4.72%	0.00%	100.00%
ครู/อาจารย์	4	312	20	24	4	364
	1.10%	85.71%	5.49%	6.59%	1.10%	100.00%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	172	7	17	0	198
	1.01%	86.87%	3.54%	8.59%	0.00%	100.00%
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	2	2	5	22	0	31
	6.45%	6.45%	16.13%	70.97%	0.00%	100.00%
พนักงานบริษัทเอกชน	13	6	41	67	0	127
	10.24%	4.72%	32.28%	52.76%	0.00%	100.00%
รับจ้างอิสระ	2	3	8	22	0	35
	5.71%	8.57%	22.86%	62.86%	0.00%	100.00%
เกษตรกร	1	5	3	7	0	16
	6.25%	31.25%	18.75%	43.75%	0.00%	100.00%
เกษียณ	2	1	4	8	0	15
	13.33%	6.67%	26.67%	53.33%	0.00%	100.00%
อื่นๆ	2	1	4	11	0	18
	11.11%	5.56%	22.22%	61.11%	0.00%	100.00%
รวม	30	3,095	181	247	6	3,559
	0.84%	86.96%	5.09%	6.94%	0.17%	100.00%
Pearson Chi-Square = 1806.938 Sig = 0.000						

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลกับบุคคลที่ร่วมเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต/นักศึกษา ครู/อาจารย์ และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ร่วมกับโรงเรียน/หน่วยงาน ส่วนการเข้าชมร่วมกับครอบครัว หรือเพื่อนมีจำนวนค่อนข้างน้อย

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ และเกษตรกร ส่วนใหญ่มาเข้าชมกับครอบครัว และเพื่อน ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ บุคคลที่ร่วมเข้าชมจำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย

จังหวัดที่พักอาศัย	บุคคลที่ร่วมเข้าเข้าชม					รวม
	คน เดียว	โรงเรียน/ หน่วยงาน	เพื่อน	ครอบครัว	อื่น ๆ	
กรุงเทพมหานคร	7	1,110	39	45	0	1,201
	0.58%	92.42%	3.25%	3.75%	0.00%	100.00%
ปทุมธานี	13	519	83	141	4	760
	1.71%	68.29%	10.92%	18.55%	0.53%	100.00%
นนทบุรี	1	902	15	10	0	928
	0.11%	97.20%	1.62%	1.08%	0.00%	100.00%
พระนครศรีอยุธยา	5	178	40	28	2	253
	1.98%	70.36%	15.81%	11.07%	0.79%	100.00%
สมุทรปราการ	0	14	0	4	0	18
	0.00%	77.78%	0.00%	22.22%	0.00%	100.00%
ชลบุรี	0	17	0	0	0	17
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
สิงห์บุรี	0	72	0	0	0	72
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
ปราจีนบุรี	0	16	1	0	0	17
	0.00%	94.12%	5.88%	0.00%	0.00%	100.00%
ฉะเชิงเทรา	0	51	0	2	0	53
	0.00%	96.23%	0.00%	3.77%	0.00%	100.00%
สระบุรี	0	159	0	6	0	165
	0.00%	96.36%	0.00%	3.64%	0.00%	100.00%
อื่นๆ	4	57	3	11	0	75
	5.33%	76.00%	4.00%	14.67%	0.00%	100.00%
รวม	30	3,095	181	247	6	3,559
	0.84%	86.96%	5.09%	6.94%	0.17%	100.00%
Pearson Chi-Square = 508.771 Sig = 0.000						

หมายเหตุ รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยรวมไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางการทดสอบ

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยจังหวัดต่างกันมีผลกับบุคคลที่ร่วมเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่ว่าจะพักอาศัยที่จังหวัดใดส่วนใหญ่มาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ร่วมกับโรงเรียน/หน่วยงานเป็นหลัก

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีเพียงจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และพระนครศรีอยุธยา ที่นอกจากจะมาเข้าชมกับหน่วยงานแล้ว มาเข้าชมร่วมกับครอบครัว และเพื่อน ในขณะที่จังหวัดอื่น ๆ นั้นการมาเข้าชมกับครอบครัวและเพื่อนถือว่ามีจำนวนค่อนข้างน้อยหรือไม่มีเลย

ตารางที่ 4.57 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามเพศ

เพศ	เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม				รวม
	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	4-6 ชั่วโมง	มากกว่า 6 ชั่วโมง	
ชาย	59	354	1,584	54	2,051
	2.88%	17.26%	77.23%	2.63%	100.00%
หญิง	112	710	639	47	1,508
	7.43%	47.08%	42.37%	3.12%	100.00%
รวม	171	1,064	2,223	101	3,559
	4.80%	29.90%	62.46%	2.84%	100.00%
Pearson Chi-Square = 465.741 Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเพศชายส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการเข้าชม 4-6 ชั่วโมง
ในขณะที่เพศหญิงส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้าชม 3 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.58 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม				รวม
	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	4-6 ชั่วโมง	มากกว่า 6 ชั่วโมง	
12-15 ปี	14	72	714	4	804
	1.74%	8.96%	88.81%	0.50%	100.00%
16-18 ปี	46	452	1,042	50	1,590
	2.89%	28.43%	65.53%	3.14%	100.00%
19-24 ปี	12	146	79	12	249
	4.82%	58.63%	31.73%	4.82%	100.00%
25-34 ปี	28	113	172	4	317
	8.83%	35.65%	54.26%	1.26%	100.00%
35-44 ปี	44	100	96	11	251
	17.53%	39.84%	38.25%	4.38%	100.00%
45-54 ปี	13	94	67	9	183
	7.10%	51.37%	36.61%	4.92%	100.00%
55-64 ปี	12	54	38	5	109
	11.01%	49.54%	34.86%	4.59%	100.00%
65 ปีขึ้นไป	2	33	15	6	56
	3.57%	58.93%	26.79%	10.71%	100.00%
รวม	171	1,064	2,223	101	3,559
	4.80%	29.90%	62.46%	2.84%	100.00%
Pearson Chi-Square = 633.006 Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับอายุต่างกันส่งผลต่อเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยส่วนใหญ่ระดับอายุ 12-15 ปี และ 16-18 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มในวัยเรียน และระดับอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มวัยทำงาน เข้าชมเฉลี่ย 4-6 ชั่วโมง

ในขณะที่ช่วงอายุ 19-24 ปี และ 35 ปีเป็นต้นไป ส่วนใหญ่เข้าชม 3 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.59 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)

กำลังศึกษา	เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม				รวม
	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	4-6 ชั่วโมง	มากกว่า 6 ชั่วโมง	
ประถมศึกษา	2	34	22	4	62
	3.23%	54.84%	35.48%	6.45%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	181	665	5	863
	1.39%	20.97%	77.06%	0.58%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	44	522	1,123	50	1,739
	2.53%	30.02%	64.58%	2.88%	100.00%
ปวส.	4	5	9	1	19
	21.05%	26.32%	47.37%	5.26%	100.00%
ปริญญาตรี	5	15	42	7	69
	7.25%	21.74%	60.87%	10.14%	100.00%
ปริญญาโท	0	0	3	0	3
	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
รวม	67	757	1,864	67	2,755
	2.43%	27.48%	67.66%	2.43%	100.00%
Pearson Chi-Square = 134.302 Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาในระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาทุกระดับ ยกเว้นระดับประถมศึกษาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ 4-6 ชั่วโมง ส่วนผู้รับบริการที่กำลังศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่เข้าชม 3 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.60 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)

สำเร็จการศึกษา	เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม				รวม
	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	4-6 ชั่วโมง	มากกว่า 6 ชั่วโมง	
ประถมศึกษา	2	3	0	0	5
	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	9	2	1	17
	29.41%	52.94%	11.76%	5.88%	100.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	22	25	8	75
	26.67%	29.33%	33.33%	10.67%	100.00%
ปวส.	14	17	22	2	55
	25.45%	30.91%	40.00%	3.64%	100.00%
ปริญญาตรี	51	215	247	14	527
	9.68%	40.80%	46.87%	2.66%	100.00%
ปริญญาโท	11	39	58	9	117
	9.40%	33.33%	49.57%	7.69%	100.00%
ปริญญาเอก	1	2	5	0	8
	12.50%	25.00%	62.50%	0.00%	100.00%
รวม	104	307	359	34	804
	12.94%	38.18%	44.65%	4.23%	100.00%
Pearson Chi-Square = 60.381 Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ประมาณ 4-6 ชั่วโมง ยกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ใช้เวลาเข้าชม 3 ชั่วโมง และระดับประถมศึกษา ใช้เวลาเข้าชมน้อยกว่า 3 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.61 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม				รวม
	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	4-6 ชั่วโมง	มากกว่า 6 ชั่วโมง	
นักเรียน	56 2.11%	726 27.41%	1,808 68.25%	59 2.23%	2,649 100.00%
นิสิต/นักศึกษา	12 11.32%	30 28.30%	56 52.83%	8 7.55%	106 100.00%
ครู/อาจารย์	24 6.59%	220 60.44%	120 32.97%	0 0.00%	364 100.00%
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5 2.53%	7 3.54%	175 88.38%	11 5.56%	198 100.00%
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	4 12.90%	10 32.26%	12 38.71%	5 16.13%	31 100.00%
พนักงานบริษัทเอกชน	49 38.58%	44 34.65%	30 23.62%	4 3.15%	127 100.00%
รับจ้างอิสระ	11 31.43%	12 34.29%	7 20.00%	5 14.29%	35 100.00%
เกษตรกร	4 25.00%	3 18.75%	6 37.50%	3 18.75%	16 100.00%
เกษียณ	4 26.67%	3 20.00%	4 26.67%	4 26.67%	15 100.00%
อื่นๆ	2 11.11%	9 50.00%	5 27.78%	2 11.11%	18 100.00%
รวม	171 4.80%	1,064 29.90%	2,223 62.46%	101 2.84%	3,559 100.00%
Pearson Chi-Square = 862.194 Sig = 0.000					

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มนักเรียนส่วนใหญ่ซึ่งเข้าชมในโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ ใช้เวลาในการเข้าชม 4-6 ชั่วโมง รองลงมาคือ 3 ชั่วโมง

นอกจากนั้นผู้รับบริการที่มีอาชีพ ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร ถึงแม้จะมีจำนวนผู้รับบริการมาเข้าชมน้อย แต่ทว่าเวลาในการเข้าชม พบว่า ใช้เวลาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ นานถึง 4-6 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.62 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ เวลาเฉลี่ยในการเข้าชมจำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย

จังหวัดที่พักอาศัย	เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม				รวม
	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	4-6 ชั่วโมง	มากกว่า 6 ชั่วโมง	
กรุงเทพมหานคร	16	213	946	26	1,201
	1.33%	17.74%	78.77%	2.16%	100.00%
ปทุมธานี	99	251	380	30	760
	13.03%	33.03%	50.00%	3.95%	100.00%
นนทบุรี	11	209	689	19	928
	1.19%	22.52%	74.25%	2.05%	100.00%
พระนครศรีอยุธยา	38	140	59	16	253
	15.02%	55.34%	23.32%	6.32%	100.00%
สมุทรปราการ	0	0	15	3	18
	0.00%	0.00%	83.33%	16.67%	100.00%
ชลบุรี	1	0	16	0	17
	5.88%	0.00%	94.12%	0.00%	100.00%
สิงห์บุรี	0	72	0	0	72
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
ปราจีนบุรี	0	0	17	0	17
	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
ฉะเชิงเทรา	0	4	49	0	53
	0.00%	7.55%	92.45%	0.00%	100.00%
สระบุรี	0	154	10	1	165
	0.00%	93.33%	6.06%	0.61%	100.00%
อื่น ๆ	6	21	42	6	75
	8.00%	28.00%	56.00%	8.00%	100.00%
รวม	171	1,064	2,223	101	3,559
	4.80%	29.90%	62.46%	2.84%	100.00%
Pearson Chi-Square = 1075.401 Sig = 0.000					

หมายเหตุ รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยรวมไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางด้าน การทดสอบ

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้รับบริการที่พักอาศัยจังหวัดต่างกันส่งผลต่อเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่พักอาศัยที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ ชลบุรี ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา และอื่น ๆ ส่วนใหญ่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ 4-6 ชั่วโมง

ในขณะที่ผู้รับบริการที่พักอาศัยที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี และสระบุรี ส่วนใหญ่เข้าชมใช้เวลา 3 ชั่วโมง

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ต่อ
พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.63 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิม
พระเกียรติฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	พิพิธภัณฑ มีชีวิต	พิพิธภัณฑ ต้นแบบ ของ แนวคิด เศรษฐกิจ พอเพียง	พิพิธภัณฑ แห่ง นวัตกรรม	พิพิธภัณฑ ในการ สร้างแรง บันดาลใจ	แหล่ง เรียนรู้ ของ ชุมชน	พิพิธภัณฑ ที่สร้าง อาชีพ ให้กับ ประชาชน	พื้นที่ ความสุข ของ ครอบครัว	อื่น ๆ	รวม
ชาย	456	985	152	122	215	82	24	15	2,051
	22.23%	48.03%	7.41%	5.95%	10.48%	4.00%	1.17%	0.73%	100.00%
หญิง	269	941	65	69	90	37	18	19	1,508
	17.84%	62.40%	4.31%	4.58%	5.97%	2.45%	1.19%	1.26%	100.00%
รวม	725	1,926	217	191	305	119	42	34	3,559
	20.37%	54.12%	6.10%	5.37%	8.57%	3.34%	1.18%	0.96%	100.00%
Pearson Chi-Square = 87.592 Sig = 0.000									

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างรับรู้ และมองภาพว่า
พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็น
พิพิธภัณฑมีชีวิต และแหล่งเรียนรู้ของชุมชน ตามลำดับ

แต่จะเห็นได้ว่าเพศชายนั้นนอกจากรับรู้ว่าเป็น พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจ
พอเพียงแล้ว ส่วนหนึ่งยังรับรู้ว่าเป็นพิพิธภัณฑมีชีวิต และแหล่งเรียนรู้ของชุมชน ในขณะที่เพศหญิงส่วน
ใหญ่มีการรับรู้มุ่งไปที่พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง มากกว่าพิพิธภัณฑมีชีวิต และ
แหล่งเรียนรู้ของชุมชนอย่างเห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 4.64 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	พิพิธภัณฑ มีชีวิต	พิพิธภัณฑ ต้นแบบ ของ แนวคิด เศรษฐกิจ พอเพียง	พิพิธภัณฑ แห่ง นวัตกรรม	พิพิธภัณฑ ในการ สร้างแรง บันดาลใจ	แหล่ง เรียนรู้ ของ ชุมชน	พิพิธภัณฑ ที่สร้าง อาชีพ ให้กับ ประชาชน	พื้นที่ ความสุข ของ ครอบครัว	อื่น ๆ	รวม
12-15 ปี	195	448	57	50	32	9	4	9	804
	24.25%	55.72%	7.09%	6.22%	3.98%	1.12%	0.50%	1.12%	100.00%
16-18 ปี	332	754	128	92	172	74	21	17	1,590
	20.88%	47.42%	8.05%	5.79%	10.82%	4.65%	1.32%	1.07%	100.00%
19-24 ปี	49	138	13	9	21	10	6	3	249
	19.68%	55.42%	5.22%	3.61%	8.43%	4.02%	2.41%	1.20%	100.00%
25-34 ปี	41	207	11	16	29	8	5	0	317
	12.93%	65.30%	3.47%	5.05%	9.15%	2.52%	1.58%	0.00%	100.00%
35-44 ปี	51	153	3	9	23	7	3	2	251
	20.32%	60.96%	1.20%	3.59%	9.16%	2.79%	1.20%	0.80%	100.00%
45-54 ปี	32	119	1	10	11	7	1	2	183
	17.49%	65.03%	0.55%	5.46%	6.01%	3.83%	0.55%	1.09%	100.00%
55-64 ปี	13	69	4	4	12	4	2	1	109
	11.93%	63.30%	3.67%	3.67%	11.01%	3.67%	1.83%	0.92%	100.00%
65 ปีขึ้นไป	12	38	0	1	5	0	0	0	56
	21.43%	67.86%	0.00%	1.79%	8.93%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	725	1,926	217	191	305	119	42	34	3,559
	20.37%	54.12%	6.10%	5.37%	8.57%	3.34%	1.18%	0.96%	100.00%

Pearson Chi-Square = 163.319 Sig = 0.000

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่มีการรับรู้และมองภาพว่าพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนอันดับ 2 เป็นพิพิธภัณฑมีชีวิต แต่ทั้งนี้จะเห็นว่าแต่ละระดับอายุมีการรับรู้ที่มุ่งเน้นต่างกัน โดย

ผู้รับบริการระดับอายุ 12-15 ปี 16-18 ปี และ 19-24 ปี นอกจากรับรู้ว่าเป็นพิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงแล้ว อีกส่วนหนึ่งยังรับรู้ว่าเป็นพิพิธภัณฑมีชีวิต

ในขณะที่ผู้รับบริการช่วงอายุ 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี และ 55-64 ปี ส่วนใหญ่จะมีการรับรู้มุ่งเน้นไปที่พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลัก มีเพียงบางส่วนที่รับรู้และมีภาพว่าเป็นพิพิธภัณฑมีชีวิต

ตารางที่ 4.65 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามการศึกษา (กำลังศึกษา)

กำลังศึกษา (ระดับ การศึกษา)	พิพิธภัณฑ มีชีวิต	พิพิธภัณฑ ต้นแบบ ของ แนวคิด เศรษฐกิจ พอเพียง	พิพิธภัณฑ แห่ง นวัตกรรม	พิพิธภัณฑ ในการ สร้างแรง บันดาลใจ	แหล่ง เรียนรู้ ของ ชุมชน	พิพิธภัณฑ ที่สร้าง อาชีพ ให้กับ ประชาชน	พื้นที่ ความสุข ของ ครอบครัว	อื่น ๆ	รวม
ประถมศึกษา	16	38	4	0	2	0	2	0	62
	25.81%	61.29%	6.45%	0.00%	3.23%	0.00%	3.23%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษา ตอนต้น	189	514	51	51	37	10	0	11	863
	21.90%	59.56%	5.91%	5.91%	4.29%	1.16%	0.00%	1.27%	100.00%
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	364	830	138	97	186	79	25	20	1,739
	20.93%	47.73%	7.94%	5.58%	10.70%	4.54%	1.44%	1.15%	100.00%
ปวส.	7	8	0	2	1	0	1	0	19
	36.84%	42.11%	0.00%	10.53%	5.26%	0.00%	5.26%	0.00%	100.00%
ปริญญาตรี	18	31	4	4	3	6	3	0	69
	26.09%	44.93%	5.80%	5.80%	4.35%	8.70%	4.35%	0.00%	100.00%
ปริญญาโท	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	594	1,424	197	154	229	95	31	31	2,755
	21.56%	51.69%	7.15%	5.59%	8.31%	3.45%	1.13%	1.13%	100.00%
Pearson Chi-Square = 117.862 Sig = 0.000									

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้รับบริการที่กำลังศึกษาในระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่ทุกระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการรับรู้และมองภาพว่าพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนอันดับ 2 เป็นพิพิธภัณฑมีชีวิต

ทั้งนี้ในด้านการรับรู้ว่าพิพิธภัณฑที่สร้างอาชีพให้กับประชาชน พบว่า เป็นการรับรู้ที่ผู้รับบริการไม่ได้เลือกตอบถึง 3 กลุ่ม คือ ประถมศึกษา ปวส. และปริญญาโท

ตารางที่ 4.66 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามการศึกษา (สำเร็จการศึกษา)

สำเร็จการศึกษา (ระดับ การศึกษา)	พิพิธภัณฑ มีชีวิต	พิพิธภัณฑ ต้นแบบ ของ แนวคิด เศรษฐกิจ พอเพียง	พิพิธภัณฑ แห่ง นวัตกรรม	พิพิธภัณฑ ในการ สร้างแรง บันดาลใจ	แหล่ง เรียนรู้ ของ ชุมชน	พิพิธภัณฑ ที่สร้าง อาชีพ ให้กับ ประชาชน	พื้นที่ ความสุข ของ ครอบครัว	อื่น ๆ	รวม
ประถมศึกษา	2	1	1	0	0	0	0	1	5
	40.00%	20.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	100.00%
มัธยมศึกษา ตอนต้น	2	9	0	1	2	2	1	0	17
	11.76%	52.94%	0.00%	5.88%	11.76%	11.76%	5.88%	0.00%	100.00%
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	9	50	1	5	4	4	1	1	75
	12.00%	66.67%	1.33%	6.67%	5.33%	5.33%	1.33%	1.33%	100.00%
ปวส.	8	36	1	2	6	1	1	0	55
	14.55%	65.45%	1.82%	3.64%	10.91%	1.82%	1.82%	0.00%	100.00%
ปริญญาตรี	83	336	11	24	52	15	6	0	527
	15.75%	63.76%	2.09%	4.55%	9.87%	2.85%	1.14%	0.00%	100.00%
ปริญญาโท	23	69	5	5	10	2	2	1	117
	19.66%	58.97%	4.27%	4.27%	8.55%	1.71%	1.71%	0.85%	100.00%
ปริญญาเอก	4	1	1	0	2	0	0	0	8
	50.00%	12.50%	12.50%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
รวม	131	502	20	37	76	24	11	3	804
	16.29%	62.44%	2.49%	4.60%	9.45%	2.99%	1.37%	0.37%	100.00%
Pearson Chi-Square = 99.500 Sig = 0.000									

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาในระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาทุกระดับ ส่วนใหญ่มีการรับรู้และมองภาพว่าพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ในขณะที่การรับรู้ในด้านอื่น ๆ นั้นมีการรับรู้ที่ค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.67 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พิพิธภัณฑ์ มีชีวิต	พิพิธภัณฑ์ ต้นแบบ ของ แนวคิด เศรษฐกิจ พอเพียง	พิพิธภัณฑ์ แห่ง นวัตกรรม	พิพิธภัณฑ์ ในการ สร้างแรง บันดาลใจ	แหล่ง เรียนรู้ ของ ชุมชน	พิพิธภัณฑ์ ที่สร้าง อาชีพ ให้กับ ประชาชน	พื้นที่ ความสุข ของ ครอบครัว	อื่น ๆ	รวม
นักเรียน	567	1,377	193	144	225	87	25	31	2,649
	21.40%	51.98%	7.29%	5.44%	8.49%	3.28%	0.94%	1.17%	100.00%
นิสิต/นักศึกษา	27	47	4	10	4	8	6	0	106
	25.47%	44.34%	3.77%	9.43%	3.77%	7.55%	5.66%	0.00%	100.00%
ครู/อาจารย์	48	248	8	8	40	8	4	0	364
	13.19%	68.13%	2.20%	2.20%	10.99%	2.20%	1.10%	0.00%	100.00%
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	46	104	8	19	15	4	2	0	198
	23.23%	52.53%	4.04%	9.60%	7.58%	2.02%	1.01%	0.00%	100.00%
ผู้ประกอบการ/ ธุรกิจส่วนตัว	3	21	1	1	3	2	0	0	31
	9.68%	67.74%	3.23%	3.23%	9.68%	6.45%	0.00%	0.00%	100.00%
พนักงาน บริษัทเอกชน	22	79	1	5	12	6	2	0	127
	17.32%	62.20%	0.79%	3.94%	9.45%	4.72%	1.57%	0.00%	100.00%
รับจ้างอิสระ	5	18	2	3	3	1	2	1	35
	14.29%	51.43%	5.71%	8.57%	8.57%	2.86%	5.71%	2.86%	100.00%
เกษตรกร	4	10	0	0	1	0	0	1	16
	25.00%	62.50%	0.00%	0.00%	6.25%	0.00%	0.00%	6.25%	100.00%
เกษียณ	2	10	0	1	1	0	1	0	15
	13.33%	66.67%	0.00%	6.67%	6.67%	0.00%	6.67%	0.00%	100.00%
อื่น ๆ	1	12	0	0	1	3	0	1	18
	5.56%	66.67%	0.00%	0.00%	5.56%	16.67%	0.00%	5.56%	100.00%
รวม	725	1,926	217	191	305	119	42	34	3,559
	20.37%	54.12%	6.10%	5.37%	8.57%	3.34%	1.18%	0.96%	100.00%

Pearson Chi-Square = 162.174 Sig = 0.000

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับ พิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทุกอาชีพ ส่วนใหญ่มีการรับรู้และมองภาพว่าพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑสถานต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง โดยในส่วนของกลุ่มนักเรียน และครู/อาจารย์ พบว่า มีการรับรู้ในอันดับที่เหมือนกับ คือ อันดับที่ 2 พิพิธภัณฑสถานมีชีวิตและอันดับที่ 3 แหล่งเรียนรู้ของชุมชน

กลุ่มอาชีพ ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้างอิสระ มีการรับรู้ในด้านพิพิธภัณฑสถานที่สร้างอาชีพให้กับประชาชน ค่อนข้างน้อย หรือแม้กระทั่งกลุ่มเกษตรกรที่ไม่ได้ตอบในด้านนี้เลย

ตารางที่ 4.68 จำนวน ร้อยละ และผลการทดสอบ การรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย

จังหวัดที่พักอาศัย	พิพิธภัณฑ มีชีวิต	พิพิธภัณฑ ต้นแบบ ของ แนวคิด เศรษฐกิจ พอเพียง	พิพิธภัณฑ แห่ง นวัตกรรม	พิพิธภัณฑ ในการ สร้างแรง บันดาลใจ	แหล่ง เรียนรู้ ของ ชุมชน	พิพิธภัณฑ ที่สร้าง อาชีพ ให้กับ ประชาชน	พื้นที่ ความสุข ของ ครอบครัว	อื่น ๆ	รวม
กรุงเทพมหานคร	273	627	74	80	82	30	18	17	1,201
	22.73%	52.21%	6.16%	6.66%	6.83%	2.50%	1.50%	1.42%	100.00%
ปทุมธานี	120	436	61	43	65	23	9	3	760
	15.79%	57.37%	8.03%	5.66%	8.55%	3.03%	1.18%	0.39%	100.00%
นนทบุรี	218	444	52	32	122	49	7	4	928
	23.49%	47.84%	5.60%	3.45%	13.15%	5.28%	0.75%	0.43%	100.00%
พระนครศรีอยุธยา	55	138	10	18	12	10	1	9	253
	21.74%	54.55%	3.95%	7.11%	4.74%	3.95%	0.40%	3.56%	100.00%
สมุทรปราการ	3	4	6	1	3	0	1	0	18
	16.67%	22.22%	33.33%	5.56%	16.67%	0.00%	5.56%	0.00%	100.00%
ชลบุรี	2	12	0	2	1	0	0	0	17
	11.76%	70.59%	0.00%	11.76%	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
สิงห์บุรี	8	56	4	0	4	0	0	0	72
	11.11%	77.78%	5.56%	0.00%	5.56%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
ปราจีนบุรี	0	17	0	0	0	0	0	0	17
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
ฉะเชิงเทรา	12	30	2	3	4	0	2	0	53
	22.64%	56.60%	3.77%	5.66%	7.55%	0.00%	3.77%	0.00%	100.00%
สระบุรี	22	114	3	12	7	3	4	0	165
	13.33%	69.09%	1.82%	7.27%	4.24%	1.82%	2.42%	0.00%	100.00%
อื่น ๆ	12	48	5	0	5	4	0	1	75
	16.00%	64.00%	6.67%	0.00%	6.67%	5.33%	0.00%	1.33%	100.00%
รวม	725	1,926	217	191	305	119	42	34	3,559
	20.37%	54.12%	6.10%	5.37%	8.57%	3.34%	1.18%	0.96%	100.00%
Pearson Chi-Square = 226.350 Sig = 0.000									

หมายเหตุ รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยรวมไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางการทดสอบ

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้รับบริการที่มีจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig=0.000) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการรับรู้และมองภาพว่าพิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ พิพิธภัณฑสถานแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ยกเว้นจังหวัดสมุทรปราการที่มีการรับรู้ว่าเป็นพิพิธภัณฑสถานวัดกรรม แต่ทว่ามีสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ในส่วนผู้รับบริการที่อาศัยจังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี มีการรับรู้ในทิศทางที่คล้ายกันคือ อันดับ 1 พิพิธภัณฑสถานแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง อันดับ 2 มีการรับรู้ว่าเป็นพิพิธภัณฑสถานมีชีวิตในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง

และในด้านการรับรู้ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน พบว่า จังหวัดนนทบุรีมีการรับรู้ในด้านนี้มากกว่าจังหวัดอื่น ๆ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.4 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ					
ชาย	4.51	มากที่สุด	-0.705	0.481	ไม่แตกต่างกัน
หญิง	4.55	มากที่สุด			
รวม	4.53	มากที่สุด			
อายุ					
12-15 ปี	3.91	มาก	1.997	0.054	ไม่แตกต่างกัน
16-18 ปี	4.55	มากที่สุด			
19-24 ปี	4.26	มากที่สุด			
25-34 ปี	4.49	มากที่สุด			
35-44 ปี	4.54	มากที่สุด			
45-54 ปี	4.64	มากที่สุด			
55-64 ปี	4.59	มากที่สุด			
65 ปีขึ้นไป	4.52	มากที่สุด			
รวม	4.53	มากที่สุด			
กำลังศึกษา					
ประถมศึกษา	4.56	มากที่สุด	2.435	0.049	แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.32	มากที่สุด			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.55	มากที่สุด			
ปวส.	3.33	ปานกลาง			
ปริญญาตรี	4.20	มากที่สุด			
ปริญญาโท	4.50	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			

ตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม ของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ			
สำเร็จการศึกษา								
ประถมศึกษา	3.22	ปานกลาง	3.711	0.002	แตกต่างกัน			
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.71	มากที่สุด						
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.15	มาก						
ปวส.	4.52	มากที่สุด						
ปริญญาตรี	4.59	มากที่สุด						
ปริญญาโท	4.69	มากที่สุด						
ปริญญาเอก	4.63	มากที่สุด						
รวม	4.55	มากที่สุด						
อาชีพ								
นักเรียน	4.52	มากที่สุด	7.278	0.000	แตกต่างกัน			
นิสิต/นักศึกษา	4.19	มาก						
ครู/อาจารย์	4.73	มากที่สุด						
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.76	มากที่สุด						
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	4.05	มาก						
พนักงานบริษัทเอกชน	4.33	มากที่สุด						
รับจ้างอิสระ	4.38	มากที่สุด						
เกษตรกร	3.44	มาก						
เกษียณ	3.33	ปานกลาง						
อื่น ๆ	4.02	มาก						
รวม	4.53	มากที่สุด						

ตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม ของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อการจองหรือ ติดต่อเข้าชม	ความหมาย	ค่า t- Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
จังหวัดที่พักอาศัย					
กรุงเทพมหานคร	4.59	มากที่สุด	5.284	0.000	แตกต่างกัน
ปทุมธานี	4.52	มากที่สุด			
นนทบุรี	4.21	มากที่สุด			
พระนครศรีอยุธยา	4.53	มากที่สุด			
สมุทรปราการ	4.97	มากที่สุด			
สิงห์บุรี	4.95	มากที่สุด			
สระบุรี	4.68	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.61	มากที่สุด			
รวม	4.53	มากที่สุด			

หมายเหตุ 1. ความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม จากจำนวนผู้เคยจองและติดต่อจำนวน 459 คน
2. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด
3. รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยรวมไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางการทดสอบ

จากตารางที่ 4.69 ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อขอเข้าชมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ผู้รับบริการที่กำลังศึกษา สำเร็จ การศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อขอเข้าชมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการศึกษา โดยผู้รับบริการที่กำลังศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน มีเพียงผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ระดับ ปวส. มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่สำเร็จ การศึกษาแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอาชีพ ภาพรวมความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.53 ระดับมากที่สุด โดยพบว่าผู้รับบริการที่เกษียณแล้วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ 3.33 ระดับปานกลาง และกลุ่มเกษตรกรถึงแม้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ทว่าค่าเฉลี่ยไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่นที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ด้านจังหวัดที่พักอาศัย พบว่าถึงแม้ทุกจังหวัดมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด แต่ทว่าจังหวัดนนทบุรีมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.21 ในขณะที่จังหวัดสมุทรปราการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.97

ตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ					
ชาย	4.50	มากที่สุด	-6.928	0.000	แตกต่างกัน
หญิง	4.67	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			
อายุ					
12-15 ปี	4.55	มากที่สุด	32.979	0.000	แตกต่างกัน
16-18 ปี	4.41	มากที่สุด			
19-24 ปี	4.65	มากที่สุด			
25-34 ปี	4.84	มากที่สุด			
35-44 ปี	4.89	มากที่สุด			
45-54 ปี	4.80	มากที่สุด			
55-64 ปี	4.88	มากที่สุด			
65 ปีขึ้นไป	4.95	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			
กำลังศึกษา					
ประถมศึกษา	4.78	มากที่สุด	11.464	0.000	แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.59	มากที่สุด			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.43	มากที่สุด			
ปวส.	4.49	มากที่สุด			
ปริญญาตรี	4.80	มากที่สุด			
ปริญญาโท	3.00	ปานกลาง			
รวม	4.49	มากที่สุด			

ตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ**เจ้าหน้าที่นำชม** ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ			
สำเร็จการศึกษา								
ประถมศึกษา	4.41	มากที่สุด	1.925	0.074	แตกต่างกัน			
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.98	มากที่สุด						
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.72	มากที่สุด						
ปวส.	4.85	มากที่สุด						
ปริญญาตรี	4.83	มากที่สุด						
ปริญญาโท	4.90	มากที่สุด						
ปริญญาเอก	4.80	มากที่สุด						
รวม	4.83	มากที่สุด						
อาชีพ								
นักเรียน	4.49	มากที่สุด	16.870	0.000	แตกต่างกัน			
นิสิต/นักศึกษา	4.67	มากที่สุด						
ครู/อาจารย์	4.84	มากที่สุด						
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.92	มากที่สุด						
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	4.64	มากที่สุด						
พนักงานบริษัทเอกชน	4.74	มากที่สุด						
รับจ้างอิสระ	4.91	มากที่สุด						
เกษตรกร	4.59	มากที่สุด						
เกษียณ	4.47	มากที่สุด						
อื่น ๆ	4.51	มากที่สุด						
รวม	4.57	มากที่สุด						

ตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ**เจ้าหน้าที่นำชม** ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
จังหวัดที่พักอาศัย					
กรุงเทพมหานคร	4.49	มากที่สุด	9.609	0.000	แตกต่างกัน
ปทุมธานี	4.64	มากที่สุด			
นนทบุรี	4.47	มากที่สุด			
พระนครศรีอยุธยา	4.72	มากที่สุด			
สมุทรปราการ	4.97	มากที่สุด			
ชลบุรี	4.84	มากที่สุด			
สิงห์บุรี	5.00	มากที่สุด			
ปราจีนบุรี	4.61	มากที่สุด			
ฉะเชิงเทรา	4.72	มากที่สุด			
สระบุรี	4.76	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.61	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			

หมายเหตุ 1. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

2. รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางด้านทดสอบ

จากตารางที่ 4.70 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ กำลังศึกษา สำเร็จการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ด้านอายุ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงและใกล้เคียงกัน แต่กลุ่มอายุ 16-18 ปี จะมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ คือ 4.41

ด้านการศึกษา โดยผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อ <u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>	ความหมาย	ค่า t- Test/ F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ					
ชาย	4.49	มากที่สุด	-5.788	0.000	แตกต่างกัน
หญิง	4.63	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			
อายุ					
12-15 ปี	4.52	มากที่สุด	17.514	0.000	แตกต่างกัน
16-18 ปี	4.44	มากที่สุด			
19-24 ปี	4.54	มากที่สุด			
25-34 ปี	4.77	มากที่สุด			
35-44 ปี	4.75	มากที่สุด			
45-54 ปี	4.71	มากที่สุด			
55-64 ปี	4.81	มากที่สุด			
65 ปีขึ้นไป	4.79	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			
กำลังศึกษา					
ประถมศึกษา	4.76	มากที่สุด	9.693	0.000	แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.59	มากที่สุด			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.45	มากที่สุด			
ปวส.	4.06	มาก			
ปริญญาตรี	4.49	มากที่สุด			
ปริญญาโท	3.00	ปานกลาง			
รวม	4.49	มากที่สุด			

ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อ <u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>	ความหมาย	ค่า t- Test/ F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
สำเร็จการศึกษา					
ประถมศึกษา	4.75	มากที่สุด	2.435	0.025	แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.89	มากที่สุด			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.67	มากที่สุด			
ปวส.	4.61	มากที่สุด			
ปริญญาตรี	4.77	มากที่สุด			
ปริญญาโท	4.66	มากที่สุด			
ปริญญาเอก	4.64	มากที่สุด			
รวม	4.74	มากที่สุด			
อาชีพ					
นักเรียน	4.50	มากที่สุด	12.079	0.000	แตกต่างกัน
นิสิต/นักศึกษา	4.40	มากที่สุด			
ครู/อาจารย์	4.83	มากที่สุด			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.78	มากที่สุด			
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	4.43	มากที่สุด			
พนักงานบริษัทเอกชน	4.54	มากที่สุด			
รับจ้างอิสระ	4.50	มากที่สุด			
เกษตรกร	4.63	มากที่สุด			
เกษียณ	4.36	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.46	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			

ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ <u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>	ความหมาย	ค่า t- Test/ F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
จังหวัดที่พักอาศัย					
กรุงเทพมหานคร	4.44	มากที่สุด	11.097	0.000	แตกต่างกัน
ปทุมธานี	4.60	มากที่สุด			
นนทบุรี	4.51	มากที่สุด			
พระนครศรีอยุธยา	4.74	มากที่สุด			
สมุทรปราการ	4.88	มากที่สุด			
ชลบุรี	4.47	มากที่สุด			
สิงห์บุรี	4.99	มากที่สุด			
ปราจีนบุรี	4.66	มากที่สุด			
ฉะเชิงเทรา	4.32	มากที่สุด			
สระบุรี	4.73	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.54	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			

หมายเหตุ 1. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

2. รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางด้านการทดสอบ

จากตารางที่ 4.71 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ กำลังศึกษา สำเร็จการศึกษาแล้ว อาชีพ และ จังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ด้านการศึกษา โดยผู้รับบริการที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่เกษียณถึงแม้จะมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด แต่ทว่ายังน้อยเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ**ภาพรวม**ของพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจใน ภาพรวม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
เพศ					
ชาย	4.49	มากที่สุด	-6.752	0.000	แตกต่างกัน
หญิง	4.66	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			
อายุ					
12-15 ปี	4.54	มากที่สุด	27.394	0.000	แตกต่างกัน
16-18 ปี	4.43	มากที่สุด			
19-24 ปี	4.59	มากที่สุด			
25-34 ปี	4.82	มากที่สุด			
35-44 ปี	4.84	มากที่สุด			
45-54 ปี	4.77	มากที่สุด			
55-64 ปี	4.86	มากที่สุด			
65 ปีขึ้นไป	4.94	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			
กำลังศึกษา					
ประถมศึกษา	4.81	มากที่สุด	10.534	0.000	แตกต่างกัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.59	มากที่สุด			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.44	มากที่สุด			
ปวส.	4.26	มากที่สุด			
ปริญญาตรี	4.65	มากที่สุด			
ปริญญาโท	3.00	ปานกลาง			
รวม	4.49	มากที่สุด			
สำเร็จการศึกษา					
ประถมศึกษา	4.55	มากที่สุด	1.311	0.250	ไม่แตกต่าง กัน
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.98	มากที่สุด			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.75	มากที่สุด			
ปวส.	4.73	มากที่สุด			
ปริญญาตรี	4.82	มากที่สุด			
ปริญญาโท	4.79	มากที่สุด			
ปริญญาเอก	4.72	มากที่สุด			
รวม	4.80	มากที่สุด			

ตารางที่ 4.72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ**ภาพรวม**ของพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ในภาพรวม	ความหมาย	ค่า t-Test/ F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
อาชีพ					
นักเรียน	4.49	มากที่สุด	15.122	0.000	แตกต่างกัน
นิสิต/นักศึกษา	4.53	มากที่สุด			
ครู/อาจารย์	4.85	มากที่สุด			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.85	มากที่สุด			
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	4.54	มากที่สุด			
พนักงานบริษัทเอกชน	4.65	มากที่สุด			
รับจ้างอิสระ	4.75	มากที่สุด			
เกษตรกร	4.80	มากที่สุด			
เกษียณ	4.42	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.41	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			
จังหวัดที่พักอาศัย					
กรุงเทพมหานคร	4.47	มากที่สุด	10.180	0.000	แตกต่างกัน
ปทุมธานี	4.62	มากที่สุด			
นนทบุรี	4.50	มากที่สุด			
พระนครศรีอยุธยา	4.75	มากที่สุด			
สมุทรปราการ	4.92	มากที่สุด			
ชลบุรี	4.63	มากที่สุด			
สิงห์บุรี	5.00	มากที่สุด			
ฉะเชิงเทรา	4.63	มากที่สุด			
สระบุรี	4.63	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.76	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			

หมายเหตุ 1. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

2. รวมจังหวัดที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบมาจำนวนน้อยไว้ใน อื่น ๆ เพื่อผลทางด้านการทดสอบ

จากตารางที่ 4.72 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ กำลังศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2. พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อ
เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม
ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ การจองหรือ ติดต่อเข้าชม	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
จำนวนครั้งที่เข้าชม					
ครั้งแรก	4.56	มากที่สุด	2.688	0.021	แตกต่างกัน
2 ครั้ง	4.45	มากที่สุด			
3 ครั้ง	4.60	มากที่สุด			
4 ครั้ง	4.65	มากที่สุด			
5 ครั้ง	5.00	มากที่สุด			
มากกว่า 5 ครั้ง	4.39	มากที่สุด			
รวม	4.53	มากที่สุด			
บุคคลที่ร่วมเข้าชม					
คนเดียว	4.55	มากที่สุด	2.524	0.057	ไม่แตกต่าง กัน
โรงเรียน/หน่วยงาน	4.56	มากที่สุด			
เพื่อน	4.61	มากที่สุด			
ครอบครัว	4.34	มากที่สุด			
รวม	4.53	มากที่สุด			
เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม					
น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	4.34	มากที่สุด	2.239	0.083	ไม่แตกต่าง กัน
3 ชั่วโมง	4.56	มากที่สุด			
4-6 ชั่วโมง	4.50	มากที่สุด			
มากกว่า 6 ชั่วโมง	4.71	มากที่สุด			
รวม	4.53	มากที่สุด			

หมายเหตุ 1. ความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม จากจำนวนผู้เคยจองและติดต่อจำนวน 459 คน

2. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.73 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่เข้าชมแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเห็นว่าผู้รับบริการที่มามากกว่า 5 ครั้ง ถึงแม้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ทว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ 4.39

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่นำชม ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
จำนวนครั้งที่เข้าชม					
ครั้งแรก	4.55	มากที่สุด	5.435	0.000	แตกต่างกัน
2 ครั้ง	4.52	มากที่สุด			
3 ครั้ง	4.69	มากที่สุด			
4 ครั้ง	4.92	มากที่สุด			
5 ครั้ง	4.85	มากที่สุด			
มากกว่า 5 ครั้ง	4.70	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			
บุคคลที่ร่วมเข้าชม					
คนเดียว	4.88	มากที่สุด	9.298	0.000	แตกต่างกัน
โรงเรียน/หน่วยงาน	4.54	มากที่สุด			
เพื่อน	4.80	มากที่สุด			
ครอบครัว	4.75	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.79	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			
เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม					
น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	4.73	มากที่สุด	3.308	0.019	แตกต่างกัน
3 ชั่วโมง	4.56	มากที่สุด			
4-6 ชั่วโมง	4.55	มากที่สุด			
มากกว่า 6 ชั่วโมง	4.67	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			

หมายเหตุ เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.74 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม

ด้านจำนวนครั้งที่เข้าชม พบว่า ไม่ว่าผู้รับบริการเข้าชมกี่ครั้ง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกครั้ง แต่ทว่าผู้รับบริการที่มาเข้าชม 2 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.52 ในขณะที่ผู้มา 4 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.92

ด้านบุคคลที่ร่วมเข้าชม พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าชมกับโรงเรียน/หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมน้อยที่สุด 4.54 ในขณะที่เข้าชมคนเดียวมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมสูงสุด 4.88

ส่วนเวลาเฉลี่ยในการเข้าชม พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าชม 4-6 ชั่วโมง และ 3 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมใกล้เคียงกัน คือ 4.55 และ 4.56 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้รับบริการที่เข้าชมน้อยกว่า 3 ชั่วโมง มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมมากที่สุด คือ 4.73

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.3 พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
จำนวนครั้งที่เข้าชม					
ครั้งแรก	4.54	มากที่สุด	4.003	0.001	แตกต่างกัน
2 ครั้ง	4.50	มากที่สุด			
3 ครั้ง	4.66	มากที่สุด			
4 ครั้ง	4.77	มากที่สุด			
5 ครั้ง	4.88	มากที่สุด			
มากกว่า 5 ครั้ง	4.61	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			
บุคคลที่ร่วมเข้าชม					
คนเดียว	4.63	มากที่สุด	1.557	0.183	ไม่แตกต่างกัน
โรงเรียน/หน่วยงาน	4.53	มากที่สุด			
เพื่อน	4.63	มากที่สุด			
ครอบครัว	4.61	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.79	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			
เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม					
น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	4.67	มากที่สุด	3.692	0.011	แตกต่างกัน
3 ชั่วโมง	4.56	มากที่สุด			
4-6 ชั่วโมง	4.52	มากที่สุด			
มากกว่า 6 ชั่วโมง	4.69	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			

หมายเหตุ เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.75 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่เข้าชม และเวลาในการเข้าชมแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบุคคลที่ร่วมเข้าชมแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.4 พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
จำนวนครั้งที่เข้าชม					
ครั้งแรก	4.55	มากที่สุด	4.550	0.000	แตกต่างกัน
2 ครั้ง	4.51	มากที่สุด			
3 ครั้ง	4.68	มากที่สุด			
4 ครั้ง	4.83	มากที่สุด			
5 ครั้ง	4.87	มากที่สุด			
มากกว่า 5 ครั้ง	4.66	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			
บุคคลที่ร่วมเข้าชม					
คนเดียว	4.74	มากที่สุด	4.686	0.001	แตกต่างกัน
โรงเรียน/หน่วยงาน	4.54	มากที่สุด			
เพื่อน	4.72	มากที่สุด			
ครอบครัว	4.69	มากที่สุด			
อื่น ๆ	4.79	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			
เวลาเฉลี่ยในการเข้าชม					
น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	4.71	มากที่สุด	3.878	.009	แตกต่างกัน
3 ชั่วโมง	4.57	มากที่สุด			
4-6 ชั่วโมง	4.54	มากที่สุด			
มากกว่า 6 ชั่วโมง	4.68	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			

หมายเหตุ เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.76 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านจำนวนครั้งที่เข้าชม พบว่า ไม่ว่าผู้รับบริการเข้าชมกี่ครั้ง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกครั้ง แต่ทว่าผู้รับบริการที่มาเข้าชม 2 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.51 ในขณะที่ผู้มา 5 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.87

ด้านบุคคลที่ร่วมเข้าชม พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าชมกับโรงเรียน/หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมน้อยที่สุด 4.54 ในขณะที่เข้าชมคนเดียวมีความพึงพอใจมากที่สุด 4.74

ส่วนเวลาเฉลี่ยในการเข้าชม พบว่า ผู้รับบริการที่มาเข้าชม 4-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมน้อยที่สุด 4.54 ในขณะที่ผู้รับบริการที่เข้าชมน้อยกว่า 3 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.71

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.5 ลักษณะการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อพิพิธภัณฑ์
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิม
พระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ลักษณะการเข้าชม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ การจองหรือติดต่อเข้าชม	ความ หมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	4.59	มากที่สุด	4.803	.009	แตกต่าง กัน
เข้าชมแบบ Walk in	4.48	มากที่สุด			
โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	4.15	มาก			
รวม	4.53	มากที่สุด			
ลักษณะการเข้าชม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่นำชม	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	4.54	มากที่สุด	5.331	.005	แตกต่าง กัน
เข้าชมแบบ Walk in	4.63	มากที่สุด			
โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	4.70	มากที่สุด			
รวม	4.57	มากที่สุด			
ลักษณะการเข้าชม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการ ทดสอบ
โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	4.56	มากที่สุด	2.642	0.071	ไม่ แตกต่าง กัน
เข้าชมแบบ Walk in	4.52	มากที่สุด			
โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	4.36	มากที่สุด			
รวม	4.55	มากที่สุด			

ตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามลักษณะการเข้าชม (ต่อ)

ลักษณะการเข้าชม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ	ความหมาย	ค่า F-Test	Sig	ผลการทดสอบ
โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	4.56	มากที่สุด	0.318	0.728	ไม่แตกต่างกัน
เข้าชมแบบ Walk in	4.58	มากที่สุด			
โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	4.54	มากที่สุด			
รวม	4.56	มากที่สุด			

หมายเหตุ 1. ความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม จากจำนวนผู้เคยจองและติดต่อจำนวน 459 คน
2. เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1.00-1.79 น้อยที่สุด , 1.80-2.59 น้อย , 2.60-3.39 ปานกลาง , 3.40-4.19 มาก , 4.20-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 4.77 พบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเข้าชมแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อขอเข้าชม และเจ้าหน้าที่นำชมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเข้าชมแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม พบว่า ผู้รับบริการที่มาโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ ถึงแม้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ทว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเมื่อเทียบกับลักษณะการเข้าชมอื่นคือ 4.15

ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกลักษณะการเข้าชม และมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกลักษณะการเข้าชม ทั้งนี้พบว่าผู้รับบริการที่มาโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 4.36

ด้านความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกลักษณะการเข้าชม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการในการนำชมของพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับบริการจากสื่อของพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
3. เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ทั้งนี้การศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสังเกต ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยเหตุนี้การสรุปผลการวิจัย สรุปผลตามระเบียบวิธีวิจัยและวัตถุประสงค์ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

5.1 สรุปผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษานโยบายด้านการให้บริการ กระบวนการนำชม และขั้นตอนการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกต สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษานโยบายด้านการให้บริการและกระบวนการนำชมของพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

1. นโยบายด้านการให้บริการ

เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินงานโดยมีนโยบายการให้บริการ ดังนี้

1. การจัดกระบวนการเรียนรู้ด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

2. การถ่ายทอดความรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และนวัตกรรมเกษตร โดยเจ้าหน้าที่นำชม ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และถ่ายทอดผ่านความรู้สึกให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดแรงบันดาลใจ และนำไปประยุกต์ใช้ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง

3. นำชมในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิตด้านการเกษตร กล่าวคือ เน้นสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่นำชมและผู้รับบริการ ผ่านกิจกรรมการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จริง อันนำไปสู่การปรับประยุกต์ใช้ในชีวิต

4. มีจิตใจในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่นำชมบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ และสร้างแรงบันดาลใจ

■ การสร้างเจ้าหน้าที่นำชม

จากนโยบายการให้บริการตามที่กล่าวไปแล้วนั้น เจ้าหน้าที่นำชมถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ รวมถึงเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการสร้างเจ้าหน้าที่นำชม ดังนี้

1. **ศึกษา เรียนรู้ นำไปสู่การปฏิบัติ** เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่นำชม เริ่มจากต้องศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง โดยศึกษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำชม คือ

1.1 ประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

1.2 วิสัยทัศน์ และพันธกิจของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

1.3 บทบาท หน้าที่ภารกิจของสำนักต่าง ๆ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละสำนักทำงานอย่างไร และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่นำชมเกี่ยวข้องกับสำนักใด ส่วนใดบ้าง

1.4 เนื้อหาโซนการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร และการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเนื้อหาได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.5 บทนำชมแต่ละอาคาร

1.6 เนื้อหากิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ

โดยเจ้าหน้าที่นำชมสามารถศึกษาข้อมูลจากคู่มือนำชม เว็บไซต์ และรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์จะเป็นต้นแบบและนำฝึกปฏิบัติ

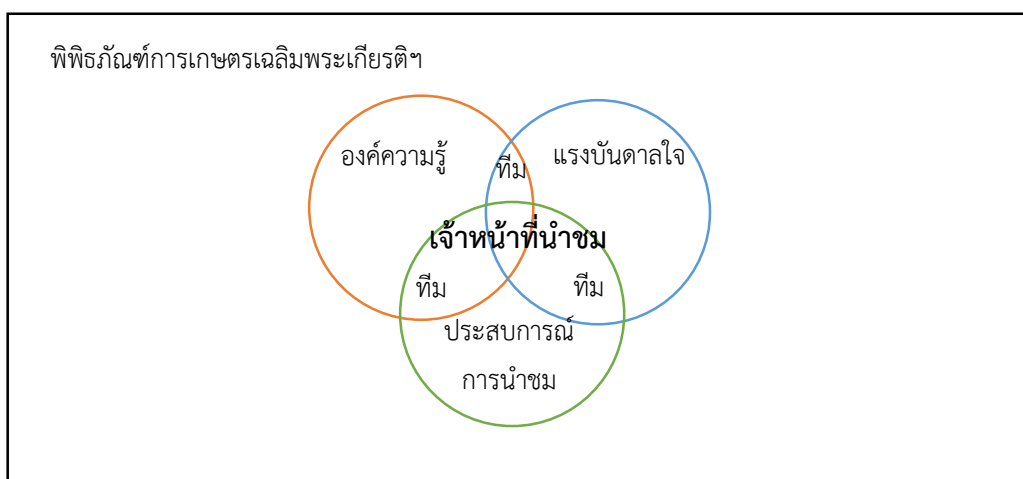
2. **ระบบพี่เลี้ยง (Buddy)** โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดว่าจะมอบหมายให้ใครเป็นพี่เลี้ยง โดยเจ้าหน้าที่นำชมสามารถสอบถามข้อมูล ข้อสงสัย และไปสังเกตการณ์นำชมของพี่เลี้ยงเพื่อเป็นต้นแบบ

3. **ถ่ายทอดเทคนิคแบบตัวต่อตัว** โดยพี่เลี้ยงจะพาไปบริเวณที่จัดนิทรรศการของแต่ละโซน และนำชมให้ดูเป็นต้นแบบ ทั้งในเรื่องของตำแหน่งที่ยืน เนื้อหาหรือหัวใจหลักของแต่ละโซนคืออะไร ควรมีวิธีการพูดแบบใด

4. นำชมในสถานการณ์จริง เมื่อเจ้าหน้าที่นำชมได้สะสมความรู้ และสังเกตการนำชมระยะหนึ่งแล้ว จะได้มีประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่นำชมและจะมีที่เสียดายมาสังเกตและประเมิน

จะเห็นได้ว่าการสร้างเจ้าหน้าที่นำชมนั้น “ความรู้” เป็นสิ่งสำคัญ แต่การสร้าง “แรงบันดาลใจ” ให้เกิดขึ้นในใจของเจ้าหน้าที่นำชม ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่นำชมทุกคน เพื่อให้สามารถถ่ายทอดได้อย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลต่อแรงบันดาลใจของผู้รับบริการเช่นกัน จากการวิจัย พบว่า “แรงบันดาลใจ” นั้นได้มีอยู่ในจิตใจของเจ้าหน้าที่นำชมก่อนที่จะเข้ามาทำงานที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แห่งนี้ โดยเจ้าหน้าที่นำชมทุกคนได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และเมื่อได้เข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่นำชมการสร้างแรงบันดาลใจเสมือนเป็นการย้ำความรู้ ภาพ และความรู้สึกที่มีให้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้พบว่าเริ่มจากเจ้าหน้าที่นำชมต้องศึกษาข้อมูล เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และนำแนวทางของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ไปปรับใช้ในชีวิต เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรงกับตนเอง ผนวกกับประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่นำชมที่มากขึ้น ยิ่งทำให้เกิดความภาคภูมิใจต่อบทบาทของการเป็นผู้ถ่ายทอดพระอัจฉริยภาพ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่นำชม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า หัวใจหลักของการสร้างเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือ องค์ความรู้ แรงบันดาลใจ ประสบการณ์การนำชม พลังของทีม ซึ่งทุก ๆ ปัจจัยจะมีส่วนในการหลอมรวมและสร้างเจ้าหน้าที่นำชมที่มีศักยภาพ ซึ่งจะเป็นผู้ที่ถ่ายทอด เผยแพร่เรื่องราวต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ไปยังผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความประทับใจและความพึงพอใจต่อไป สรุปได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 องค์ประกอบการสร้างเจ้าหน้าที่นำชม

2. กระบวนการนำชม

ในส่วนของการกระบวนการนำชมนั้นคุณแลรับผิดชอบโดย สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร ฝ่ายกิจการสัมพันธ์ เริ่มตั้งแต่เมื่อคณะได้จองหลักสูตรและมีรายละเอียดของการนำชมในครั้งนั้น ๆ โดยกระบวนการนำชมมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

2.1 กำหนดกระบวนการ

โดยแต่ละคณะที่มาเข้าชมนั้น เมื่อผู้ประสานงานยืนยันการจอง ฝ่ายกิจการสัมพันธ์จะส่งข้อมูลเข้าระบบ โดยผู้จัดกระบวนการจะนำข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาพิจารณากระบวนการโดยจัดเรียงร้อยเรื่องราวเพื่อให้เห็นภาพรวมของความเป็นพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการเข้าชม โดยกระบวนการ มีดังนี้

2.1.1 กล่าวต้อนรับ

2.1.2 แนะนำกิจกรรม

2.1.3 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

2.1.4 กิจกรรมการเข้าชม และกิจกรรมการเรียนรู้

2.1.5 กำหนดเจ้าหน้าที่นำชม โดยจะกำหนดตั้งแต่การต้อนรับ กิจกรรมนันทนาการ แนะนำพิพิธภัณฑ์ ชี้แจงกระบวนการ

โดยการจัดกระบวนการจะถูกเขียนเป็นรายละเอียดในกระดาษ ซึ่งกระดาษ 1 แผ่น จะแสดงกระบวนการนำชม 1 วัน เพื่อให้เห็นภาพรวมของแต่ละกลุ่ม และภาพรวมของทุกกลุ่มที่เข้าชมในวันนั้น

2.2 แจกจ่ายรายละเอียดการนำชมให้ทีม

เมื่อเขียนกระบวนการนำชมเรียบร้อยแล้ว จะนำส่งในไลน์กลุ่มเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่นำชมทุกท่านได้รับทราบอย่างน้อย 1 วัน ก่อนคณะมาเข้าชม โดยเจ้าหน้าที่นำชมทุกคนต้องจำกำหนดการที่ตนเองรับผิดชอบให้ได้ และเตรียมการนำชมโดยวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก

2.3 การต้อนรับสู่พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้

2.3.1 เมื่อคณะเข้าชมเข้าประตูพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จะพบเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่จะมาอำนวยความสะดวกเรื่องการแจ้งสถานที่จอดรถ

2.3.2 ทีมกระบวนการจะมารอรับคณะตามเวลา โดยเน้นการบริการเพื่อสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ กล่าวคือ เมื่อคณะลงจากรถต้องมีเจ้าหน้าที่นำชมไปรอต้อนรับ จากนั้นเจ้าหน้าที่นำชม 1 คนจะเชิญผู้ประสานงานไปดำเนินการติดต่อที่บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1 เพื่อดำเนินการในรายละเอียดที่ได้ประสานงานเบื้องต้นยืนยันการจองเข้าชมและชำระเงิน และทีมกระบวนการคนอื่น ๆ จะรวมผู้รับบริการตั้งแถวเดินเข้ามายังบริเวณจุดที่เตรียมไว้ต้อนรับโดยเจ้าหน้าที่นำชม 1 คน จะดูแลผู้รับบริการ 50 คน

2.4 กระบวนการนำชม การเรียนรู้สู่การปฏิบัติ

ทีมกระบวนการจะดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

2.4.1 การกล่าวต้อนรับ แนะนำพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แนะนำกิจกรรม โดยสถานที่ในการต้อนรับหลัก ๆ มี 5 สถานที่ คือ

- 1) ลานใบไม้ หน้าอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1
- 2) สี่แยกนิทรรศการ
- 3) ศาลาเพียงดิน
- 4) ห้องประชุมภูมิพลังแผ่นดิน อาคารเรือนพัก 1
- 5) ห้องประชุมอาคารสำนักงานชั้น 2

ทั้งนี้การเลือกใช้สถานที่ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้รับบริการ จำนวนคณะที่มาเข้าชมในวันนั้น ๆ เมื่อแนะนำข้อมูลต่าง ๆ แล้ว เจ้าหน้าที่ที่นำชมจะแบ่งผู้รับบริการเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อเข้าชม โดยการแบ่งจำนวนต่อกลุ่มนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าชม ถ้าคณะนั้น ๆ มีจำนวนมาก การแบ่งแต่ละกลุ่มอาจมีจำนวนมากเช่นกัน แต่อยู่ในข้อกำหนดคือ เจ้าหน้าที่นำชม 1 ต่อผู้เข้าชม 50 คน

2.4.2 การเข้าชม

2.4.2.1 การนำชมการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร

ลักษณะของการนำชมนิทรรศการในอาคาร ผู้รับบริการจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ และเจ้าหน้าที่นำชมจะพาเดิน พร้อมทั้งอธิบายข้อมูลของแต่ละโซน

- ภาพยนตร์ 3 มิติ เจ้าหน้าที่นำชมจะพาผู้รับบริการไปดูกันในโรงภาพยนตร์ และให้นั่งบริเวณที่เตรียมไว้ จากนั้นอธิบาย ภูมิ กติกา ในการรับชม และเมื่อชมภาพยนตร์จบแล้ว เจ้าหน้าที่นำชมจะสรุปข้อคิดที่ได้จากภาพยนตร์เรื่องนั้น ๆ

2.4.2.2 การนำชมฐานการเรียนรู้นิทรรศการกลางแจ้ง

ส่วนของการนำชมฐานการเรียนรู้นิทรรศการกลางแจ้งนั้น ผู้รับบริการมีพฤติกรรมเข้าชมที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเดินตามเจ้าหน้าที่นำชมเพื่อฟังการบรรยาย เดินดูการปลูกผัก เดินชมสวนดูพันธุ์ไม้ต่าง ๆ แต่ทั้งนี้ส่วนใหญ่ให้ความสนใจขณะที่เจ้าหน้าที่นำชมอธิบายจุดข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงมีการสอบถามส่วนที่สนใจเพิ่มเติม

2.4.2.3 กิจกรรมสร้างสรรค์ความคิด

การเข้าสู่กิจกรรมสร้างสรรค์ความคิดนั้น เจ้าหน้าที่นำชมจะพาผู้รับบริการมานั่งรวมกลุ่มบริเวณที่กำหนดไว้ และรอให้ผู้รับบริการมาครบจึงเริ่มกิจกรรม โดยอธิบายขั้นตอนของกิจกรรม พร้อมทั้งสาธิตวิธีการทำกิจกรรมอย่างชัดเจน มีทีมเจ้าหน้าที่นำชมท่านอื่นมาช่วยดูแลขณะทำกิจกรรม เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมเจ้าหน้าที่นำชมสรุปหัวใจหลักของกิจกรรม ข้อคิดที่ได้ และเชื่อมโยงไปยังหลักการทรงงาน พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม

2.4.2.4 ฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

การฝึกปฏิบัติกิจกรรมในส่วนนี้นำทีมโดยวิทยากรจากสำนักนวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง โดยจะอธิบายให้เห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมนั้น ๆ พร้อมทั้งอธิบายข้อมูลเป็นขั้นตอน มีอุปกรณ์ประกอบการสาธิตที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

2.5 ประเมินผลด้านการบริการและความพึงพอใจก่อนจบการเข้าชม โดยจะมีจุด เพื่อให้ประเมินผลด้านการบริการและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ 2 จุด คือ 1) จุดประชาสัมพันธ์ และ 2) ร้านอาหารกินอยู่ดี

ปัญหาที่พบ ในกระบวนการนำชม มีดังนี้

1. ด้านผู้รับบริการ

1.1 เนื่องจากบางคณะมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงแบ่งการนำชมเป็นกลุ่มย่อย ๆ และสลับการเรียนรู้แต่ละฐาน ทั้งนี้ในบางฐานจะอยู่ใกล้ ๆ กัน และเจ้าหน้าที่นำชมทุกคนใช้ ไมโครโฟน ทำให้เสียงของเจ้าหน้าที่นำชมแต่ละกลุ่มตีกัน

1.2 เวลาในการทำกิจกรรมน้อยไป เช่น ในบางฐานที่ต้องมีการทำกิจกรรม เจ้าหน้าที่นำชมควรให้เวลาผู้รับบริการในการทำกิจกรรม หรือควรดูผู้รับบริการที่อยู่ด้านหลังว่าทันหรือไม่

2. ด้านเจ้าหน้าที่นำชม

2.1 ความล่าช้าของแต่ละฐาน ซึ่งมีผลต่อภาพรวมของกระบวนการ เนื่องจากเมื่อมีความล่าช้าที่ฐานใดฐานหนึ่งนั้น จะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมที่อยู่ในลำดับถัดไป การแก้ปัญหาในสถานการณ์นี้ คือ

2.1.1 ประสานงานแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่นำชมที่อยู่ในกิจกรรมถัดไป โดยติดต่อทาง โทรศัพท์ หรือ ไลน์กลุ่ม

2.1.2 กรณีทำงานอยู่คนเดียวแล้วพบปัญหา ถ้าปัญหาไม่ใหญ่มากจะตัดสินใจด้วยตนเอง กรณีปัญหานั้น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้อื่น หรือคณะอื่น ๆ จะโทรหาหัวหน้างานโดยตรง เพราะในบางสถานการณ์ต้องใช้เวลาตัดสินใจที่รวดเร็ว

2.2 การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาในการเข้าชม โดยพบว่า ในบางคณะมีการเปลี่ยนแปลง ระยะเวลาการเข้าชม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะกลับเร็วกว่ากำหนดการเดิม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ กระบวนการที่จัดไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นต้องมีการปรับกระบวนการใหม่โดยทันที โดยใช้วิธีให้ผู้ประสานงานของคณะเป็นผู้เลือกกว่าจะให้ตัด หรือปรับกิจกรรมใด

2.3 กรณีระหว่างการเข้าชมกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ แก้ปัญหาโดย ให้เจ้าหน้าที่ของ พกฉ. ประสาน ติดต่อ กับผู้ประสานงาน พุดคุยกันโดยตรง

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการมาใช้บริการที่ พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

การนำเสนอในส่วนนี้ นำเสนอขั้นตอนและการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่พิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการให้บริการอันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ โดยนำเสนอตามลักษณะการเข้าชม ดังนี้

1. การเข้าชมแบบ Walk-in

การเข้าชมแบบ Walk-in มีลักษณะการเข้าชม 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) เข้าชม 1-2 คน หรือมาเป็นครอบครัว ซึ่งกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่ตั้งใจมาและศึกษาข้อมูลมาล่วงหน้า

2) เข้าชมแบบหมู่คณะ คือ ไม่ได้มีการจองไว้หรือประสานงานไว้ล่วงหน้า แต่ในกรณีที่ผ่านมาและมีเวลามากพอจึงแวะเข้ามาเข้าชม

ทั้งนี้กลุ่มผู้รับบริการเข้าชมแบบ Walk-in ทางพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

จุดที่ 1 คัดกรองและให้ข้อมูล

เมื่อผู้รับบริการมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เข้ามาจะพบเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ประตู 1) บริเวณจุดด้านหน้า โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะสอบถามว่ามาท่องเที่ยวในส่วนใด ไม่ว่าจะเป็น Wisdom Farm การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ หรือร้านค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะให้คำแนะนำข้อมูลเบื้องต้น และบอกเส้นทาง

นอกจากนั้นบริเวณอาคารประชาสัมพันธ์ มาดูพาวิลเลียน จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ วันอังคาร - วันอาทิตย์ เวลา 08.30 - 16.00 น. เพื่อให้ข้อมูลกับผู้รับบริการที่ Walk-in และเข้ามาสอบถามข้อมูล

- กรณีมาท่องเที่ยวบริเวณ Wisdom Farm ให้จอดรถและลงที่บริเวณ Wisdom Farm

- กรณีมาเข้าชมนิทรรศการ จะแนะนำจุดจอดรถ และเมื่อจอดรถจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำจุดจอดรถแนะนำให้เดินเข้ามาติดต่อที่จุดประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จะสอบถามเพื่อให้ผู้รับบริการจอดรถได้ถูก และแจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจุดต่อไปที่ต้องต้อนรับผู้รับบริการเพื่อแจ้งว่าจะไปจุดใดต่อ

จุดที่ 2 สู่พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้

เมื่อเข้ามายังบริเวณจุดจอดรถแล้ว จะมีสถานที่เข้าชม 2 จุดใหญ่ ๆ คือ บริเวณ Wisdom Farm และเข้าชมนิทรรศการในอาคาร

■ Wisdom Farm ลักษณะการเข้าชม คือ เข้าชมแบบอิสระ สำหรับผู้ที่ชอบถ่ายภาพบรรยากาศธรรมชาติ มีร้านจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟอินทรีย์และเครื่องดื่มเมนูสุขภาพ มีบริการปั่นจักรยาน และกิจกรรมให้อาหารสัตว์ เป็นต้น

■ เข้าชมนิทรรศการในอาคาร

- ติดต่อซื้อบัตรเข้าชม ณ จุดประชาสัมพันธ์บริเวณอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1

- เดินชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์อย่างอิสระ แต่ละโซนจะมีการจัดแสดงนิทรรศการ

บรรยายให้ความรู้ในส่วนนั้น ๆ รวมทั้งองค์ความรู้ ซึ่งสามารถสแกนได้จาก QR CODE

- การชมภาพยนตร์ 3 มิติ จะมีรายละเอียดและกำหนดการฉายโดยสามารถสอบถามได้ ณ จุดประชาสัมพันธ์ และจะมีเจ้าหน้าที่ในอาคารแจ้งรอบการฉาย โดยแบ่งเป็น ช่วงเช้า 2 รอบ ช่วงบ่าย 3 รอบ

▪ **สิ่งอำนวยความสะดวก**

- ป้ายประชาสัมพันธ์ บริเวณจุดขึ้นรถรางด้านหน้า
- รถรางนำชม เฉพาะวันที่มีตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง มหกรรม และมีกิจกรรม
- รถจักรยานให้เช่าบริเวณภายในพิพิธภัณฑ์ เฉพาะวันเสาร์ - อาทิตย์
- กรณีลูกค้าเป็นผู้สูงอายุมีรถเข็นบริการ

2. **โครงการส่งเสริมการเรียนรู้** เป็นการเข้าชมแบบหมู่คณะ มีการติดต่อประสานงานเพื่อกำหนดวันเวลาที่เข้าชม กิจกรรมการเรียนรู้ไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ในส่วนของขั้นตอนการจองและติดต่อเพื่อเข้าชม สรุปได้ดังภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 สรุปขั้นตอนการจองเข้าชม โครงการส่งเสริมการเรียนรู้

3. โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ

เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกวันเสาร์-อาทิตย์ สัปดาห์ที่ 2 3 และ 4 ของเดือนเป็นกิจกรรมมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ร่วมสร้างความสุขและประสบการณ์ให้ลูกหลาน ผ่านการเรียนรู้พระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ด้านการเกษตร สัมผัสประสบการณ์ตรงด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ตลอดจนความสำคัญของการเกษตรผ่านการลงมือปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละสัปดาห์ โดยทางพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จะมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในแต่ละสัปดาห์ผ่านทางเว็บไซต์ และเฟซบุ๊กแฟนเพจ สำหรับผู้สนใจสามารถสแกน QR CODE ในโปสเตอร์ หรือโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดการสมัคร โดยก่อนถึงวันจัดกิจกรรมทางทีมเจ้าหน้าที่จะมีการโทรศัพท์เพื่อยืนยันอีกครั้ง

5.2 สรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 3,559 คน แบ่งตามลักษณะการเข้าชม ดังนี้

ตารางที่ 5.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเข้าชม

ที่	ลักษณะการเข้าชม	จำนวน	ร้อยละ
1.	โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ	2,653	74.54
2.	เข้าชมแบบ Walk-in	859	24.14
3.	โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ฯ	47	1.32
รวม		3,559	100.00

การสรุปผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,559 คน ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 2,051 คน (ร้อยละ 57.63)

ช่วงอายุระหว่าง 16-18 ปี มากที่สุด จำนวน 1,590 คน (ร้อยละ 44.68) อันดับ 2 อายุระหว่าง 12-15 ปี จำนวน 804 คน (ร้อยละ 22.59) อันดับ 3 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 317 คน (ร้อยละ 8.91) และอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 56 คน (ร้อยละ 1.57)

ด้านระดับการศึกษา อยู่ในช่วงกำลังศึกษา จำนวน 2,755 คน (ร้อยละ 77.41) และสำเร็จการศึกษาแล้ว 804 คน (ร้อยละ 22.59) เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด จำนวน 1,739 คน (ร้อยละ 63.12) อันดับ 2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 863 คน (ร้อยละ 31.32) อันดับ 3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 2.50) และระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน (ร้อยละ 0.11) ทั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาเอก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 527 คน (ร้อยละ 65.55) อันดับ 2 ระดับปริญญาโท จำนวน 117 คน (ร้อยละ 14.55) อันดับ 3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 75 คน (ร้อยละ 9.33) และระดับปริญญาเอก มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน (ร้อยละ 0.22)

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน จำนวน 2,649 คน (ร้อยละ 74.43) อันดับ 2 ครู/อาจารย์ 364 คน (ร้อยละ 10.23) อันดับ 3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 198 คน (ร้อยละ 5.56) และอาชีพเกษียณมีจำนวนน้อยที่สุด 15 คน (ร้อยละ 0.42)

ด้านจังหวัดที่พักอาศัย พบว่าส่วนใหญ่พักอาศัยที่กรุงเทพมหานคร 1,201 คน (ร้อยละ 33.75) อันดับ 2 จังหวัดนนทบุรี 928 คน (ร้อยละ 26.07) และอันดับ 3 จังหวัดปทุมธานี จำนวน 760 คน (ร้อยละ 21.35) และภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ช่วงเก็บข้อมูลมาจาก 37 จังหวัด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

สื่อ/ช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อันดับ 1 คือ อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ จำนวน 2,783 คน (ร้อยละ 78.20) อันดับ 2 คือ สื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 521 คน (ร้อยละ 14.64) อันดับ 3 กิจกรรมออกบูทตามสถานที่ต่าง ๆ จำนวน 368 คน (ร้อยละ 10.34) และอันดับที่ 6 กิจกรรมของหน่วยงานเป็นสื่อ/ช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ น้อยที่สุด มีจำนวน 42 คน (ร้อยละ 1.18)

ทั้งนี้ด้านการเปิดรับและไม่เคยเปิดรับข่าวสารจากฟิฟิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อต่าง ๆ เฉลี่ยภายใน 1 เดือน เมื่อพิจารณาสื่อแต่ละประเภทแล้ว พบว่า

- Facebook (www.facebook.com/WisdomKingFan) เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับมากที่สุด ร้อยละ 51.70 และความบ่อยในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง

- YouTube เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับ อันดับ 2 ร้อยละ 48.22 และความบ่อยในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง

- สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับ อันดับ 3 ร้อยละ 45.41 และความบ่อยในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

- สื่ออื่น ๆ เช่น อาจารย์ เพื่อน ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด ร้อยละ 5.14 และความบ่อยในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.28

โดยภาพรวมความบ่อยในการได้รับข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง (7-8 ครั้ง/เดือน)

ตอนที่ 3 การรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านการรับรู้ กลุ่มตัวอย่างเมื่อได้รู้จักและเข้าชมที่ฟิฟิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีภาพและรับรู้ว่ามีฟิฟิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อันดับ 1 ฟิฟิธภัณฑ์ต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 1,926 คน (ร้อยละ 54.12) อันดับ 2 ฟิฟิธภัณฑ์มีชีวิต จำนวน 725 คน (ร้อยละ 20.37) อันดับ 3 แหล่งเรียนรู้ของชุมชน จำนวน 305 คน ร้อยละ 8.57 และ อันดับ 8 อื่น ๆ เช่น องค์กรที่เป็นองค์กรรวม เสริมสร้างความรู้ด้านการเกษตร เป็นอันดับสุดท้าย จำนวน 34 คน (ร้อยละ 0.96)

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าชมที่ฟิฟิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นครั้งแรก จำนวน 2,453 คน (ร้อยละ 68.92) อันดับ 2 คือ 2 ครั้ง จำนวน 676 คน (ร้อยละ 18.99) อันดับ 3 มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 6.55) และเข้าชม 5 ครั้งมีจำนวนน้อยที่สุด 29 คน (ร้อยละ 0.81)

ด้านบุคคลที่ร่วมเข้าชมพร้อมกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มากับโรงเรียน/หน่วยงาน จำนวน 3,095 คน (ร้อยละ 86.96) อันดับ 2 มากับครอบครัว 247 คน (ร้อยละ 6.94) อันดับ 3 มากับเพื่อน จำนวน 181 คน (ร้อยละ 5.09) และอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด 6 คน (ร้อยละ 0.17)

ด้านเวลาในการเข้าชมที่ พบว่า ส่วนใหญ่เข้าชมเฉลี่ย 4-6 ชั่วโมง จำนวน 2,223 คน (ร้อยละ 62.46) อันดับ 2 ประมาณ 3 ชั่วโมง จำนวน 1,064 คน (ร้อยละ 29.90) อันดับ 3 น้อยกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 171 คน (ร้อยละ 4.80) และเข้าชมมากกว่า 6 ชั่วโมง มีจำนวนน้อยที่สุด 101 คน (ร้อยละ 2.84)

ในส่วนของการเข้าร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3,599

- อันดับ 1 โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ 3,122 คน (ร้อยละ 87.72)
- อันดับ 2 เข้าชมพิพิธภัณฑ์แบบ Walk-in จำนวน 1,052 คน (ร้อยละ 29.56)
- อันดับ 3 ตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง 399 คน (ร้อยละ 11.21)
- อันดับ 4 โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ 257 คน (ร้อยละ 7.22)
- อันดับ 5 โครงการอบรม จำนวน 186 คน (ร้อยละ 5.23)
- อันดับ 6 อื่น ๆ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.22)

การเข้าชมการจัดนิทรรศการในส่วนต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,559 คน เข้าชมและมีความประทับใจ ดังนี้

- นิทรรศการในอาคาร
 - พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 92.02 มีความประทับใจ ร้อยละ 67.06
 - พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 23.39 มีความประทับใจ ร้อยละ 24.39
 - พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 16.72 มีความประทับใจ ร้อยละ 4.16
 - พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 12.56 มีความประทับใจ ร้อยละ 3.39
 - พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 5.25 มีความประทับใจ ร้อยละ 0.55
 - พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7 มีผู้เข้าชม ร้อยละ 4.69 มีความประทับใจ ร้อยละ 0.44
- นิทรรศการกลางแจ้ง
 - พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง มีผู้เข้าชม ร้อยละ 55.24 มีความประทับใจ ร้อยละ 91.78
 - พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ มีผู้เข้าชม ร้อยละ 8.15 มีความประทับใจ ร้อยละ 8.22

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ

สรุป ค่าเฉลี่ย และความประทับใจของผู้รับบริการต่อพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในส่วนพิพิธภัณฑในอาคาร ดังนี้

1. พิพิธภัณฑในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โชนนวัตกรรมของพ่อ ค่าเฉลี่ย 4.60 อันดับ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 โชน คือ โชนวิถีเกษตรของพ่อ โชนตามรอยพ่ออยู่อย่างพอเพียง และโชนหลักการทรงงาน มีค่าเฉลี่ย 4.54 และอันดับที่ 9 โชนหัวใจใฝ่เกษตร มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.47 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโชน

2. พิพิธภัณฑในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 เกษตรอนาคต ค่าเฉลี่ย 4.56 อันดับ 2 โชนน้อมนำคำพ่อสอน ค่าเฉลี่ย 4.54 และ อันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 โชน คือ โชนเกษตรสาระ โชนมหัศจรรย์ท้องทุ่ง โชนตลาดเก่าชาวเกษตร มีค่าเฉลี่ย 4.50 และอันดับ 9 โชนวิถีเกษตรลุ่มน้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.33 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโชน

3. พิพิธภัณฑมหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑมหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 โชน คือ โชนแรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์ และโชนอนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้ ค่าเฉลี่ย 4.46 อันดับ 3 โชนพันธุกรรมสร้างชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.45 และ อันดับ 4 โชนพันธุกรรมตามนิเวศ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.43 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด

4. พิพิธภัณฑป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โชนสมดุลงแห่งธรรมชาติสมดุลงแห่งชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.60 อันดับ 2 คือ โชนคืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ ค่าเฉลี่ย 4.57 อันดับ 3 โชนเสียงแห่งธรรมชาติยามค่ำคืน ค่าเฉลี่ย 4.56 และ อันดับ 4 โชนเสียงแห่งธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.55 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโชน

5. พิพิธภัณฑวิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑวิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โชนโรงภาพยนตร์ 4 มิติ “วิถีน้ำ” มีค่าเฉลี่ย 4.63 อันดับ 2 โชนแม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.57 อันดับ 3 โชน“น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.54 และ อันดับ 4 โชนรอยพระดำเนินทรงเดินไปในแดนชล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.52 แต่ทั้งนี้จะเห็นว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกโชน

6. พิพิธภัณฑดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7 มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 โชนชีวิตในดิน มีค่าเฉลี่ย 4.70 อันดับ 2 โชน คือ โชนนักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม ค่าเฉลี่ย 4.64 อันดับ 3 มี 2 โชน คือ โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “ดินมีชีวิต” และโชนคืนชีวิตผืนดิน ค่าเฉลี่ย 4.62 แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด

7. พิพิธภัณฑการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละโชนการจัดแสดง พบว่า อันดับ 1 บ้านดินบ้านฟาง ค่าเฉลี่ย 4.55 อันดับ 2 บ้านนวัตกรรมพลังงาน ค่าเฉลี่ย 4.49 อันดับ 3 นาโยนกกล้า ค่าเฉลี่ย 4.45 และอันดับ 6 โชนวิถีเกษตรไทย 4 ภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.33 แต่ทว่ายังมีค่าเฉลี่ยที่สูง และทุกโชนอยู่ในระดับความประทับใจมากที่สุด

8. พิพิธภัณฑการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑเกษตรตามรอยพ่อ

ค่าเฉลี่ยความประทับใจต่อการเข้าชมฐานการเรียนรู้พิพิธภัณฑการกลางแจ้ง พิพิธภัณฑเกษตรตามรอยพ่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโชนการจัดแสดง อันดับ 1 โชนผักคุณภาพในโรงเรือน ค่าเฉลี่ย 4.55 อันดับ 2 ต้นไม้แห่งการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.49 อันดับ 3 แปลงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์ ค่าเฉลี่ย 4.49 และอันดับ 4 โชนการขยายพันธุ์พืช มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.48 แต่ทว่าทุกโชนมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน และอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

สรุปได้ดังตารางที่ 5.2 และ ตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการในอาคารของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	นิทรรศการในอาคาร	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1	4.53	90.60%
2.	พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2	4.46	89.20%
3.	พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 3	4.45	89.00%
4.	พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 4	4.57	91.40%
5.	พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 6	4.57	91.40%
6.	พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 7	4.65	93.00%
เฉลี่ย		4.50	89.98%

ตารางที่ 5.3 สรุปค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้งของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	นิทรรศการกลางแจ้ง	จำนวน	ร้อยละ
1.	พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	4.50	90.00%
2.	พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ	4.34	86.80%
เฉลี่ย		4.44	88.75%

ค่าเฉลี่ยความประทับใจที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการในอาคารและนิทรรศการกลางแจ้งของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.49 คิดเป็น 89.76%

ด้านกิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า กิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงที่กลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมมากที่สุด อันดับ 1 การขยายพันธุ์พืช เข้าร่วม 1,517 คน (ร้อยละ 42.62) อันดับ 2 การปลูกผักบนพื้นปูน เข้าร่วม 456 คน (ร้อยละ 12.81) อันดับ 3 การเพาะเห็ดฟางในตะกร้า เข้าร่วม 391 คน (ร้อยละ 10.99) และอันดับ 12 การปลูกข้าวในวงบ่อซีเมนต์ เป็นกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมน้อยที่สุด 238 คน (ร้อยละ 6.69)

และเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างประทับใจมากที่สุด อันดับ 1 การเพาะเห็ดฟางในตะกร้า ค่าเฉลี่ย 4.51 อันดับ 2 การสร้างบ้านดิน ค่าเฉลี่ย 4.47 อันดับ 3 การทำนาด้วยวิธีโยนกกล้าและดำนา ค่าเฉลี่ย 4.40 และอันดับสุดท้าย อันดับ 12 การขยายพันธุ์พืช ค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณา

ในภาพรวมทุกกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุด (ยกเว้นกิจกรรมการขยายพันธุ์พืช อยู่ในระดับมาก)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ด้านการติดต่อ/ประสานงานเพื่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 3,559 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีจำนวน 459 คน (ร้อยละ 12.90) โดยช่องทางในการจองหรือติดต่อเข้าชม อันดับ 1 ติดต่อทางเว็บไซต์ จำนวน 163 คน (ร้อยละ 35.51) อันดับ 2 ติดต่อเจ้าหน้าที่นำชมโดยตรง จำนวน 138 คน (ร้อยละ 30.07) อันดับ 3 ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 20.92) และอันดับที่ 6 อื่น ๆ เป็นช่องทางที่ใช้ติดต่อน้อยที่สุด มีผู้ใช้ติดต่อ 12 คน (ร้อยละ 2.61)

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ อันดับ 1 การอธิบายรายละเอียดของหัวข้อกิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง ค่าเฉลี่ย 4.62 อันดับ 2 ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง ค่าเฉลี่ย 4.58 อันดับ 3 การยืนยันรายละเอียดการเข้าชม ค่าเฉลี่ย 4.56 และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 9 เว็บไซต์แสดงรายละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.46 แต่ทั้งนี้พบว่าทุกการดำเนินงานในการจองหรือติดต่อเข้าชม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน และกลุ่มเป้าหมายมีความพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่นำชม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ที่ 4.57 ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 การแต่งกายและบุคลิกภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.71 อันดับ 2 การต้อนรับคณะผู้เข้าชม ค่าเฉลี่ย 4.68 อันดับ 3 มีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.63 และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 11 การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.42 แต่ทั้งนี้พบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน และกลุ่มเป้าหมายมีความพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุด อันดับ 1 อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ตามฐานต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.75 อันดับ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ สื่อในการนำเสนอนิทรรศการ และพื้นที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 8 บริการสัญญาณ WIFI มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.13 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5.4 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ที่	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.	ความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม	4.53	90.69
2.	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชม	4.57	91.34
3.	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	90.98
เฉลี่ย		4.56	91.18

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็น 91.18%

ส่วนที่ 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แตกต่างกัน

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1.1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน

1.1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศ กำลังศึกษา จบการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน **ไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุและจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.2 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ กำลังศึกษา จบการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน ส่งผลต่อจำนวนครั้งที่เข้าชม บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาในการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

1.3 ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ กำลังศึกษา จบการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ต่อพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.1 ลักษณะการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.2 ลักษณะการเข้าชมมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชมของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.3 ลักษณะการเข้าชมไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

2.5.4 ลักษณะการเข้าชมไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้**

อภิปรายผล

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือ พกจ. มีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่พระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ด้านการเกษตร ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงในรูปแบบพิพิธภัณฑ์มีชีวิต โดยจัดแสดงนิทรรศการในรูปแบบที่ทันสมัย และจัดแสดงต้นแบบฐานการเรียนรู้ ให้สัมผัสของจริงและฝึกปฏิบัติ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินงานโดยยึดหลักในการสื่อสาร (ภาควิชาภาษาไทย สถาบันราชภัฏเทพสตรีลพบุรี, 2542) ที่กล่าวว่า “ผู้ที่สื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร” ดังนี้

ผู้สื่อสาร (Source) สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (องค์การมหาชน) เป็นองค์ประกอบแรก เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ได้ดำเนินงานบนวิสัยทัศน์ (Vision) ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน คือ “พิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้ และขับเคลื่อนพระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพกษัตริย์เกษตรของสังคม” อีกทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างพื้นที่แห่งการเรียนรู้ภายใต้บริบทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังจะเห็นได้จากนโยบายการให้บริการที่กำหนดไว้ 4 ด้านที่สะท้อนความเป็นองค์กร และสะท้อนหลักการให้บริการอย่างชัดเจน คือ 1. การจัดกระบวนการเรียนรู้ด้านเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร 2. การถ่ายทอดความรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และนวัตกรรมเกษตร โดยเจ้าหน้าที่นำชมต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และถ่ายทอดผ่านความรู้สึกให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดแรงบันดาลใจ และนำไปประยุกต์ใช้ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเอง 3. นำชมในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิตด้านการเกษตร กล่าวคือ เน้นสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่นำชมและผู้รับบริการ ผ่านกิจกรรมการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จริง อันนำไปสู่การปรับประยุกต์ใช้ในชีวิต 4. มีจิตใจในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่นำชมบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ และสร้างแรงบันดาลใจ

สาร (Message) คือ องค์ความรู้ ข้อมูลการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ ได้ผ่านการจัดสาร (message treatment) เห็นได้ชัดเจนในขั้นตอนการจัดกระบวนการนำชม ที่นักวางกระบวนการจะวางลำดับขั้นตอนการเข้าชม และการร่วมฝึกปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการเข้าชมในครั้งนั้น ๆ

ช่องทาง (Channel) โดยพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ให้ความสำคัญกับสื่อ โดยเฉพาะสื่อบุคคล คือ “เจ้าหน้าที่นำชม” จะเห็นได้ว่าการสร้างและพัฒนาเจ้าหน้าที่นำชมอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้สามารถเป็นบุคคลที่จะเผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์ ด้วยความความเข้าใจ ด้วยแรงบันดาลใจไปยังผู้รับสารหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับสาร (Receiver) หรือผู้รับบริการ โดยพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้มีการวิเคราะห์ผู้รับบริการที่มาเข้าชมในแต่ละครั้ง เน้นนำชมในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และคำนึงถึงปฏิริยาตอบกลับของผู้รับบริการตลอดเวลา

จากการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ที่ให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์หลักให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจ มีการรับรู้ที่ถูกต้อง และมีความพึงพอใจจากการเข้าชม ทั้งนี้สิ่งแรกคือการทำให้ผู้รับบริการได้รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ พบว่า สื่อหรือช่องทางที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุด คือ อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก ซึ่งถือเป็นสื่อบุคคล สอดคล้องกับที่ ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์ (2544) พูดถึงลักษณะการเปิดรับข่าวสารว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สามารถแบ่งออกเป็นการติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประโยชน์โดยตรง ดังนั้นสื่อบุคคลโดยเฉพาะบุคคลที่ผู้รับบริการนับถือ เช่น ครู/อาจารย์ จึงสามารถแนะนำ ชักชวนให้ผู้รับบริการโดยเฉพาะนักเรียนได้รู้จักและมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้มากกว่าสื่ออื่น ๆ นอกจากนั้นพบว่าผู้รับบริการเปิดรับข่าวสารจากพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อ Facebook มากที่สุด รองลงมาคือ YouTube ซึ่งใกล้เคียงกับสถิติการใช้สื่อโซเชียลมีเดียของประเทศไทย

(<http://ajlalita.com/thailanddigital.com>) ประจำเดือนมกราคม 2564 อันดับ 1 คือ YouTube และ อันดับ 2 Facebook

เมื่อผู้รับบริการได้เปิดรับข่าวสาร และได้มาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แล้ว พบว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อันดับ 1 พิพิธภัณฑ์ต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง อันดับ 2 พิพิธภัณฑ์มีชีวิต และอันดับ 3 แหล่งเรียนรู้ของชุมชน ซึ่งการที่ผู้รับบริการมีการรับรู้และตีความแตกต่างกันนั้น ทั้งนี้เนื่องจากการเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ นั้น มีลักษณะการเข้าชม 3 ลักษณะด้วยกัน คือ เข้าชมแบบ Walk-In โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ และโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ในส่วนของโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ นั้น มีหลักสูตรให้เลือกเข้าชมถึง 13 หลักสูตร ฐานการเรียนรู้ให้ฝึกปฏิบัติ 12 กิจกรรม ดังนั้นข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับที่ Joseph T Klapper (1967) กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละคนจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสารนั้นแตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น และสอดคล้องกับที่ Assael (1998) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และตีความ คือ ลักษณะของสิ่งเร้าที่มีผลกระทบต่อรับรู้ โดยสิ่งเร้าที่จะทำให้บุคคลเกิด “การรู้สึก” ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ส่วนประกอบด้านความรู้สึก เช่น การได้เห็นการจัดแสดงนิทรรศการ การได้ฝึกปฏิบัติ และส่วนประกอบด้านโครงสร้าง เช่น รูปแบบการจัดแสดงนิทรรศการ ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลต่อการรับรู้ทั้งสิ้น

ด้านความพึงพอใจ โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมเจ้าหน้าที่นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) การอธิบายรายละเอียดของหัวข้อกิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง 2) ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง และ 3) การยืนยันรายละเอียดการเข้าชม เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการในส่วนของ การจองที่มีการกำหนดการให้บริการที่ชัดเจน เช่น ผู้รับบริการติดต่อเบอร์โทรศัพท์ จะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับสายโดยตรง หรือกรณีติดต่อทาง inbox เฟซบุ๊กแฟนเพจ จะมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลตอบกลับไม่เกิน 45 นาที และเมื่อติดต่อสอบถามข้อมูลเจ้าหน้าที่จะอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจนจนกระทั่งถึงขั้นตอนการตัดสินใจ และเมื่อตัดสินใจจองและส่งใบสมัครเข้ามาแล้ว จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อยืนยันรายละเอียดการเข้าชมเป็นลำดับ คือ ยืนยันการจอง ยืนยันกรณีสั่งอาหาร และยืนยันกระบวนการอีกครั้งก่อนมาเข้าชม จึงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชม จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของอัลเบิร์ต เมห์ราเบียน (<http://coachtawatchai.com>) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ผู้คิดค้น “กฎแห่งภาพลักษณ์” แรกพบโดยอธิบายว่า ภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคนมากที่สุดกว่า 90% คือภาพลักษณ์ภายนอก

โดยตัดสินจากภาษากาย การแต่งกาย การทำสายตาใส่คู่สนทนา การทำสีหน้า ท่าทางในการพูดโดยมีผลถึง 55% และสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ Kotler (2000) กล่าวถึงลักษณะงานบริการที่สำคัญ คือ งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่ บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ตามฐานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติ กำหนดไว้ว่า “พิพิธภัณฑการการเรียนรู้ และขับเคลื่อนพระเกียรติคุณ พระอัจฉริยภาพกษัตริย์เกษตรของสังคม” ดังนั้นเพื่อให้ผู้เข้าชมเกิดการเรียนรู้ จึงมีการจัดอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม และอุปกรณ์ในฐานการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้มากที่สุด

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการเปิดรับข่าวสารของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ส่วนใหญ่เป็นการเปิดรับจากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook และ YouTube ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่ว่าผู้รับบริการจะมีเพศแตกต่างกัน ศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน จบการศึกษาระดับแตกต่างกัน หรือมีอาชีพแตกต่างกัน ต่างมีพฤติกรรมการใช้สื่อโซเชียลมีเดียไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรวรรณ เถลิงเกียรติกาจร (2559) ศึกษาเรื่องการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของลูกค้าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ที่พบว่า ลักษณะประชากรได้แก่ เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของห้างสรรพสินค้าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

แต่ทว่าผู้รับบริการที่มีอายุและจังหวัดที่พักอาศัยแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ แตกต่างกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า อายุ 25-34 ปี มีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารน้อยสุด คือ 2.99 ในขณะที่อายุ 65 ปี ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารมากที่สุด คือ 4.17 ซึ่งจะเห็นได้ว่าช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นช่วงของการเริ่มทำงาน ทำให้ระยะเวลาในการเปิดรับสื่อมีค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มเกษียณ ดังนั้นจึงมีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารมากกว่า ส่วนด้านจังหวัดที่พักอาศัยนั้น จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ทำให้มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน ด้วยข้อจำกัดในด้านพื้นที่ สัญญาณเครือข่ายต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการที่พักอาศัยจังหวัดแตกต่างกันเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้าชม แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมฯ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการที่ติดต่อเข้าชมครั้งแรกมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.59 ในขณะที่ ผู้รับบริการที่มากกว่า 5 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.39 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อมาครั้งแรกผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม และมีความคาดหวังเรื่องการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ ชัยยศ อุดมกิจธนกกุล (2558) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ว่า ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังและการได้รับการตอบสนอง โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความคาดหวังให้แก่บุคคลเหล่านั้นได้ ในขณะที่บุคคลที่ร่วมเข้าชม และเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าผู้รับบริการจะเข้าชมกับใครหรือเข้าชมใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกัน แต่มาตรฐานในด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้นความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกัน

ด้านลักษณะการเข้าชมกับความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเข้าชมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม และเจ้าหน้าที่นำชมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการเข้าชมที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เข้าชมแบบ Walk-in โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ และโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์นั้น มีขั้นตอนการจองและรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในส่วนเจ้าหน้าที่นำชมนั้น เนื่องจากเข้าชมแบบ Walk-in มีลักษณะการเข้าชมแบบอิสระ ส่วนโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ และโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ มีลักษณะการเข้าชมที่คล้ายกัน คือ มีการจัดกระบวนการเข้าชม มีเจ้าหน้าที่นำชม แต่ทว่า โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ฯ มาเข้าชมแบบเป็นหมู่คณะ การแบ่งกลุ่มเข้าชมขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้เข้าชมของคณะนั้น ๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มอาจมีจำนวนมากน้อยแตกต่างกัน ส่วนโครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ผู้เข้ารับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมตามความสนใจของตนเอง และการจัดกิจกรรมเป็นกลุ่มที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก เจ้าหน้าที่นำชมสามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมแตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเข้าชมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการนั้น พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการจัดอย่างเป็นมาตรฐาน และให้ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นไม่ว่าผู้รับบริการจะเข้าชมในลักษณะใด ความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับที่ สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวเรื่องหลักการให้บริการ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และ 4) หลักความประหยัด และ 5) หลักความสะดวก คือ การจัดให้บริการต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย

ข้อเสนอแนะของนักวิจัย

ด้านการจองหรือติดต่อเข้าชม

1. จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการจองหรือติดต่อเข้าชม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เว็บไซต์แสดงรายละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า การเข้าไปดาวน์โหลดใบสมัครเพื่อจองเข้าชมนั้น ผู้รับบริการค้นหาหัวข้อเพื่อดาวน์โหลดใบสมัครค่อนข้างซับซ้อน ดังนั้นควรแยกหัวข้อ “ใบสมัครเข้าชมพิพิธภัณฑ์” ในเว็บไซต์ให้ชัดเจน
2. จัดทำกระบวนการจองแบบ One Stop Service ในระบบ Application Mobile เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่นำชม

1. จากการที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้มีการวางนโยบายด้านการให้บริการนั้น ควรมีการสื่อสารในทีมเจ้าหน้าที่นำชมเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าว มีการแลกเปลี่ยนหรือกำหนดทิศทางร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนในทีมเห็นภาพเดียวกัน
2. จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นำชม พบว่า ความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสุดท้าย คือ ความรอบรู้ในหัวข้อการบรรยาย การแจ้งรายละเอียดในแต่ละส่วนของพิพิธภัณฑ์ และการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้ ด้วยเหตุนี้จึงเสนอแนะดังนี้
 - มีการจัดทำองค์ความรู้ (KM) เกี่ยวกับคู่มือการนำชม โดยในกระบวนการจัดทำ KM จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่นำชมทุกคน ทำให้เจ้าหน้าที่ใหม่ ๆ ได้เห็นมุมมองที่กว้างและหลากหลายเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการทบทวนเกี่ยวกับกระบวนการนำชมในมุมมองที่อาจไม่ได้นำเสนอ หรือบางมุมที่น่าสนใจแต่อาจลืมนำไป ที่สำคัญคือ เป็นการนำประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่นำชมที่สั่งสมมานานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน
 - เปิดเวที เปิดพื้นที่แห่งการสื่อสาร เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่นำชม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ร่วมกัน
3. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดการนำชมของวันถัดไป โดยเพิ่มในเรื่องของวัตถุประสงค์ของคณะที่เข้าชม (กรณีไม่มี อาจให้ผู้ประสานงานสอบถามตั้งแต่ขั้นตอนการจองว่าวัตถุประสงค์ในการมาเข้าชมเพื่ออะไร) เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำชมได้มีโอกาสเตรียมความพร้อมทั้งในด้านการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และการสรุปเนื้อหาเพื่อให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการมาเข้าชม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เนื่องจากข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บริการสัญญาณ WIFI ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และประกอบกับศึกษาเรียนรู้ข้อมูลต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์นั้น บางจุดมี QR CODE เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม ดังนั้นควรเพิ่มระบบ WIFI เพื่อส่งเสริมต่อกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น

2. เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้หนึ่งในคณะผู้มาเข้าชมเป็นเด็กพิเศษ ซึ่งรวมถึงมีคนหูหนวก รวมอยู่ด้วย ทั้งนี้หากพิจารณาเรื่องความเท่าเทียม สิทธิของคนพิการนั้นได้รับการรับรองไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ โดยที่ประชุมสหประชาชาติเมื่อ ค.ศ.1975 (พ.ศ. 2518) และประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 โดยมีสาระสำคัญว่าคนพิการมีสิทธิเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปอย่างเสมอภาคกันในทุกด้าน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ และมีสิทธิในการประกอบอาชีพ รวมถึงสิทธิพลเมือง สิทธิทางการเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยประการหนึ่งที่สำคัญคือการยอมรับความสำคัญของความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งจะทำให้คนพิการได้มีเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียม (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2562) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสื่อการนำเสนอ คือ มีบริการเพื่อคนพิการ อาทิ บริการล่ามภาษามือ หรือคำบรรยายแทนเสียง (Close Caption) สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และสื่อการนำเสนอที่มีเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) สำหรับคนพิการทางการเห็น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้วิจัย

1. ควรมีกิจกรรมในกระบวนการนำชมที่มีความแตกต่างในแต่ละปี หรือมีกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการที่มามากกว่า 2 ครั้งเห็นความแตกต่าง และกระตุ้นให้เกิดการมาเข้าชมซ้ำ

2. เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. และรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อบุคคล หรือ ครู/อาจารย์ ผ่านการมาเข้าชมเป็นหลัก และนอกจากนั้นผลวิจัยพบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. มีการเข้าชมมากกว่า 2 ครั้ง สูงถึง ร้อยละ 37.74 ดังนั้นครูเปรียบเสมือนจุดเชื่อมต่อ (Node) ที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มนักเรียนได้มารู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ และกลับมาเข้าชมซ้ำ ดังนั้นควร “สร้างเครือข่ายครู” บนหลัก “การมีส่วนร่วม” โดยการเชิญครู/ผู้ประสานงาน ที่มาเข้าชมมากกว่า 2 ครั้ง มาร่วมแลกเปลี่ยน พูดคุย เพื่อหาแนวทางการพัฒนากิจกรรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับทิศทางของพิพิธภัณฑ์

3. จากผลการวิจัย สื่อหรือช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

- อันดับที่ 1 อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ จากผู้เข้าชม 3,559 คน อยู่ที่ร้อยละ 78.20

- อันดับที่ 2 สื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากผู้เข้าชม 3,559 คน อยู่ที่ร้อยละ 14.64

และผลการวิจัย ค่าเฉลี่ยความบ่อยในการในได้รับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ 3.11 ระดับปานกลาง คือ 7-8 ครั้ง/เดือน

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีการส่งข่าวเพื่อเผยแพร่ไปยังสื่อต่าง ๆ ค่อนข้างน้อยและยังไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นควรมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายหลักของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เลือกสื่อ ข้อความ กิจกรรม ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย และทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพิ่มมากขึ้น

4. จากข้อมูลการเปิดรับข่าวสาร พบว่าสื่อ Facebook เป็นสื่อที่ผู้รับบริการเปิดรับมากที่สุด ร้อยละ 51.70 แต่ทว่าในอีกด้านหนึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่เคยเปิดรับสื่อ Facebook ถึงร้อยละ 48.30 ดังนั้นควรเพิ่มการเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย โดยในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของสื่อโซเชียลมีเดีย อาทิ สื่อ Facebook หรือ Application (WisdomKing Mobile) ซึ่งเป็นสื่อที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอยู่แล้ว ดังนั้นควรเพิ่มจำนวน Like ผ่านกิจกรรมของกระบวนการนำชม เช่น เชิญชวนให้ผู้รับบริการดูข้อมูลข่าวสารใน Facebook และกด Like กด Share หรือดาวน์โหลด Application (WisdomKing Mobile)

5. เพิ่มประเด็นการสื่อสารใน Facebook นอกเหนือจากการแจ้งข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อเพิ่มการรับรู้ในบทบาทด้านอื่น ๆ ของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เพิ่มมากขึ้น

6. เพิ่มกิจกรรมการเรียนรู้ ฐานการปฏิบัติ พิพิธภัณฑ์เสมือนจริง เพื่อสร้างการเรียนรู้ในยุค New Normal ผ่าน Application (WisdomKing Mobile)

7. เพิ่มการทำลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อเพิ่มความประทับใจและความพึงพอใจ

บรรณานุกรม

หนังสือ

- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- พีระ จิระโสภณ. (2529). ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร (หน่วยที่ 1-8) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด,
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์.
- วิทยา ด้านอำนวยการ. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.

งานวิจัย/วิทยานิพนธ์

- ขวัญเมือง ศิลลา. (2550). ประเภทของสื่อ พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ข่าวสารการปลูกหญ้าแฝกเฉลิมพระเกียรติ ของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปลูกหญ้าแฝก เฉลิมพระเกียรติในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทิมา ศรีไกรยุทธ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง (ไทยพวน) ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต ภาควิชาการพัฒนชุมชน คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชานนท์ ศิริธร. (2554). การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมพูนุท ทับทิมชัย. (2561). ความคาดหวัง การเปิดรับ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟนเพจกรมควบคุมมลพิษ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยยศ อุดมกิจธนกุล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับเพศศึกษาของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตาวิ พานิช. (2545). การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และพฤติกรรมเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้รถยนต์เกี่ยวกับโครงการรณรงค์การเติมน้ำมันเบนซินที่มีค่าออกเทนที่เหมาะสมกับความต้องการของเครื่องยนต์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทสมา ทองภูสวรรค์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การจดจำ และการตีความหมายของตราสัญลักษณ์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุณชญา ใจภักดี. (2560). การสื่อสารตราสินค้า ความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อตราสินค้าเพื่อสิ่งแวดล้อมของเจเนอ เรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะนันท์ บุญฉะโยไทย. (2555). การรับรู้ และ ทัศนคติ ของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิจิตรา มงคลศรีพิพัฒน์. (2559). พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์โครงการเที่ยวไทยเท่ กับพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พิมพ์ลอย ปิยธรรมาภรณ์. (2562). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมชาวไทยในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิชชานันท์ สิริภักพัฒน์กุล. (2560). พฤติกรรมการเข้าชม ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ จากการเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์. นิทรรศน์รัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- มนตรี ธรรมพัฒนากุล กาญจนา ทวีพันธ์ เพ็ญญา ประสงค์ และฉัตรพล ผาสิ่งห์. (2562).
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยว กรณีศึกษา:
บริษัท ยัวร์เฟรนด์ ทราเวล จังหวัดพิษณุโลก. วารสารธุรกิจปริทัศน์. ปีที่ 11 (ฉบับที่ 1).
 163-175. (สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2564).
- รติตา ไกรเทพ. (2556). **การรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการตลาด**
เสมือน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. (2535). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ**
ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
 กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- รุ่งโรจน์ รุ่งวิมลสิน. (2558). **การเปิดรับสื่อ ความผูกพันต่อเทรต คาแรคเตอร์ และความภักดีต่อ**
ตราสินค้า. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฤทธิณรงค์ อัญจะนะ. (2557). **ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมการใช้การแพทย์ทางเลือก**
ของคนไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาริธร โปยมรัตน์. (2561). **การเปิดรับ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของ**
รถไฟฟ้า MRT บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ
 วารสารศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และ
 สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒิพงษ์ จิตติรักษ์. (2558). **การเปิดรับสื่อ ทศนคติ และเจตนาเชิงพฤติกรรมของ ผู้บริโภคที่มีต่อ**
ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
 คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ ปิติวรรณ.(2551).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย**
กรณีศึกษา : บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุพรรณบุรี.การค้นคว้าอิสระ.คณะ
 บริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรีเพ็ญ เยี่ยมจรรยา .(2555). **พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดำน้ำกสาย**
สุทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทาง
การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุธาวรรณ หนูครองสิน .(2559). **การสำรวจพฤติกรรม และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ**
ใช้สื่อมัลติมีเดียในการสร้างรูปแบบนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์.การค้นคว้าอิสระ
 นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจบันเทิงและการผลิต.

- สุวรรณณี ยุชานุสรณ์ และและนรินทร์ ทัพไชย .(2563). **พฤติกรรมการเข้าชมและความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.** วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่10 ฉบับที่2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563. (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.).** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรธรณ เถลิงเกียรติกาจร. (2559). **การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของลูกค้าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล.** การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานนท์ หวังสว่างกุล. (2557). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ ต่อสื่อออนไลน์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชุลี วงษ์บุญงาม,ดารณี ธัญญสิริ. (2554). **การเปิดรับข่าวสารทางการเมือง ความรู้ และการมีส่วนร่วมทางการเมือง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร:กรุงเทพฯ.

ภาษาอังกฤษ

- Bernard Votin Berelso. (1954). **A study of opinion formation in presidential campaign.** Chicago: University of Chicago Press.
- Klapper, J. (1967). **The Effect of Mass Communication.** Ney York : Free Press.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management.** The Millennium edition.New Jersey: Prentic - Hall.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management (Millenium ed.).** New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Ramli Mohamed. (2004). "Communication Planning in Extension Organization".
Journal of Development Communication.

ข้อมูลจากเว็ลด์ ไซด์ เว็บ

- <http://www.wisdomking.or.th> (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564).
- <http://coachtawatchai.com> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2564).
- <http://ajlalita.com/thailanddigital.com> (สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2564).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์
2. นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
3. นโยบายด้านการให้บริการของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
4. พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีขั้นตอนการให้บริการในการมาเข้าชมอย่างไร (เจ้าหน้าที่)
5. ปีงบประมาณ 2564 มีการวางแผนสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ผ่านสื่อใดบ้าง
6. ปัญหาอุปสรรคที่พบของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
7. แนวโน้มการพัฒนาด้านการให้บริการของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ

ภาคผนวก ข.
แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่นำชม

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการเป็นเจ้าหน้าที่นำชม)
2. แรงบันดาลใจที่ทำให้คุณมาทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่นำชมที่พิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
3. ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการนำชมหรือไม่ ถ้ามีตั้งเป้าหมายไว้อย่างไร
4. จากประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่นำชม คุณมีความภาคภูมิใจ / ความประทับใจ และความรู้สึกต่อการนำชมอย่างไร
5. ที่พิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ มีกระบวนการในการสร้างเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ด้านการนำชมอย่างไร
6. มีกระบวนการในการนำชมอย่างไร
7. ประเด็นหลักที่คุณต้องการนำเสนอ หรือสื่อสารกับผู้มาเข้าชมคือ
8. ขณะปฏิบัติหน้าที่เคยพบปัญหาหรือไม่ กรณีมี มีการแก้ไขปัญหาอย่างไร
9. ต้องการให้พิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ให้การสนับสนุนอย่างไร เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ด้านการนำชมให้ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก ค.

แบบสังเกต

ที่	ประเด็นการสังเกต	การสังเกต		
		สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	เจ้าหน้าที่นำชม	อื่นๆ
1	การต้อนรับคณะ ผู้เข้าชม			
2	การติดต่อของคณะ เข้าชม ณ จุด ประชาสัมพันธ์			
3	การจัดกิจกรรมกลุ่ม สัมพันธ์			
4	การแนะนำสถานที่			
5	การแนะนำพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิม พระเกียรติฯ			
6	การจัดกิจกรรมฐาน การเรียนรู้			
7	การสรุปประเด็น สำคัญแต่ละฐาน			
8	การเปลี่ยนฐานทำ กิจกรรม			
9	ช่วงรับประทานอาหาร			
10	การส่งคณะผู้เข้าชม			

ภาคผนวก ง.

แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อ / อายุ / อาชีพ / ปัจจุบันพักอาศัยอยู่จังหวัดใด)
2. คุณรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้อย่างไร
3. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา คุณได้รับข่าวสารจากพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ หรือไม่ ถ้าได้จากสื่อใด
4. คุณเคยมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กี่ครั้ง และส่วนใหญ่มาพร้อมกับใคร
5. คุณเคย/ได้เข้าร่วมกิจกรรมใดของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ และการเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละครั้งใช้เวลานานเท่าใด
6. คุณเข้าชมการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในส่วนใด
 - พิพิธภัณฑ์ในอาคาร
 - 1) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติ 5 ชั้น 1
 - 2) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติ 5 ชั้น 2
 - 3) พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคารเฉลิมพระเกียรติ 3
 - 4) พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคารเฉลิมพระเกียรติ 4
 - 5) พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 6
 - 6) พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7
 - พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง
 - 7) พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเศรษฐกิจพอเพียง
 - 8) พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ
7. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในด้านใด เพราะเหตุใด
8. การจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารใดที่คุณประทับใจมากที่สุด เพราะเหตุใด
9. เมื่อคุณได้เข้าชม/เข้าร่วมกับกิจกรรมแล้ว คุณมีความคิดว่าพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือองค์กรลักษณะใด
10. คุณเคยติดต่อ/ประสานงานเพื่อขอเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (ถ้าเคยติดต่อผ่านช่องทางใด)
11. คุณมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในส่วนของการจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างไร
12. คุณมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมในด้านใดบ้าง เพราะอะไร
13. คุณมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านใด และมากน้อยเพียงใด

ภาคผนวก จ.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) การให้ข้อมูลไม่มีผลใด ๆ ข้อมูลจะไม่มีนำไปเปิดเผย และผู้จัดทำขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามข้อมูลที่เป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 12 - 15 ปี

2) 16 - 18 ปี

3) 19 - 24 ปี

4) 25 - 34 ปี

5) 35 - 44 ปี

6) 45 - 54 ปี

7) 55 - 64 ปี

8) 65 ปีขึ้นไป

3. **กรณีกำลังศึกษาอยู่** ขณะนี้คุณกำลังศึกษาในระดับใด (ข้ามไปตอบข้อ 5)

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4) ปวส.

5)ปริญญาตรี

6)ปริญญาโท

7)ปริญญาเอก

8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. **กรณีจบการศึกษาแล้ว** ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4) ปวส.

5)ปริญญาตรี

6)ปริญญาโท

7)ปริญญาเอก

8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

- 1) นักเรียน 2) นิสิต/นักศึกษา
- 3) ครู/อาจารย์ 4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 5) ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว 6) พนักงานบริษัทเอกชน
- 7) รับจ้างอิสระ 8) เกษตรกร
- 9) เกษียณ 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัจจุบันคุณพักอาศัยอยู่จังหวัดใด

- 1) กรุงเทพมหานคร 2) ปทุมธานี
- 3) นนทบุรี 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....


ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

7. คุณรู้จักพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) อาจารย์/รุ่นพี่-รุ่นน้อง/เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ
- 2) กิจกรรมออกบูทตามสถานที่ต่าง ๆ
- 3) สื่อประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
- 4) ค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองผ่าน www.wisdomking.or.th
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. คุณได้รับข่าวสารจากพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อต่อไปนี้เฉลี่ยภายใน 1 เดือนอย่างไร

ที่	ข้อความ	มากที่สุด (มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน) (5)	มาก (9-10 ครั้ง/ เดือน) (4)	ปานกลาง (7-8 ครั้ง/ เดือน) (3)	น้อย (4-6 ครั้ง/ เดือน) (2)	น้อยที่สุด (น้อยกว่า 3 ครั้ง/ เดือน) (1)	ไม่เคย เปิดรับ (0)
1	Facebook www.facebook.com/ WisdomKingFan						
2	YouTube						
3	Twitter						
4	Instagram						

ที่	ข้อความ	มากที่สุด (มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน) (5)	มาก (9-10 ครั้ง/ เดือน) (4)	ปานกลาง (7-8 ครั้ง/ เดือน) (3)	น้อย (4-6 ครั้ง/ เดือน) (2)	น้อยที่สุด (น้อยกว่า 3 ครั้ง/ เดือน) (1)	ไม่เคย เปิดรับ (0)
5	Website (www.wisdomking.or.th)						
6	LINE Official Account @wisdomkingfan						
7	Application (WisdomKing Mobile) 						
8	เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข่าว						
9	วิทยุ						
10	โทรทัศน์						
11	อื่นๆ						

ตอนที่ 3 การรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการ

9. คุณมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวนกี่ครั้ง

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ครั้งแรก | <input type="checkbox"/> 2) 2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3) 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4) 4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5) 5 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 5 ครั้ง |

10. ส่วนใหญ่คุณมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กับใคร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) คนเดียว | <input type="checkbox"/> 2) โรงเรียน/หน่วยงาน |
| <input type="checkbox"/> 3) เพื่อน | <input type="checkbox"/> 4) ครอบครัว |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ | |

11. ในแต่ละครั้งคุณใช้เวลาเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เฉลี่ยประมาณกี่ชั่วโมง

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2) 3 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3) 4-6 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 6 ชั่วโมง |

12. คุณเคย/ได้เข้าร่วมกิจกรรมใดของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ 2) โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์
ที่พิพิธภัณฑ์เกษตรฯ
- 3) เข้าชมพิพิธภัณฑ์แบบ Walk-in 4) โครงการอบรม
- 5) ตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง 6) อื่นๆ

13. คุณเข้าชมการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในส่วนใดต่อไปนี้

■ **พิพิธภัณฑ์ในอาคาร**

- 1) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1 (ข้ามไปตอบข้อ 14)
- 2) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2 (ข้ามไปตอบข้อ 15)
- 3) พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม อาคาร 3 (ข้ามไปตอบข้อ 16)
- 4) พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 (ข้ามไปตอบข้อ 17)
- 5) พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6 (ข้ามไปตอบข้อ 18)
- 6) พิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 (ข้ามไปตอบข้อ 19)

■ **พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง**

- 7) พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง (ข้ามไปตอบข้อ 22)
- 8) พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ (ข้ามไปตอบข้อ 23)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ

14. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	โซนจัดแสดง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	พระราชพิธีในวิถีเกษตร					
2	หัวใจไร่เกษตร					
3	วิถีเกษตรของพ่อ					
4	กษัตริย์เกษตร					
5	ตามรอยพ่อ					
6	ภูมิพลังแผ่นดิน					
7	หลักการทรงงาน					
8	นวัตกรรมของพ่อ					
9	สนองพระราชปณิธาน					

15. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	โซนจัดแสดง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	เกษตรสาระ					
2	เกษตรถิ่นไทย					
3	นวัตกรรมเศรษฐกิจพอเพียง					
4	วิถีเกษตรลุ่มน้ำ					
5	มหัศจรรย์ท้องทุ่ง					
6	ตำนานเกษตรไทย					
7	ตลาดเก่าชาวเกษตร					
8	น้อมนำคำพ่อสอน					
9	เกษตรอนาคต					

16. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	โซนจัดแสดง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	แรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์					
2	พันธุกรรมสร้างชีวิต					
3	พันธุกรรมตามนิเวศ					
4	อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้					

17. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	โซนจัดแสดง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	สมดุลงแห่งธรรมชาติ สมดุลงแห่งชีวิต					
2	เสียงแห่งธรรมชาติ					
3	เสียงแห่งธรรมชาติยามค่ำคืน					
4	คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ					

18. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์วีถีน้ำ อาคาร 6 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	โซนจัดแสดง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	“น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต					
2	โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “วิถีแห่งน้ำ”					
3	แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต					
4	รอยพระดำเนินทรงเดินไปในแดนชล					

19. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	โซนจัดแสดง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ชีวิตในดิน					
2	โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “ดินมีชีวิต”					
3	คืนชีวิตผืนดิน					
4	นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม					

20. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ฯ ในอาคารใด**มากที่สุด**

- 1) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1
- 2) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2
- 3) พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3
- 4) พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4
- 5) พิพิธภัณฑ์วีถีน้ำ อาคาร 6
- 6) พิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7

21. การจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ฯ ในอาคารที่คุณประทับใจมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....

.....

22. คุณประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ในส่วนของฐานการเรียนรู้ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ฐานเรียนรู้	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	เกษตรพอเพียงเมือง					
2	บ้านนวัตกรรมพลังงาน					
3	บ้านดิน บ้านฟาง					
4	1 ไร่ พอเพียง					
5	นาโยนกกล้า					
6	วิถีเกษตรไทย 4 ภาค					

23. คุณประทับใจการจัดแสดง พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ ในส่วนของฐานการเรียนรู้ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ฐานเรียนรู้	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ผักคุณภาพในโรงเรือน					
2	ต้นไม้แห่งการเรียนรู้					
3	การขยายพันธุ์พืช					
4	แปลงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์					

24. คุณประทับใจฐานการเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งฐานใด มากที่สุด

- 1) พิพิธภัณฑ์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง
- 2) พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ
- 3) ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลางแจ้ง (ข้ามไปตอบข้อ 26)

25. ฐานการเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งฐานที่คุณประทับใจมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

26. คุณประทับใจการฝึกปฏิบัติการทำเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงในกิจกรรมต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ข้อความ	ไม่ได้ ร่วม กิจกรรม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	การสร้างบ้านดิน						
2	การปลูกผักบนพื้นปูน						
3	การปลูกข้าวในวงบ่อซีเมนต์						
4	สารพัดงอก (ไมโครกรีน)						
5	การทำปุ๋ยหมักชีวภาพ						
6	การทำนาด้วยวิธีโยนกกล้า และดำนา						
7	การขยายพันธุ์พืช						
8	การปลูกข้าว 1 ตารางเมตร						
9	การเลี้ยงไส้เดือนดินในลินชัก กล่องพลาสติก						
10	การเพาะเห็ดฟางในตะกร้า						
11	การปลูกผักคอนโต						
12	การปลูกผักคุณภาพใน โรงเรือน						

27. เมื่อคุณได้เข้าชม/เข้าร่วมกับกิจกรรมแล้ว คุณมีความคิดว่าพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือองค์การลักษณะใด

- 1) พิพิธภัณฑ์มีชีวิต
- 2) พิพิธภัณฑ์ต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง
- 3) พิพิธภัณฑ์แห่งนวัตกรรม
- 4) พิพิธภัณฑ์ในการสร้างแรงบันดาลใจ
- 5) แหล่งเรียนรู้ของชุมชน
- 6) พิพิธภัณฑ์ที่สร้างอาชีพให้กับประชาชน
- 7) พื้นที่ความสุขของครอบครัว
- 8) อื่นๆ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

28. คุณเคยติดต่อ/ประสานงานเพื่อขอเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ หรือไม่

1) เคย

2) ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 31)

29. คุณติดต่อขอเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ผ่านช่องทางใด

1) เว็บไซต์

2) แฟนเพจเฟซบุ๊ก

3) Application

4) ติดต่อเจ้าหน้าที่นำชมโดยตรง

5) ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์

6) อื่น ๆ

30. คุณมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในส่วนของ การจองหรือติดต่อเข้าชม ที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อจองคิวเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ					
2	เว็บไซต์แสดงรายการละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน					
3	เอกสารรายละเอียดหลักสูตร/กิจกรรม เข้าใจง่าย					
4	การแจ้งหลักสูตร/กิจกรรม อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว					
5	ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง					
6	การอธิบายรายละเอียดของหัวข้อกิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง					
7	การยืนยันรายละเอียดการเข้าชม					

ที่	ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8	ระยะเวลาในการยืนยันก่อนการเข้าชม					
9	การติดตามผลหลังจากจบการเข้าชม					

31. คุณมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	การต้อนรับคณะผู้เข้าชม					
2	ความรู้ในหัวข้อการบรรยาย					
3	อธิบายข้อมูลละเอียด ชัดเจน					
4	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5	การแต่งกายและบุคลิกภาพดี					
6	มีความน่าเชื่อถือ					
7	มีความเป็นกันเอง					
8	การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้					
9	การแจ้งรายละเอียดของการแสดงในแต่ละส่วนของพิพิธภัณฑ์					
10	จัดกิจกรรมนำชมบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้					
11	การสรุปสาระสำคัญของการนำชมแต่ละฐาน					

32. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านเจ้าหน้าที่นำชม

.....

.....

33. คุณมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	อุปกรณ์ประกอบการเรียนรู้ตาม ฐานต่างๆ					
2	ป้ายบอกทางตามจุดต่างๆ ภายใน พิพิธภัณฑ์ฯ ชัดเจน และเพียงพอ					
3	รถนำชมระหว่างเข้าชมตามจุด ต่างๆ					
4	จุดบริการน้ำดื่ม					
5	จำนวนห้องน้ำและความสะอาด					
6	สื่อในการนำเสนอนิทรรศการ					
7	พื้นที่จอดรถ					
8	บริการสัญญาณ WIFI					

34. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

35. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

*****ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

ภาคผนวก ฉ.
ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
(องค์การมหาชน)**

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ถูก ลงในช่องวงกลมที่ท่านเลือกตามข้อมูลที่เป็นจริง ข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะนำไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาการบริการ โดยจะเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีการนำไปเปิดเผย จะเป็นการนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น และทางคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสำรวจจนเสร็จสมบูรณ์ มา ณ โอกาสนี้



ถัดไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 12 - 15 ปี
- 2) 16 - 18 ปี
- 3) 19 - 24 ปี
- 4) 25 - 34 ปี
- 5) 35 - 44 ปี
- 6) 45 - 54 ปี
- 7) 55 - 64 ปี
- 8) 65 ปีขึ้นไป

3. กรณีกำลังศึกษาอยู่ ขณะนี้คุณกำลังศึกษาในระดับใด (ข้ามไปตอบข้อ 5)

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 4) ปวส./อนุปริญญา
- 5) ปริญญาตรี
- 6) ปริญญาโท
- 7) ปริญญาเอก
- อื่นๆ: _____

4. กรณีจบการศึกษาแล้ว ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 4) ปวส./อนุปริญญา
- 5) ปริญญาตรี
- 6) ปริญญาโท
- 7) ปริญญาเอก
- อื่นๆ: _____

5. อาชีพ

- 1) นักเรียน
- 2) นิสิต/นักศึกษา
- 3) ครู/อาจารย์
- 4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 5) ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว
- 6) พนักงานบริษัทเอกชน
- 7) รับจ้างอิสระ
- 8) เกษตรกร
- 9) เกษียณ
- อื่นๆ: _____

6. ปัจจุบันคุณพักอาศัยอยู่จังหวัดใด (ถ้านอกเหนือจากที่กล่าวถึง โปรดระบุจังหวัดในช่อง
อื่นๆ)

- 1) กรุงเทพมหานคร
- 2) ปทุมธานี
- 3) นนทบุรี
- อื่นๆ: _____

[กลับ](#)[ถัดไป](#)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

7. คุณรู้จักพีธีรภัฏภัทการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ถ้านอกเหนือจากที่กล่าวถึง โปรดระบุในช่องอื่นๆ)

- 1) อาจารย์ / รุ่นพี่-รุ่นน้อง / เพื่อน / คนรู้จัก แนะนำ
- 2) กิจกรรมออกบูทตามสถานที่ต่างๆ
- 3) สื่อประชาสัมพันธ์ของพีธีรภัฏภัทการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
- 4) ค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองผ่าน www.wisdomking.or.th
- อื่นๆ: _____

8. คุณได้รับข่าวสารจากพีธีรภัฏภัทการเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จากสื่อต่อไปนี้เฉลี่ยภายใน 1 เดือนอย่างไร

	มากที่สุด (มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน)	มาก (9- 10ครั้ง/ เดือน)	ปาน กลาง (7-8 ครั้ง/ เดือน)	น้อย (4- 6ครั้ง/ เดือน)	น้อย ที่สุด (น้อยกว่า 3 ครั้ง/ เดือน)	ไม่เคย เปิดรับ
1) Facebook : www.facebook.com/WisdomKingFan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2) YouTube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3) Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4) Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5) Website (www.wisdomking.or.th)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6) LINE Official Account@wisdomkingfan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7) Application (WisdomKing Mobile)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8) เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข่าว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9) วิทยุ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10) โทรทัศน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11) อื่นๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

ตอนที่ 3 การรับรู้และพฤติกรรมการใช้บริการ

9. คุณมาเยี่ยมชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวนกี่ครั้ง

- 1) ครั้งแรก
- 2) 2 ครั้ง
- 3) 3 ครั้ง
- 4) 4 ครั้ง
- 5) 5 ครั้ง
- 6) มากกว่า 5 ครั้ง

10. ส่วนใหญ่คุณมาเยี่ยมชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ กับใคร (ถ้านอกเหนือจากที่กล่าวถึง โปรดระบุในช่องอื่นๆ)

- 1) คนเดียว
- 2) โรงเรียน/หน่วยงาน
- 3) เพื่อน
- 4) ครอบครัว
- 5) อื่นๆ: _____

11. ในแต่ละครั้งคุณใช้เวลาเยี่ยมชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ เฉลี่ยประมาณกี่ ชั่วโมง

- 1) น้อยกว่า 3 ชั่วโมง
- 2) 3 ชั่วโมง
- 3) 4-6 ชั่วโมง
- 4) มากกว่า 6 ชั่วโมง

12. คุณเคย/ได้เข้าร่วมกิจกรรมใดของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ถ้านอกเหนือจากที่กล่าวถึง โปรดระบุในช่องอื่นๆ)

- 1) โครงการส่งเสริมการเรียนรู้
- 2) โครงการท่องเที่ยวสุขสันต์ ที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ
- 3) เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์แบบ Walk-in
- 4) โครงการอบรม
- 5) ตลาดนัดเศรษฐกิจพอเพียง
- อื่นๆ: _____

13. คุณเข้าชมการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในส่วนใดต่อไปนี้ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- 1) พิพิธภัณฑ์ในอาคาร - ในส่วนพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1 (ข้ามไปตอบข้อ 14)
- 2) พิพิธภัณฑ์ในอาคาร - ในส่วนพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2 (ข้ามไปตอบข้อ 15)
- 3) พิพิธภัณฑ์ในอาคาร - ในส่วนพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3 (ข้ามไปตอบข้อ 16)
- 4) พิพิธภัณฑ์ในอาคาร - ในส่วนพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 (ข้ามไปตอบข้อ 17)
- 5) พิพิธภัณฑ์ในอาคาร - ในส่วนพิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6 (ข้ามไปตอบข้อ 18)
- 6) พิพิธภัณฑ์ในอาคาร - ในส่วนพิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 (ข้ามไปตอบข้อ 19)
- 7) พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง - ในส่วนพิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเศรษฐกิจพอเพียง (ข้ามไปตอบข้อ 22)
- 8) พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง - ในส่วนพิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ (ข้ามไปตอบข้อ 23)

กลับ

ถัดไป

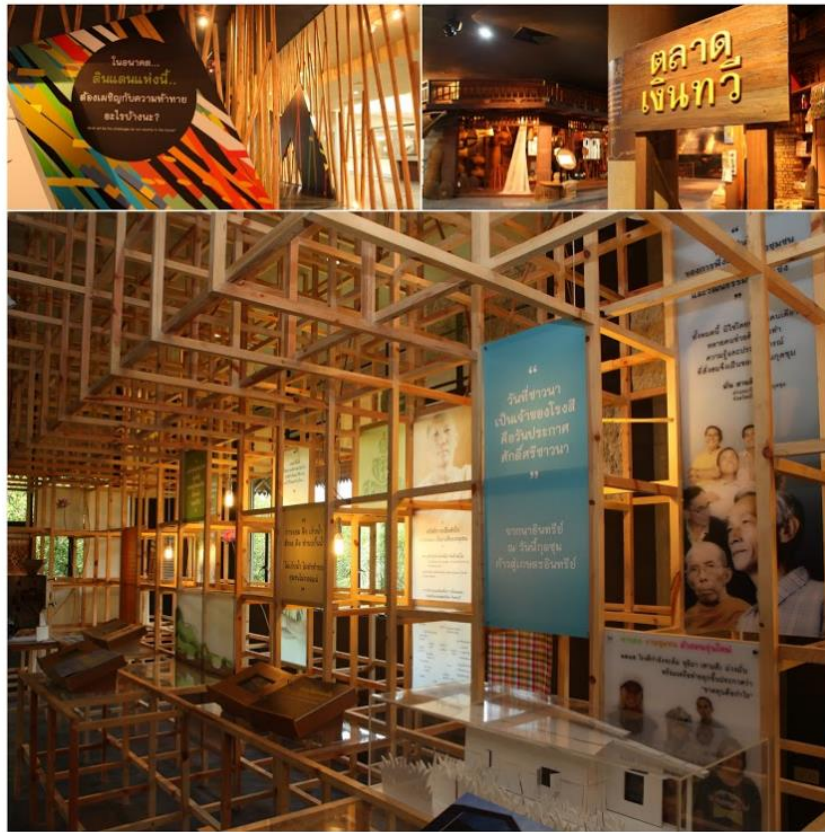
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ

14. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 1 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พระราชพิธีใน วิถีเกษตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
หัวใจไฟเกษตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
วิถีเกษตรของ พ่อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กษัตริย์เกษตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ตามรอยพ่อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภูมิพลังแผ่นดิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
หลักการทรง งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
นวัตกรรมของ พ่อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สนองพระราช ปณิธาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 5 ชั้น 2 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เกษตรสารฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เกษตรถิ่นไทย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
นวัตกรรมเศรษฐกิจพอเพียง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
วิถีเกษตรลุ่มน้ำ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มหัศจรรย์ห้องทุ่ง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ตำนานเกษตรไทย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ตลาดเก่าชาวเกษตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
น้อมนำคำพ่อสอน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เกษตรอนาคต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์หมักศรรยพันธุกรรม อาคาร 3 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แรงบันดาลใจ...เจ้าฟ้านักอนุรักษ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พันธุกรรมสร้างชีวิต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พันธุกรรมตามนิเวศน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
อนุรักษ์พันธุกรรม...ทำได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สมดุลแห่ง ธรรมชาติ สมดุลแห่งชีวิต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เสียงแห่ง ธรรมชาติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เสียงแห่ง ธรรมชาติยาม ค่ำคืน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คืนกลับสู่วิถี ธรรมชาติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์น้ำ อาคาร 6 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
“น้ำ” แม่ผู้ให้ชีวิต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
โรงภาพยนตร์ 4 มิติ “วิถีแห่งน้ำ”	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
แม่น้ำ สายเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รอยดำเนินทรงเดินไปในแดนชล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ดินดล อาคาร 7 ในส่วนของการจัดแสดงต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ชีวิตในดิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
โรงภาพยนตร์ 4 มิติ "ดินมีชีวิต"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คืนชีวิตผืนดิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
นักวิทยาศาสตร์ ดินเพื่อ มนุษยธรรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. คุณประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ฯ ในอาคารใดมากที่สุด

- 1) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1
- 2) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2
- 3) พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3
- 4) พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4
- 5) พิพิธภัณฑ์วิถีน้ำ อาคาร 6
- 6) พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคาร 7

21. การจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ฯ ในอาคารที่คุณประทับใจมากที่สุด เพราะเหตุใด

คำตอบของคุณ

22. คุณประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ในส่วนของฐานการเรียนรู้ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เกษตรพอเพียงเมือง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บ้านนวัตกรรมพลังงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บ้านดิน บ้านฟาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 ไร่ พอเพียง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
นาโยน กล้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
วิถีเกษตรไทย 4 ภาค	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. คุณประทับใจการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ ในส่วนของฐานการเรียนรู้ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผักคุณภาพในโรงเรือน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ต้นไม้แห่งการเรียนรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การขยายพันธุ์พืช	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
แปลงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. คุณประทับใจฐานการเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งฐานใดมากที่สุด

- 1) พิพิธภัณฑ์เกษตรเศรษฐกิจพอเพียง
- 2) พิพิธภัณฑ์เกษตรตามรอยพ่อ
- 3) ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลางแจ้ง (ข้ามไปตอบข้อ 26)

25. ฐานการเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งฐานที่คุณประทับใจมากที่สุด เพราะเหตุใด

คำตอบของคุณ

26. คุณประทับใจการฝึกปฏิบัติการท่าเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงในกิจกรรมต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

	ไม่ได้รวม กิจกรรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสร้างบ้าน ดิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปลูกผัก บนพื้นปูน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปลูกข้าว ในวงบ่อ ซีเมนต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สารพัดอก (ไมโครกรีน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การทำปุ๋ย หมักชีวภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การทำนา ด้วยวิธีโยน กล้า และ ดำนา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การขยาย พันธุ์พืช	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปลูก 1 ตารางเมตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเลี้ยง ไส้เดือนดิน ในลิ้นชัก กล่อง พลาสติก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเพาะเห็ด ฟางในตะกร้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปลูกผัก คอนโต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปลูกผัก คุณภาพใน โรงเรียน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. เมื่อคุณได้เยี่ยมชม/เข้าร่วมกับกิจกรรมแล้ว คุณมีความคิดว่าพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ คือองค์กรลักษณะใด

- 1) พิพิธภัณฑ์มีชีวิต
- 2) พิพิธภัณฑ์ต้นแบบของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง
- 3) พิพิธภัณฑ์แห่งนวัตกรรม
- 4) พิพิธภัณฑ์ในการสร้างแรงบันดาลใจ
- 5) แหล่งเรียนรู้ของชุมชน
- 6) พิพิธภัณฑ์ที่สร้างอาชีพให้กับประชาชน
- 7) พื้นที่ความสุขของครอบครัว
- อื่นๆ: _____

กลับ

ถัดไป

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

28. คุณเคยติดต่อ/ประสานงานเพื่อขอเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ หรือไม่

- 1) เคย
- 2) ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 31)

29. คุณติดต่อขอเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ผ่านช่องทางใด

- 1) เว็บไซต์
- 2) แฟนเพจเฟซบุ๊ก
- 3) Application
- 4) ติดต่อเจ้าหน้าที่นำชมโดยตรง
- 5) ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์
- อื่นๆ: _____

30. คุณมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในส่วนของ การจองหรือติดต่อเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อจองคิวเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เว็บไซต์แสดงรายการละเอียดการจองเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เอกสารรายละเอียดหลักสูตร/กิจกรรม เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การแจ้งหลักสูตร/กิจกรรม อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การอธิบายรายละเอียดของหัวข้อกิจกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ผู้รับเรื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การยืนยันรายละเอียดการเข้าชม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการยืนยันก่อนการเข้าชม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การติดตามผลหลังจากจบการเยี่ยมชม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. คุณมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นำชมในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การต้อนรับคณะผู้เข้าชม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความรู้ในหัวข้อการบรรยาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
อธิบายข้อมูลละเอียด ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การแต่งกายและบุคลิกภาพดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความน่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความเป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่นำชมในแต่ละฐานการเรียนรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การแจ้งรายละเอียดของการแสดงในแต่ละส่วนของพิพิธภัณฑ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จัดกิจกรรมนำชมบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสรุปสาระสำคัญของ การนำชมแต่ละฐาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านเจ้าหน้าที่นำชม

คำตอบของคุณ

33. คุณมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาเยี่ยมชมที่พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อุปกรณ์ประกอบ การเรียนรู้ตาม ฐานต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ป้ายบอกทาง ตามจุดต่างๆ ภายในพิพิธภัณฑ์ฯ ชัดเจน และเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รถนำชมระหว่าง เยี่ยมชมตามจุด ต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จุดบริการน้ำดื่ม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จำนวนห้องน้ำ และความ สะอาด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สื่อในการนำ เสนอนิทรรศการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พื้นที่จอดรถ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการสัญญาณ WIFI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำตอบของคุณ

35. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

*****ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****



กลับ

ส่ง

ภาคผนวก ช.
ภาพตัวอย่างการเก็บข้อมูล







ประวัติผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิวินารถ หงษ์ประยูร



ตำแหน่ง / สังกัด

รองคณบดี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
 อาจารย์ประจำหลักสูตรสื่อดิจิทัลและการสร้างสรรค์ คณะนิเทศศาสตร์

การศึกษา

- วารสารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
 คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (เกียรตินิยม
 อันดับ 1)
- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน
 คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการแพทย์บูรณาการ
 วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (กำลังศึกษา)

ผลงานวิชาการ

- ผลงานวิชาการรับใช้สังคม เรื่อง “การพัฒนารายการโทรทัศน์ภาษามือเพื่อคนหูหนวกที่ทุกคนชมร่วมกันได้ (Thai Deaf TV)” (ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์โดยสภามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ จากผลงานนี้ เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2558 และคณะกรรมการการอุดมศึกษา รับทราบการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2560)
- บทความวิจัยเรื่อง “การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก”
- บทความวิชาการ เรื่อง “โทรทัศน์ภาษามือเพื่อคนหูหนวก : โอกาสใหม่ทางการศึกษาตามอัธยาศัยของคนหูหนวกไทย” ในการประชุมวิชาการ การบริหารและการจัดการ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ
- บทความวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสาร รูปแบบ และลักษณะการรายงานข่าวสารเกี่ยวกับไวรัสโควิด-19 จากสำนักข่าวซินหัวของเว็บไซต์ในประเทศไทย

ผลงานบริการวิชาการ

สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

- ผลิตรายการโทรทัศน์ภาษามือสรุปข่าว งานพระราชพิธีพระบรมศพสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน พ.ศ.2560
- คณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมตามสัญญาให้ทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ประจำปี 2563 ประเภทการผลิตสื่อเพื่อกระตุ้นพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ชุดที่ 2

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

- โครงการจ้างผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงกิจการโทรทัศน์ของคนพิการ พ.ศ. 2558
- โครงการจัดทำต้นแบบบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือเต็มจอ พ.ศ.2558
- โครงการส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีบริการเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ การส่งเสริมสิทธิการสื่อสารสำหรับคนพิการ (ค่ายการสื่อสารคนหูหนวก) พ.ศ. 2558
- โครงการการจัดทำต้นแบบบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือเต็มจอ พ.ศ.2559
- โครงการจัดทำต้นแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสิทธิการเข้าถึงกิจการโทรทัศน์ของคนพิการ พ.ศ.2559
- โครงการประเมินคุณภาพการบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือเต็มจอ (Sign Language) ตามประกาศเรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2560
- โครงการการจัดทำต้นแบบรายการโทรทัศน์ที่จัดให้มีบริการล่ามภาษามือคำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยาย พ.ศ.2560
- โครงการศึกษาราคาตลาดของการจัดทำบริการล่ามภาษามือ พ.ศ. 2560

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

- โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสื่อของคนหูหนวก และพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตรายการโทรทัศน์สำหรับคนหูหนวก (Thai Deaf TV) พ.ศ.2556-2557
- โครงการพัฒนาศักยภาพแกนนำคนหูหนวก และสื่อมวลชนเพื่อการเป็นผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ภาษามือสำหรับคนหูหนวก พ.ศ.2557-2558
- โครงการการพัฒนาศักยภาพการสื่อสารของคนหูหนวกโดยใช้สื่อโทรทัศน์ พ.ศ.2558-2560

- โครงการรณรงค์ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ระยะที่ 3 พ.ศ.2558-2559
- โครงการพัฒนารูปแบบและกระบวนการในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพอนามัยเจริญพันธุ์และสุขภาวะทางเพศสำหรับผู้หญิงพิการ พ.ศ.2560-2562
- โครงการพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนหูหนวกในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 พ.ศ.2563

กรมยุทธการทหารเรือ กองทัพเรือ

- ผลิตสื่อสำหรับการปฏิบัติการข่าวสาร พ.ศ.2560

กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF)

- โครงการรณรงค์ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ระยะที่ 1 พ.ศ.2556
- โครงการรณรงค์ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ระยะที่ 2 พ.ศ.2557-2558

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (Thai PBS)

- โครงการพัฒนาผู้ผลิตสื่อแอนิเมชันเพื่อผลิตรายการโทรทัศน์สำหรับเด็กผลิตรายการเด็ก พ.ศ.2558-2560
- โครงการพัฒนาสื่อโทรทัศน์เพื่อคนหูหนวก รายการใจเท่ากัน พ.ศ.2560
- โครงการวิจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความต้องการของคนหูหนวก ผ่านบริการเพื่อคนพิการ จากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 พ.ศ.2563

กรมราชทัณฑ์

- สื่อวีดิทัศน์ เรื่อง “คืนคนดีสู่สังคม” โดย กรมราชทัณฑ์ พ.ศ.2560
- โครงการวิจัยศึกษาเพื่อพัฒนาสื่อสำหรับโปรแกรมการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง พ.ศ.2563

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

- โครงการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร พ.ศ.2563

ประวัติผู้วิจัย

อาจารย์สิญาทิพย์ เพ็ญนภักตร์



ตำแหน่ง / สังกัด

อาจารย์ประจำภาควิชาการสื่อสารการแสดงดิจิทัล
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

การศึกษา

- ครุศาสตรบัณฑิต สาขาสารัตถศึกษา เอกธุรกิจศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เกียรตินิยมอันดับสอง)
- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลงานด้านวิชาการ

- งานวิจัยเรื่อง เครือข่ายการสื่อสารกับการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา
จังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2555
- งานวิจัยเรื่อง ประเมินโครงการผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ด้าน
งานวิจัย รายการ “ไอเดีย ได้จ๊าย” เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร
ความคิดเห็น และการนำไปใช้ประโยชน์ของประชาชนที่มีต่อรายการ
“ไอเดีย ได้จ๊าย” ทูสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
และ บริษัท ตกตะกอน จำกัด พ.ศ. 2556
- งานวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อ การจดจำข่าวสาร และการตัดสินใจเลี้ยงลูกด้วย
นมแม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทูสนับสนุนโดยยูนิเซฟ พ.ศ. 2557
- งานวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อ การจดจำข่าวสาร และการตัดสินใจเลี้ยงลูกด้วยนมแม่
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทูสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุน
สนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2558
- งานวิจัยเรื่อง การเปิดรับสื่อ การตัดสินใจเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และพฤติกรรมการ
บริโภคผักและผลไม้ของประชาชน ทูสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
สร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2558

- งานวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพรายการโทรทัศน์ภาษามือสำหรับคนหูหนวก การเปิดรับข่าวสาร ความคิดเห็น และการนำไปใช้ประโยชน์ของประชาชนที่มีต่อรายการ Thai Deaf TV สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2558
- การประเมินคุณภาพรายการใจเท่ากันซีซั่น 2 การวิเคราะห์เนื้อหา การเปิดรับข่าวสาร ทรรศนคติ และการใช้ประโยชน์ของผู้ชมรายการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2560
- การรับรู้ ทรรศนคติ พฤติกรรม และขวัญกำลังใจของกำลังพลกองทัพเรือที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บัญชาการทหารเรือ ทุนสนับสนุน โดยกองทัพเรือ พ.ศ. 2560
- บทความวิจัย เรื่อง การสร้างแบรนด์กิจกรรม (Event Brand) กรณีศึกษา กิจกรรมงานวิ่ง BANGSAEN 21 เผยแพร่วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต พ.ศ. 2563
- งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความต้องการของผู้พิการทางการได้ยินผ่านบริการเพื่อคนพิการจากไทยพีบีเอส ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19” โดย กสทช. พ.ศ. 2563
- งานวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร โดย สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)” พ.ศ. 2563
- งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการ รูปแบบ ประเภท และเนื้อหารายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมให้คนพิการรู้จักสิทธิและใช้ประโยชน์จากกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรู้เท่าทัน ภายได้ โครงการ จัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมให้คนพิการรู้จักสิทธิและใช้ประโยชน์จากกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรู้เท่าทัน พ.ศ. 2563
- การสำรวจความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2563
- โครงการศึกษาการประเมินผล และความคิดเห็นของผู้ชมที่มีต่อโครงการ DRAMA FOR ALL ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (กำลังดำเนินการ)

ผลงานบริการวิชาการ

กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF)

- โครงการรณรงค์ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ระยะที่ 2 พ.ศ.2557-2558

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

- คณะทำงานโครงการพัฒนาศักยภาพแกนนำคนหูหนวกและสื่อมวลชน เพื่อการเป็นผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ภาษามือสำหรับคนหูหนวก โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2557
- คณะทำงานโครงการรณรงค์ขับเคลื่อนนโยบายนมแม่และเพิ่มอัตราการบริโภคนมผง ผลไม้ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2558
- คณะทำงาน โครงการการพัฒนาศักยภาพการสื่อสารของคนหูหนวกโดยใช้สื่อโทรทัศน์ โดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2558-2560
- คณะทำงานโครงการพัฒนารูปแบบและกระบวนการในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพอนามัยเจริญพันธุ์และสุขภาวะทางเพศสำหรับผู้หญิงพิการ (สสส.) พ.ศ. 2561
- คณะทำงานโครงการพัฒนาเครือข่ายเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนหูหนวกในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) โดย สสส. พ.ศ. 2563

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

- คณะทำงานโครงการจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมให้คนพิการรู้จักสิทธิและใช้ประโยชน์จากกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรู้เท่าทัน โดย กทปส. พ.ศ. 2563