



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ  
สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
(องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอต่อ

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
(องค์การมหาชน)

โดย

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

# รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร

เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

(องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอต่อ

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

(องค์การมหาชน)

โดย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,614 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. และมีสถานภาพเป็นนักเรียน นักศึกษา มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปทุมธานีเป็นส่วนใหญ่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกบันทึกด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจโดยใช้สถิติตัวแปรเดียว ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยสถิติหลายตัวแปร ได้แก่ Independent samples t-test และ One-Way ANOVA

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่เป็นตัวอย่างในการศึกษานี้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยภาพรวมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 94.0 ของระดับความพึงพอใจทั้งหมดตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้คณะวิจัยได้เรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ๆ (ร้อยละ 90.3) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 89.0) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 87.8) นอกจากนี้คณะวิจัยได้วิเคราะห์ถึงการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ของผู้รับบริการ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ พบว่าผู้รับบริการที่เป็นตัวอย่างของการศึกษาส่วนใหญ่ รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จากการทัศนศึกษา / ศึกษาดูงาน ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลยังทำให้ทราบถึงความชอบหรือประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการในแต่ละพิพิธภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความชอบหรือประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ในอาคาร ดังนี้ 1) พิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความชอบหรือประทับใจการจัดแสดงนิทรรศการในอาคาร 5 ชั้น 1 ในโซนที่ 2 กษัตริย์เกษตรมากที่สุด ส่วนอาคาร 5 ชั้น 2 ประทับใจการจัดแสดงตลาดเงินทวีมากที่สุด 2) พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุกรรม อาคาร 3 ส่วนใหญ่ประทับใจส่วนจัดแสดงเรื่อง พันธุกรรมสร้างชีวิตมากที่สุด 3) พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ส่วนใหญ่ประทับใจส่วนจัดแสดงเรื่อง เสียงแห่งธรรมชาติ (ปากกลางวัน / ปากกลางคืน) มากที่สุด และ 4) พิพิธภัณฑ์ดินดล อาคาร 7 ส่วนใหญ่ประทับใจส่วนจัดแสดงเรื่อง ดินมีชีวิตมากที่สุด และ 5) พิพิธภัณฑ์ภายนอกอาคาร พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนใหญ่ประทับใจการจัดแสดงเรื่อง 1 ไร่พึ่งตนเอง มากที่สุด

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามคุณลักษณะด้านชีวสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งมี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน ยกเว้นความแตกต่างระหว่างเพศเท่านั้น ที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจทั้งรายด้านและในภาพรวม

3. ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สรุป ดังนี้

1) ควรปรับปรุงอาคารพิพิธภัณฑ์ในเรื่องเพิ่มแสงสว่างภายในส่วนจัดแสดง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและน่าสนใจ การดูแลอุณหภูมิในส่วนจัดแสดงให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ อาจจะได้โดยการเปิดพัดลมทำความเย็น และระบายอากาศ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการใช้เครื่องทำความเย็นภายใต้สถานการณ์โรคระบาดร้ายแรง (Covid-19) เช่นในปัจจุบัน รวมถึงการปรับปรุงเรื่องป้ายบอกทางให้ชัดเจน รวมถึงการทำป้ายคำบรรยายวัตถุผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์แก่ผู้เข้าเยี่ยมชมที่จะศึกษา ค้นคว้า หรือสืบค้นได้ด้วยตนเอง

2) การพัฒนาคุณภาพบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือวิทยากรประจำอาคาร เพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากสื่อบรรยายวัตถุพิพิธภัณฑ์

3) การปรับการส่งสารเพื่อประชาสัมพันธ์ ที่ควรต้องสื่อถึงความเป็นพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์แห่งนี้ คือการเทิดพระเกียรติสถาบันพระมหากษัตริย์ และการเป็นศูนย์การเรียนรู้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร ให้สังคมภายนอกตระหนักและรับรู้มากขึ้น อีกทั้งการแจ้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับการให้บริการของพิพิธภัณฑ์โดยสังเขป เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการมาใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

4) การวางแผนการจัดการนำชมพิพิธภัณฑ์ที่อาจยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ความพร้อม ความต้องการ และความจำเป็นของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัยในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านบุคลากร ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีการประสานงานอย่างเป็นระบบ การส่งต่อและแบ่งปันข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนา และปรับปรุงภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร สร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดความรู้สึกสะอาดสบายและปลอดภัย โดยจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ การปรับอุณหภูมิในพื้นที่จัดแสดงให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ สร้างบรรยากาศด้วยเสียงดนตรี และการจัดทำป้ายบอกทางภายใน และภายนอกอาคารให้ชัดเจน รวมถึงการจัดทำป้ายบรรยายวัตถุพิพิธภัณฑ์เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นของผู้รับบริการ

3) ด้านกระบวนการนำชม ควรมีการวางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ปรับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น การบริหารเวลาเพื่อให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่เร่งรัดหรือรีบเร่งในการนำชม รวมทั้งมีการประสานงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้องในการให้บริการด้วยความเป็นเอกภาพบนมาตรฐานเดียวกัน และจัดแบ่งงานกับเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะอย่างทั่วถึง เพื่อกระจายภาระงานอย่างเท่าเทียม

4) การยกระดับการสื่อสารการตลาด ด้วยการยกระดับสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ สื่อบุคคล สื่อสารมวลชนอื่น ๆ อย่างกว้างขวางและทั่วถึง โดยเฉพาะการมุ่งเน้นสื่อประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์กับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ขอรับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นข้าราชการ และมีวัตถุประสงค์มาเพื่อศึกษาดูงาน รวมถึงผู้ที่เกษียณอายุแล้วแต่เป็นกลุ่มที่ยังมีกำลัง

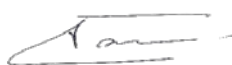
ท่องเที่ยวและมีกำลังซื้อ โดยมุ่งเป้าการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นการมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้รับบริการกลุ่มนี้ จะช่วยสื่อถึงความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวไปสู่สังคมภายนอกได้อย่างน่าเชื่อถือ

5) การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าใหม่ให้กับสำนักงานพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ และจุดมุ่งหมายของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในอันที่จะเป็นศูนย์การเรียนรู้และขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงรวมถึงนวัตกรรมด้านการเกษตรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

6) การพัฒนาให้เกิดพิพิธภัณฑเสมือนจริง รวมทั้งการปรับปรุงให้พิพิธภัณฑภายนอกอาคารเป็นพิพิธภัณฑที่มีชีวิต เพื่อสร้างและดึงดูดความสนใจ รวมถึงเพิ่มความทันสมัยให้กับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มากยิ่งขึ้น

7) การสร้างฐานข้อมูลเพื่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยจัดเก็บฐานข้อมูลสมาชิกหรือผู้รับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็น Big Data สำหรับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดบริการต่อไป

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ กิตตินรัตน์)

หัวหน้าโครงการ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## สารบัญ

## หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
<b>บทที่2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>6</b>
2.1 ความพึงพอใจ	6
2.2 คุณภาพบริการ	10
2.3 คุณลักษณะด้านชีวสังคมของผู้รับบริการ	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
<b>บทที่3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>23</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.3 การรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>28</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	28
4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	30
4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	39
4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	71
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>75</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>86</b>
<b>ภาคผนวก รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย</b>	<b>91</b>



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) (n= 3,614 คน)	29
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	31
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	33
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม	34
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของช่องทางในการรับรู้หรือรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (n= 3,614 คน)	35
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเราอาคาร 5 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	36
ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม อาคาร 3 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	37
ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	37

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	38
ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ ภายนอกอาคาร พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	39
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน พิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน	42
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	43

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน	45
ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน	47
ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	48

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	49
ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	50
ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน	52

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.33 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	54
ตารางที่ 4.36 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	54
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	55
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	56
ตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	56

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	57
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	58
ตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	58
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	59
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	60
ตารางที่ 4.45 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	61
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	61

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	62
ตารางที่ 4.48 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	63
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	63
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	64
ตารางที่ 4.51 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	65
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	65
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	66

## สารบัญญัตราสาร

	หน้า
ตารางที่ 4.54 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเขตอาศัย	66
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	67
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	68
ตารางที่ 4.57 ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	68
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	69
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	70
ตารางที่ 4.60 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้านและในภาพรวม	70
ตารางที่ 4.61 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ	72



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 โมเดลความ (ไม่) พึงพอใจของผู้รับบริการ	6
ภาพที่ 4.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้าน และในภาพรวม	71

## สารบัญ

## หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
<b>บทที่1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
<b>บทที่2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>6</b>
2.1 ความพึงพอใจ	6
2.2 คุณภาพบริการ	10
2.3 คุณลักษณะด้านชีวสังคมของผู้รับบริการ	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
<b>บทที่3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>23</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.3 การรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>28</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	28
4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	30
4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	39
4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	71
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>75</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>86</b>
<b>ภาคผนวก รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย</b>	<b>91</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) (n= 3,614 คน)	29
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	31
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	33
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม	34
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของช่องทางในการรับรู้หรือรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (n= 3,614 คน)	35
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเราอาคาร 5 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	36
ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธุ์กรรม อาคาร 3 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	37
ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	37

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ดินตล อาคาร 7 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	38
ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ ภายนอกอาคาร พิพิธภัณฑ์นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียงของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)	39
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน พิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน	42
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	43

## สารบัญตาราง

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ</p>	43
<p>ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ</p>	44
<p>ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน</p>	45
<p>ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ</p>	45
<p>ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ</p>	46
<p>ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน</p>	47
<p>ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	47
<p>ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	48

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	49
ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	50
ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน	52

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.33 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	52
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	54
ตารางที่ 4.36 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	54
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม สถานภาพการทำงาน	55
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่ม สถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	56
ตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	56



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	57
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	58
ตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	58
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	59
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	60
ตารางที่ 4.45 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	61
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	61

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	62
ตารางที่ 4.48 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	63
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	63
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	64
ตารางที่ 4.51 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	65
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	65
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	66

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.54 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเขตอาศัย	66
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	67
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	68
ตารางที่ 4.57 ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	68
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	69
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	70
ตารางที่ 4.60 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้านและในภาพรวม	70
ตารางที่ 4.61 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ	72

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 โมเดลความ (ไม่) พึงพอใจของผู้รับบริการ	6
ภาพที่ 4.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ ेत्रเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้าน และในภาพรวม	71

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ดำเนินการขอจัดตั้งองค์การมหาชนเพื่อบริหารจัดการ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรและสัตว์ป่า (องค์การมหาชน) จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรและสัตว์ป่า พระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 23 มิถุนายน 2552 ซึ่งในเวลาต่อมา ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรและสัตว์ป่า พระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เผยแพร่พระเกียรติคุณ และพระอัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์ไทยกับความสัมพันธ์ในด้านการเกษตรตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ ตลอดจนพระราชกรณียกิจ และ โครงการพระราชพิธีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร
2. เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการเกษตร เกษตรทฤษฎีใหม่ และเป็นแหล่งความรู้ ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่าง ๆ การให้บริการด้านคำปรึกษาและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสถาบันเกษตรกร องค์กรชุมชนและประชาชนผู้สนใจ
3. จัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย รวบรวมวัตถุ วัสดุอ้างอิง สิ่งประดิษฐ์ จำแนกประเภทวัตถุ บันทึบหลักฐานเกี่ยวกับความเป็นมา การสงวนรักษาผลงานเกี่ยวกับวิวัฒนาการ และการพัฒนา ด้านการเกษตรของประเทศไทย รวมถึง พันธุ์สัตว์หายาก ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการและสำหรับใช้ในกิจการของสำนักงาน
4. จัดแสดงกิจกรรม ผลงาน นิทรรศการ การประชุม สัมมนา การฝึกอบรม การแสดง สินค้าและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่าง ๆ และแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการเกษตร และการเกษตรทฤษฎีใหม่
5. ส่งเสริม สนับสนุน ประสานความร่วมมือ และให้คำปรึกษาแก่โครงการหลวง สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูล และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการถ่ายทอดประสบการณ์และเทคโนโลยีด้านการเกษตรเพื่อนำมาพัฒนา สำนักงาน

ดังนั้นการสำรวจครั้งนี้ จึงต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในประเด็นการสำรวจ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อนำข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามคุณลักษณะด้านชีวสังคม

3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

## 1.3. ขอบเขตการสำรวจ

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2563 มีตัวแปรสำคัญ คือ

**ตัวแปรอิสระ :** คุณลักษณะด้านชีวสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย

**ตัวแปรตาม :** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) กลุ่มนักเรียนนักศึกษา/ครู 3) หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ 4) หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน 5) สื่อมวลชน และ 6) เครือข่าย พกฉ.

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,614 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ และเวลา

การสำรวจครั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เท่านั้น โดยมีระยะเวลาของการศึกษา และสำรวจตามสัญญาจ้าง ตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2563 รวม 6 เดือน แต่เนื่องจากมีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จึงได้ประกาศปิดการให้บริการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563 จึงทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน กับ 16 วัน โดยคณะวิจัยได้ทำการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เฉพาะพิพิธภัณฑสถานที่เปิดให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวเท่านั้น ประกอบด้วย 1) พิพิธภัณฑสถานหัตถกรรมรัตนโกสินทร์ อาคาร 3 2) พิพิธภัณฑสถานป่าดงพงไพร อาคาร 4 3) พิพิธภัณฑสถานในหลวงรัชกาลที่ 9 อาคาร 5 4) พิพิธภัณฑสถานดินล อาคาร 7 และ 5) พิพิธภัณฑสถานวัฒนธรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง

## 1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.4.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

1.4.3 ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบการตัดสินใจในการวางแผนสำหรับการบริหารจัดการงานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในปีถัดไป

## 1.5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) กลุ่มนักเรียนนักศึกษา/ครู 3) หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ 4) หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน 5) สื่อมวลชน และ 6) เครือข่าย พกฉ.

1.5.2 คุณลักษณะด้านชีวสังคม หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกนึกคิด ความชอบ ความไม่ชอบของผู้รับบริการที่มีต่อคุณค่าบริการที่ได้รับจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เมื่อเทียบกับที่คาดหวังไว้ ซึ่งประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.4 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง แนวปฏิบัติ วิธีการ ลำดับขั้นตอนของการดำเนินงานและให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

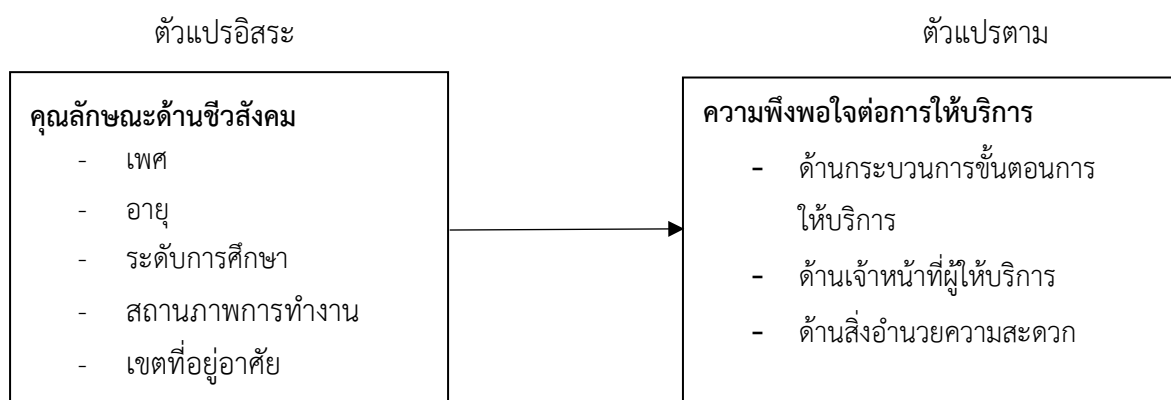
1.5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.5.6 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีไว้เพื่อให้บริการ และนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)



### 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา คณะวิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2563 ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

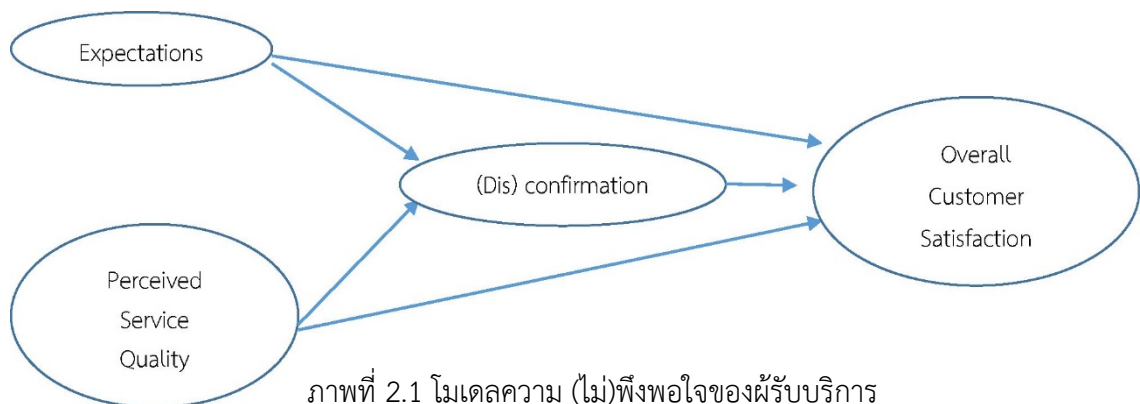
## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยคณะวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปเป็นระดับของความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งมีวิธีการวัดระดับของความรู้สึกดังกล่าวออกมาได้หลายวิธีทั้งในเชิงปริมาณ หรือเป็นตัวเลขที่วัดค่าได้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เห็นพัฒนาการด้านคุณภาพที่ชัดเจน ซึ่งในต่างประเทศนั้นการวัดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการเป็นดัชนีสำคัญขององค์กรที่ใช้ในการเปรียบเทียบและวัดผล จึงมีหลายองค์กรที่นำเทคนิคการคำนวณรูปแบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ รวมทั้งมีหลายสถาบันที่เป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่วัดระดับความพึงพอใจของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งนิยามของความพึงพอใจนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากได้ให้ไว้หลากหลายและแตกต่างกันไป (Bodet, 2008; Gerpott, Rams, & Schindler, 2001 Kotler & Keller, 2006; Yang & Peterson, 2004) แต่การศึกษาส่วนใหญ่มักจะอ้างอิงมาจากทฤษฎีการไม่ยืนยันตามความคาดหวัง (expectancy disconfirmation) หรือแบบจำลองที่ไม่ยืนยัน (disconfirmation model) อันเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญ และถูกนำไปใช้กันแพร่หลายในการอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2.1 โมเดลความ (ไม่)พึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มา : Zeithaml (2000)

ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) หากคลาดเคลื่อนไปในทางบวกจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากคลาดเคลื่อนไปในทางลบจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (นัทธีรา พุ่มมาพันธุ์, 2560) ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว คณะวิจัยจึงนำมาสรุปเป็นนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการศึกษานี้ โดยความพึงพอใจหมายถึง ระดับของความรู้สึกของผู้รับบริการที่แสดงความยินดี หรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์จากการใช้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการในแต่ละครั้ง และรวมกันทั้งหมดตลอดระยะเวลาที่ได้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังหรือมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ในใจของผู้ใช้บริการ (Sirdeshmukh, Singh, & Sabol, 2002)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นทัศนคติโดยรวมที่เกิดขึ้นจากการประเมินโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำธุรกรรมกับผู้ให้บริการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และในบางครั้งผู้รับบริการก็จะใช้ประสบการณ์ดังกล่าวในการกำหนดความคาดหวังที่จะได้รับจากการใช้บริการในอนาคต (Crosby, Evans, & Cowles, 1990) ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่หลากหลาย ซึ่งเป็นผลกระทบจากคุณภาพการให้บริการ ราคา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก แม้กระทั่งตัวพนักงานที่ให้บริการเองก็ตาม (Zeithaml, 2000) ดังนั้นความพึงพอใจจึงเกิดขึ้นได้ตลอดช่วงเวลาของการขอรับบริการ จึงมีนักวิชาการกลุ่มหนึ่งได้เสนอว่าการวัดความพึงพอใจนั้นควรมีการวัดตลอดกระบวนการของการให้บริการ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงแบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจในด้านผลลัพธ์ (Outcome) และความพึงพอใจในด้านกระบวนการ (Process)

กันด์ลาช เจมส์ และเนลสัน (Gundlach James and Nelson, 1983) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา โดยแบ่งระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะใช้บริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง และระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างทันเวลา รวมถึงความเสมอภาคในการให้บริการ และวิธีการดูแลภายหลังการใช้บริการ

ความพึงพอใจด้านผลลัพธ์นั้น Howard and Sheth (1969) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาพความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้รับกลับมาจากการเสียสละอะไรบางอย่างว่าเพียงพอหรือไม่เพียงพอ ในขณะที่ Oliver (1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกตอบสนองต่อประสบการณ์ ในการซื้อสินค้าหรือบริการ หรือไปใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการ Engel and Blackwell (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การประเมินที่ได้จากประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอย่างน้อยต้องดีเท่า ๆ กับที่ควรจะเป็น และ Tse and Wilson (1988) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การตอบสนองของผู้บริโภคที่มีต่อการประเมินความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนการบริโภค และสิ่งที่ได้รับตอบสนอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการประเมินความพึงพอใจโดยทั่วไปในภาคธุรกิจ แต่สำหรับการประเมินความพึงพอใจในหน่วยงานภาครัฐนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ภายใต้มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ซึ่งเห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยได้ดำเนินการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเกณฑ์ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันคือ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ก็เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การของหน่วยงานภาครัฐ และใช้เพื่อประกอบในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) อันเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐ ที่ดำเนินการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง และมีผลดำเนินการปรับปรุงองค์การ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น (สำนักงาน ก.พ.ร., 2558)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 3 ว่าด้วยเรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้องค์การมีกระบวนการให้ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการวัดความพึงพอใจที่เกิดจากกระบวนการ และการดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งต้องมีส่วนประกอบคือ 1) ต้องรู้ความต้องการ 2) ต้องรู้จักกรรมที่ต้องมีการดำเนินการ และ 3) ผลที่ได้จากการดำเนินการ โดยมีเจ้าของกระบวนการเป็นผู้รับผิดชอบ และผู้บริหารขององค์กรเป็นผู้สนับสนุน ให้เจ้าของกระบวนการสามารถดำเนินการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับนำมาปรับปรุง และค้นหาโอกาสสร้างนวัตกรรม โดยให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักเท่านั้น เป็นกรอบการประเมินผลซึ่งกำหนดไว้เป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก และมิติภายใน โดยมีมิติภายนอกการประเมินคุณภาพกำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไป

ตามบริบทของการทำงาน (เพ็ญพิรุณ คำภูษา, 2550) แต่มีประเด็นการประเมินที่สอดคล้องกัน 3 ประการ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจทั้งด้านกระบวนการและผลลัพธ์ (พชร ชยธวัช, 2543 ; สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ,2555 ; ประวิทย์ เฉลิมพันธ์ ,2563)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งในขณะรับบริการ และภายหลังการรับบริการ โดยเทียบกับความคาดหวังก่อนรับบริการ ซึ่งคณะวิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ด้าน ประยุกต์จากเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของสำนักงาน ก.พ.ร. และ Zeithaml (2000) ดังนี้

1) **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง แนวปฏิบัติ วิธีการ ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการ รวมถึงกระบวนการขั้นตอนการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีการให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนการนำชม การอธิบาย การชี้แจง การให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์อย่างครบถ้วนและชัดเจน การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และการทำหน้าที่ให้บริการของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ตามแต่ที่ได้รับมอบหมายตลอดทั้งกระบวนการให้บริการของการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งประเมินจากคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ว่าเป็นผู้ที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเหมาะสม มีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดข้อมูล สามารถให้ความช่วยเหลือแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รวมถึงให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งที่มีไว้บริการตลอดกระบวนการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายสัญลักษณ์บอกทาง หรือจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน (ทัศนวัน ด่วนตระกูลศิลป์, 2554) พื้นที่บริการมีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ ควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมตามสภาพอากาศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่ทันสมัยและเพียงพอ มีระบบสาธารณูปโภคที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน รวมทั้งมีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการทั่วถึง

## 2.2 คุณภาพบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นกลยุทธ์ที่มีส่วนทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งสำหรับผู้รับบริการนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ ดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ จึงเปลี่ยนจุดเน้นมาสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์ และนำมาซึ่งการสร้างรายได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (Gronroos, 1988)

อย่างไรก็ดี เมื่อกล่าวถึงนิยามของคุณภาพบริการ ซึ่งคณะวิจัยได้ทบทวนจากวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่านักวิชาการหลายท่าน (Caruana, 2002; Eshghi, Roy, & Ganguli, 2008; Gronroos, 1984; Kang & James, 2004; Parasuraman et al., 1988; Zeithaml, 2000) ได้ให้นิยามของคุณภาพบริการไว้ตามมุมมองของแต่ละบุคคล แต่อาจสรุปได้ว่า นิยามของคุณภาพบริการ คือ การประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม อันเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการกับการบริการที่ผู้รับบริการนั้นได้รับจริง

ผู้รับบริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ถ้าบริการที่ผู้รับบริการได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่สอดคล้องกับความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996) โดยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการนั้นจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง เช่น การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนลักษณะตามหน้าที่เป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้การบริการดี เท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ผ่านมา (Gronroos, 1984)

อย่างไรก็ดี คุณภาพบริการนั้นถือเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน มีหลายองค์ประกอบ และขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลาย จึงส่งผลให้การพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพบริการนั้นจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการนั้น โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากจะอธิบาย เนื่องจากโดยธรรมชาติของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงมีความไม่แน่นอนในการวัดและคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด ดังที่ พาราซุรามาน ไชแทมล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ได้แสดงความเห็นว่านิยามและมาตรวัดของคุณภาพบริการนั้น อาจจะแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาซึ่งมีนักวิจัยจำนวนมาก (Caceres & Paparoidamis, 2007; Caruana, 2002; Harrison-Walker, 2001; Ismail,

Haron, Ibrahim, & Isa, 2006; Kang & James, 2004; Parasuraman et al., 1988) ที่ได้พัฒนามาตรวัดของตนเองตามหัวข้อของการศึกษา

คณะวิจัยจึงทำการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมเพื่อหาคำประกอบของคุณภาพบริการ พบว่าการวัดและจำแนกองค์ประกอบของการวัดคุณภาพบริการไว้หลากหลายองค์ประกอบ แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นเฉพาะคุณภาพบริการของหน่วยงานราชการ ซึ่งประยุกต์จากองค์ประกอบของคุณภาพบริการตามแนวคิด Service Gap Model ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1988) ดังนี้

**1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ:** การบริการนั้นถือเป็นสิ่งที่ไม่มีความเฉพาะทางกายภาพในอันที่จะสามารถจับต้องได้ ผู้รับบริการจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่ในบริเวณโดยรอบของการบริการ อันเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการ (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย, 2548) ซึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการตามแนวคิดในการศึกษานี้จะใช้วิธีการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้รับบริการกับการปฏิบัติงานของธุรกิจบริการที่สามารถจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม (Khanchitpol & Johnson, 2013) โดยเน้นที่อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกทางวัตถุ เน้นที่ตัวพนักงาน และการติดต่อสื่อสาร (Aagja & Garg, 2010) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในภายนอก การแต่งกายของบุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการให้บริการ (Su & Teng, 2018)

**2) ความเชื่อถือได้:** การที่ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ หรือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพบริการ (Tsai & Huang, 2007) ตลอดจนความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ อีกทั้งบริการที่ให้ทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ (Ariffin & Aziz, 2008) การเก็บค่าบริการ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง รวมทั้งรักษาระดับคุณภาพบริการได้ตลอดเวลา โดยไม่ทำให้คุณภาพบริการนั้นเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการแต่ละครั้ง (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย, 2548) สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ (Ranaweera & Neely, 2003)

**3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ:** ภายหลังจากที่ผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้นแล้ว อาจนำผลอันเกิดจากการใช้บริการมาพิจารณาว่า ผู้ให้บริการได้ทำตามข้อตกลงที่สัญญาว่าจะดำเนินการหรือให้บริการหรือไม่ ดังนั้น การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988) จึงสามารถพิจารณาได้จากความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง ทำให้ผู้รับบริการนั้นสามารถเข้าถึงและเข้ารับบริการได้ง่าย รวมถึงการได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย, 2548) ตลอดจนการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (Humić & Abramović, 2019)

4) **ความมั่นใจต่อผู้ให้บริการ:** การบริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกไว้วางใจ และมั่นใจต่อผู้ให้บริการ (Nunkoo, Teeroovengadum, Ringle, & Sunnassee, 2019) ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากมุมมองของผู้รับบริการที่มีต่อความสามารถของพนักงาน และบุคลากร รวมถึงฝ่ายสนับสนุนที่จะต้องแสดงออกถึงการมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการ ให้บริการ (Ariffin & Aziz, 2008) ตลอดจนการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความ สุภาพ มีกิริยา ท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ (Caceres & Paparoidamis, 2007; Gronroos, 1988; Zeithaml, 2000) สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และความมั่นใจ รู้สึกถึง ความปลอดภัย รวมถึงยอมรับในสถานภาพความเสี่ยงในแง่มุมต่าง ๆ จนมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สุด (Richard, Thirkell, & Huff, 2007)

5) **ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ:** ผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และ ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (Khanchitpol & Johnson, 2013) ดังนั้นการทำให้ ผู้รับบริการรับรู้ถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการย่อมแสดงออกถึงคุณภาพบริการที่ดี (Roy, S, & Bhatia, 2019) ซึ่งพิจารณาได้จากความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร ห่วงใย และเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันไปของผู้รับบริการในแต่ละคน (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548)

### 2.3 คุณลักษณะด้านชีวสังคมของผู้รับบริการ

คุณลักษณะด้านชีวสังคมของผู้รับบริการนั้นเป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ ซึ่ง วชิรวุฒ งามละม่อม (2558) กล่าวว่า คุณลักษณะ ด้านชีวสังคมจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน และคนแต่ละคนจะมี แนวโน้มที่จะรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงความคิดของตนเอง ซึ่งกรอบอ้างอิงทาง ความคิดนี้รวมถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย ล้วนส่งผลต่อ ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ (Patterson, 2007) ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของ ความรู้ ความเชื่อ ทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น (Shiffman and Kanuk, 2003) โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1) **เพศ :** ผู้หญิงและผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยผู้หญิง จะมีความละเอียดอ่อน และต้องการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจ ส่วนผู้ชายมักจะมี ความเชื่อมั่นในตัวเองสูง และมักจะมุ่งที่บางสิ่งบางอย่างที่จะช่วยให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ (Alrubaiee & Al-Nazer, 2010) ด้วยเหตุนี้การทดลองจึงนำลักษณะความแตกต่างทางเพศ มาประยุกต์ใช้กับการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เพศจึงเป็นตัวแปรหนึ่งในการแบ่งส่วนตลาด (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) และยังเป็นตัวแปรที่อาจส่งผลกระทบต่อความคิดเห็น ทัศนคติ และความพึงพอใจ



2) **อายุ** : ความแตกต่างในช่วงอายุ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในทัศนคติ ความคิดเห็น ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความมีเหตุผล และวุฒิภาวะด้านอื่น (Patterson, 2007) ซึ่งรวมไปถึงสติปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ อีกทั้งความแตกต่างของช่วงอายุ ย่อมมีผลต่อความมั่นคงทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล (ประมะ สตะเวทิน, 2546) ดังนั้นบุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน อาจจะมีพฤติกรรม ความต้องการ การรับรู้และทัศนคติ แตกต่างกันไปตามช่วงอายุ

3) **ระดับการศึกษา** : ความแตกต่างของระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรม รวมถึงช่องทางการรับรู้ของผู้รับบริการที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือหลังจากที่ได้รับบริการ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มที่จะประเมินคุณค่าบริการ และตัดสินคุณค่านั้นโดยใช้วิจารณ์ญาณ และความเป็นเหตุเป็นผลมากกว่าการใช้อารมณ์ การศึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ และการตัดสินในคุณค่าของบริการที่ได้รับ รวมถึงเจตคติจากการตัดสินในคุณค่าบริการที่รับรู้ (Morris & Venkatesh, 2000) ดังนั้นระดับการศึกษาจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่นักการตลาดคาดการณ์ว่าจะส่งผลต่อการประเมินคุณค่าบริการ และการตัดสินความพึงพอใจจากการใช้บริการนั้น

4) **เขตที่อยู่อาศัย** : แสดงถึงสภาพความเป็นอยู่ทางสังคมซึ่งจะส่งผลต่อแนวทางและวิถีในการดำเนินชีวิต เนื่องจากถิ่นฐานที่แตกต่างกันย่อมมีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม กิจกรรม และพฤติกรรมที่แตกต่างกันของคนในสังคมนั้น (Laonpirotjaree, 2009)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะด้านชีวสังคมอาจส่งผลต่อพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการให้แตกต่างกัน ดังนั้นคณะวิจัยจึงนำปัจจัยนี้มาใช้ประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากความแตกต่างในคุณลักษณะด้านชีวสังคม ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดพฤติกรรม และความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน และนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจมาใช้บริการ และสนับสนุนกิจการต่อไป รวมถึงช่วยสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารปากต่อปากที่สร้างการรับรู้ต่อผู้ให้บริการที่ดี (Reichheld, 1993) และทำให้การให้บริการนั้นตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### ความเป็นมา

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้จัดตั้ง “พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” เพื่อเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เนื่องในมหามงคลสมัยที่ทรงครองสิริราชสมบัติครบรอบ 50 ปี เมื่อพุทธศักราช 2539 โดยสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ในการก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑ์

เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 และในเวลาต่อมา พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด เมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2545 ทั้งนี้เพื่อให้เป็นสถานที่เผยแพร่พระเกียรติคุณ และพระอัจฉริยภาพ ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทางด้านการเกษตร ตลอดจนพระกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ในด้านการพัฒนาการเกษตร เพื่อให้ประชาชน เข้าชมเรียนรู้และรำลึกถึง

ต่อมากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ยกฐานะของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นองค์การมหาชน ในกำกับของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จัดตั้งเป็น “สำนักงานพิพิธภัณฑการเกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)” ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สำนักงานพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

### วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

### พันธกิจ

1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์
2. สืบสาน รักษา ต่อยอด หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร
3. บริหารจัดการองค์การให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานของพิพิธภัณฑในบริบทของพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
4. ส่งเสริม สนับสนุน เครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตร

### เป้าประสงค์

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

### วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

#### วัตถุประสงค์ของสำนักงาน

1. เผยแพร่พระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพของพระมหากษัตริย์ไทยกับความสัมพันธ์ในด้านการเกษตรตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ และโครงการพระราชพิธีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร
2. เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการเกษตรเกษตรทฤษฎีใหม่ และเป็นแหล่งความรู้ ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่าง ๆ และให้บริการด้านคำปรึกษาและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสถาบันเกษตรกร องค์กรชุมชน และประชาชนผู้สนใจ
3. จัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย รวบรวมวัตถุ วัสดุอ้างอิง สิ่งประดิษฐ์ จำแนกประเภทวัตถุ บันทึกลักษณะเกี่ยวกับความเป็นมา การสงวนรักษาผลงานเกี่ยวกับวิวัฒนาการ และการพัฒนาด้านการเกษตรของประเทศไทย รวมถึงพันธุ์สัตว์หายาก ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการ และสำหรับใช้ในกิจการของสำนักงาน
4. จัดแสดงกิจกรรม ผลงาน นิทรรศการ การประชุม สัมมนา การฝึกอบรม การแสดงสินค้า และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการพระราชดำริ พระราชกรณียกิจ โครงการพระราชพิธีต่าง ๆ แนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการเกษตร และการเกษตรทฤษฎีใหม่

5. ส่งเสริม สนับสนุน ประสานความร่วมมือ และให้คำปรึกษาแก่โครงการหลวง สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลและเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการถ่ายทอดประสบการณ์ และเทคโนโลยีด้านการเกษตรเพื่อนำมาพัฒนาสำนักงาน

### อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

1. ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และทรัพย์สินต่าง ๆ
2. ก่อตั้งสิทธิหรือทำนิติกรรมทุกประเภทผูกพันทรัพย์สิน ตลอดจนทำนิติกรรมอื่นใด เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสำนักงาน
3. ทำความตกลงและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศในกิจการที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน
4. จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษา วิจัย และการดำเนินงานของสำนักงาน
5. เข้าร่วมทุนกับนิติบุคคลอื่นในกิจการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
6. จำหน่ายสินค้า หรือให้บริการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสำนักงาน
7. กู้ยืมเงินเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
8. เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน หรือค่าบริการในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) กำหนด
9. การดำเนินการอื่นใดที่จำเป็นหรือต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน

### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะวิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบริการภาครัฐ โดยเน้นที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถาน ดังนี้

**พรพิมล ศรีธเรศ (2551)** ศึกษาและเปรียบเทียบ เพศ อายุ และรายได้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานไดโนเสาร์ในประเทศไทย ในด้านการจัดการด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานสิรินธร อ.สหัสขันธ์ จ.กาฬสินธุ์ และพิพิธภัณฑสถานไดโนเสาร์ภูเวียง อ.ภูเวียง จ.ขอนแก่น จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุและรายได้ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการและด้านความปลอดภัย 2) เพื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) เพื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทยแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) เพื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามรายได้พบว่า รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย แตกต่างกันในด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ทัศนะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554)** ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานครตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ในด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในด้านสิ่งดึงดูดใจ คือ มีเอกลักษณ์ในความเป็นไทย ด้านการคมนาคมขนส่ง คือ รถสาธารณะ มีปริมาณเพียงพอต่อการเดินทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีบริเวณพื้นที่รองรับนักท่องเที่ยวเพียงพอ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวัง ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากเช่นกัน ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

ในกรุงเทพมหานคร พบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติข้างต้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ กับปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2555)** ได้ทำการประเมินความพึงพอใจการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก ได้แก่ ผู้ที่ทำงานภาคเอกชน ผู้ที่ทำงานอิสระ นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป พบว่า ผู้ที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอายุระหว่าง 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.3 โดยลักษณะการมาเยี่ยมชมส่วนใหญ่มาเป็นหมู่คณะ คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการเยี่ยมชมเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 41.5 ส่วนการมาเพื่อเรียนรู้ด้วยตนเอง ร้อยละ 34.8 และมาเยี่ยมชมด้วยวัตถุประสงค์อื่น ๆ ร้อยละ 9.5 ทั้งนี้ สื่อการรับทราบข้อมูล ส่วนใหญ่รับทราบจากคำบอกเล่า ร้อยละ 30.5 และน้อยที่สุด คือ สื่อนั่งสื่อพิมพ์ ร้อยละ 4.3

ผลการศึกษายังพบว่า คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยในด้านการจัดแสดงวัตถุพิพิธภัณฑ์พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำชม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 ซึ่งทัศนคติด้านประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 และลำดับสุดท้าย คือด้านกิจกรรมการบริการนำชม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17

**สุรัชย์ ทุหมัด (2556)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการรับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจกับประเด็นการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อนำเนื้อหาที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมโยงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้มีผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด คือ เป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของรายวิชาที่ศึกษา รองลงมาต้องการข้อมูลด้านภูมิปัญญาไทยและศิลปวัฒนธรรม และมีคนแนะนำตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ด้านนิทรรศการและการให้การศึกษา และด้านการบริหารจัดการ ในด้านที่ตั้งและอาคารนั้นพบว่า มีความพึงพอใจต่อการที่ตัวอาคารมีความสวยงาม ดึงดูดให้เข้าชมมากที่สุด ด้านนิทรรศการและการให้การศึกษา มีความพึงพอใจต่อเส้นทางเดินชมพิพิธภัณฑ์มีความสะดวก ปลอดภัย มากที่สุด

**ทศพล ว่องไวกลยุทธ์ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2556)** ได้ทำการศึกษา การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านการตลาดของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อวางแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology study) ด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง จำนวน 5 คน รวมทั้งผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจำนวน 20 คน พบว่า

1) สภาพปัญหาด้านการตลาดของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง (1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่ามีการให้บริการเพื่อการศึกษาค้นคว้า โดยการนำชมและบรรยายในแต่ละห้องเป็นหมู่คณะ แต่มีนิทรรศการกลางแจ้งบางส่วน คือ เรือนลาวโซ่ง ที่อยู่ในสภาพเก่า (2) ด้านราคา พบว่า การกำหนดราคาทั้งราคาค่าเข้าชม และใช้สถานที่เป็นไปตามระเบียบของกรมศิลปากร คือ ยกเว้นค่าเข้าชมแก่นักเรียน นักศึกษา ผู้สูงอายุ และนักบวชที่มาเป็นหมู่คณะ และยกเว้นค่าเข้าชมในกรณีที่ทำหนังสือติดต่อมาล่วงหน้า แม้จะเป็นการส่งเสริมการเข้าชมแต่ก็มีผลให้พิพิธภัณฑสถานมีรายได้ลดลง จึงขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาพิพิธภัณฑสถาน (3) ด้านทำเลที่ตั้ง พิพิธภัณฑสถานตั้งอยู่ในพื้นที่ว่าการอำเภอกู่ทอง จึงทำให้ตัวอาคารไม่โดดเด่น (4) ด้านการตลาด ยังขาดงบประมาณในการจัดทำเอกสาร เพื่อใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรพบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ด้านกระบวนการพบว่า การเข้าชมเป็นหมู่คณะควรติดต่อล่วงหน้าเพื่อจะได้จัดให้มีวิทยากรนำชม แต่ถ้ามีจำนวนมากก็ต้องจัดแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการนำชม ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าอาคารพิพิธภัณฑสถาน มี 2 อาคาร แต่อยู่ทั้งในเขตของที่ว่าการอำเภอกู่ทอง ส่วนอีกด้านติดกับโรงเรียน จึงทำให้พิพิธภัณฑสถานขาดความโดดเด่น

2) แนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุทง (1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมเรือนลาวไททรงดำ ให้ใหม่ สวยเด่นสง่างาม (2) ด้านราคา พิพิธภัณฑสถานได้จัดงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อจ่ายให้เป็นสวัสดิการแก่บุคลากร ในการทำงานล่วงเวลาในวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ การจัดตั้งร้านขายสินค้าที่ระลึก และร้านค้าสวัสดิการจำหน่ายเครื่องดื่ม และตั้งตู้รับบริจาค (3) ด้านสถานที่ ควรสร้างจุดเด่นด้วยการทาสีใหม่หรือสร้างสัญลักษณ์ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้เกิดความชัดเจน (4) ด้านการตลาด ควรโฆษณาให้ทันสมัย

**กานต์รวี ชมเชย (2557)** ทำการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถาน กรมศึกษา มิวเซียมสยาม และพิพิธภัณฑสถานบ้านไทยจิมน ทอมป์สัน เพื่อประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้ ไปพัฒนาเป็นต้นแบบ (Model) การบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเก็บข้อมูลด้วย

วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ทั้ง 2 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า มิวเซียมสยาม เป็นพิพิธภัณฑ์แนวใหม่ คือ Discovery Museum ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้เยี่ยมชมให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์อย่างสนุกสนาน มิวเซียมสยามได้ประยุกต์ใช้หลักการตลาดในการบริหารจัดการ เช่น การสำรวจความต้องการของผู้เยี่ยมชมก่อนการจัดทำนิทรรศการ การจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจ การพัฒนาการดำเนินงานโดยใช้การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT) และการสร้างแบรนด์ เป็นต้น ส่วนพิพิธภัณฑ์บ้านไทยจิม ทอมป์สัน เป็นพิพิธภัณฑ์เอกชนที่มีจุดเด่นในด้านตัวอาคาร ที่มีลักษณะเป็นบ้านทรงไทย มีความร่มรื่นมีชีวิตชีวา อีกทั้งสถานที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทางมาเยี่ยมชมของนักท่องเที่ยว และมีการบริหารจัดการที่เน้นการให้บริการเป็นเลิศ

ส่วนตัวแบบหรือโมเดลพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย ที่ได้จากการประมวลองค์ความรู้ คือ รูปแบบนิทรรศการในแนว Discovery Museum เพื่อให้เป็นที่ดึงดูดใจและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เยี่ยมชมมากขึ้น มีการประยุกต์ใช้หลักการตลาดในการบริหารจัดการ และเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชม

**พิชญ์ณู ภูทอง (2558)** ศึกษารูปแบบในการดำเนินกิจการ และกลยุทธ์การตลาดของพิพิธภัณฑ์แบทแคท มิวเซียม แอนด์ ทอยส์ ไทยแลนด์ เพื่อหาแนวทางที่จะพัฒนากลยุทธ์การตลาดและการบริหารจัดการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เพื่อให้พิพิธภัณฑ์สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าของพิพิธภัณฑ์ ผู้จัดการพิพิธภัณฑ์ และเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ และใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างกับผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์จำนวน 10 คน ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยเทคนิคแบบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยพบว่า พิพิธภัณฑ์แบทแคท มิวเซียม แอนด์ ทอยส์ ไทยแลนด์ รูปแบบการดำเนินกิจการเป็นแบบกิจการเจ้าของคนเดียว จุดแข็งของพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ เป็นพิพิธภัณฑ์ที่รวบรวมของสะสมแบทแมนได้มากที่สุดในเอเชีย ด้านจุดอ่อน ได้แก่ ข้อจำกัดของขนาดพิพิธภัณฑ์ และทำเลที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ ด้านโอกาส ได้แก่ กระแสความนิยมจากภาพยนตร์แบทแมน และโครงการมิวส์พาส (Muse Pass) ด้านอุปสรรค ได้แก่ ทศนคติในแง่ลบของคนไทยต่อพิพิธภัณฑ์ ปัญหาเศรษฐกิจและการเมือง แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ควรมีการจัดแบ่ง หมวดหมู่ และติดป้ายแสดงข้อมูลของที่จัดแสดงให้ทั่วถึง ด้านราคาควรมีราคาพิเศษสำหรับการเข้าชมเป็นหมู่คณะ ด้านสถานที่ควรขยายพื้นที่อาคารจัดแสดง ด้านการส่งเสริมการขายควรประชาสัมพันธ์ให้พิพิธภัณฑ์เป็นที่รู้จักมากขึ้น ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ควรมีความรู้เกี่ยวกับของจัดแสดงมากขึ้น ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่นำชมสำหรับการเข้าชมเป็นหมู่คณะ และด้านภาพลักษณ์ ควรมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ มากขึ้น



**เกรียงไกร ฮ่องเฮงเส็ง (2559)** ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างแรงจูงใจให้คนเข้าชมพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้: ศึกษาเปรียบเทียบ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร และมิวเซียมสยาม กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสังเกตการณ์ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร และสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ หรือมิวเซียมสยาม มีรูปแบบการสร้างแรงจูงใจให้คนเข้าชมพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้ทั้งหมด 4 ประเภท ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ เนื้อหาและส่วนจัดแสดง กิจกรรมโครงการ และสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ทั้งสองแห่งต่างเผชิญกับอุปสรรคปัญหา และมีวิธีการแก้ไขที่แตกต่างกันออกไป โดยรูปแบบการสร้างแรงจูงใจให้คนเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร เพื่อการเรียนรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ทั้งระบบ ด้านเนื้อหาและส่วนจัดแสดง มุ่งเน้นโครงการจำลองโบราณวัตถุเพื่อการเรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัส ด้านกิจกรรมโครงการมุ่งเน้นจัดข้อจำกัดด้านระยะทาง ด้วยโครงการรถพิพิธภัณฑ์เคลื่อนที่ และโครงการพิพิธภัณฑ์ตอนกลางคืน ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ มุ่งเน้นพัฒนาให้เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดี รวมทั้งพัฒนาห้องคลังโบราณวัตถุให้เป็นอีกหนึ่งส่วนจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์

**ริญญารัตน์ เพชรพันธ์ทอง (2560)** ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากนั้นใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 359 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์โดยรวมอยู่ระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจภายในพิพิธภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึง ด้านกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์

**ศักดา ส่งเจริญ และคณะ (2560)** ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ชมที่มีต่อระบบนำชมรูปแบบความรู้จากพิพิธภัณฑ์เสมือนจริงที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต โดยทำการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่นักศึกษา รวม 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สื่อพิพิธภัณฑ์เสมือนจริงที่มีอยู่ในโลกออนไลน์ นำมาจัดรวบรวมเป็นเว็บไซต์ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า พิพิธภัณฑ์ที่มีอยู่ในโลกออนไลน์พบว่าพิพิธภัณฑ์ของไทยในรูปแบบสื่อเสมือน (Visual tour) แบบภาพสองมิติและสามมิติ ส่วนใหญ่สามารถแสดงผลได้บนจอคอมพิวเตอร์และ

แทปเล็ต สมาร์ทโฟน ผลสำรวจพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมด้านการใช้งาน ความพึงพอใจโดยรวมด้านการออกแบบอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจโดยรวมด้านเนื้อหาความรู้ที่ได้จากการชม (Visual Tour) อยู่ในระดับปานกลาง

**จิตเจริญ ศรขวัญ และคณะ (2561)** ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รวมทั้งศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,555 คน ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 3

### การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการขับเคลื่อนการวิจัยตามแนวทางของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

2) กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายเพื่อเป็นตัวแทนตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยคณะวิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่คำนึงถึงขนาดของประชากร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในระยะเวลาของการสำรวจ แต่ทราบว่ามีความจำนวนมาก และต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร คณะวิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2541) โดยกำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า  $\pm 0.02$  จึงได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 2,401 ตัวอย่าง แต่คณะวิจัยเก็บข้อมูลเพิ่ม 1,213 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่มากเพียงพอจะเป็นตัวแทนที่ดี และให้เป็นไปตามข้อตกลงการจ้างที่กำหนดขนาดตัวอย่างในการสำรวจไม่น้อยกว่า 3,500 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 3,614 ตัวอย่าง โดยการเลือกตัวอย่างครั้งนี้ คณะวิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรทั้งหมดออกเป็น 6 ชั้นภูมิ ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) กลุ่มนักเรียนนักศึกษา/ครู 3) หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ 4) หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ประกอบการภาคเอกชน 5) สื่อมวลชน และ 6) เครือข่าย พกจ. ซึ่งแต่ละชั้นภูมิจะมีจำนวนของประชากรย่อยที่แตกต่างกัน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาตามสัดส่วน (Proportional Allocation) จากนั้นทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อเป็นตัวแทนตามคุณลักษณะที่คณะวิจัยคาดหวังจนครบ 3,614 ตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณะวิจัยพัฒนา และประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการประยุกต์ประเด็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของสำนักงาน ก.พ.ร. มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แล้วจึงนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่คณะวิจัยได้พัฒนาไปปรึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แล้วนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุง

2) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.802 ถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ มีความถูกต้องเชิงเนื้อหาสูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555)

3) ภายหลังจากการพัฒนา และปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว คณะวิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำคำตอบมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามซึ่งเป็นการวัดความสามารถของมาตรวัดที่ให้ผลที่สอดคล้องกัน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555) โดยคณะวิจัยจะวัดความน่าเชื่อถือของมาตรวัดโดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ พบว่ามีค่าเท่ากับ .907 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

4) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้นำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ โดยแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ที่ประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในการรับบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุง หรือแก้ไขการบริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมถึงคำถามเกี่ยวกับความชอบ หรือประทับใจในการจัดแสดงนิทรรศการ และคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### 3.3 การรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีขั้นตอน ดังนี้

1) การเก็บข้อมูลจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพียงพอไปทดสอบให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยอธิบายแบบสอบถามให้ผู้ตอบเข้าใจ และสอบถามด้วยพนักงานสำรวจ แล้วนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2) ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อขอข้อมูลจำนวนผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มาใช้วางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลในพื้นที่

3) วิธีการเก็บข้อมูลนั้น คณะวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเดินทางไปเก็บด้วยตนเอง ร่วมกับพนักงานสำรวจข้อมูลที่ได้ผ่านการอบรม และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการศึกษา โดยคณะวิจัย และพนักงานสำรวจจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง จากนั้นคณะวิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลเบื้องต้น

4) ข้อมูลที่เก็บมาได้จะต้องผ่านระบบการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้นเป็นแนวทางการวิเคราะห์ซึ่งเน้นการใช้ข้อมูล และการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของข้อค้นพบ และข้อสรุปต่าง ๆ ของเรื่องที่ทำการศึกษา (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2545) โดยคณะวิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของรายการตอบจนเสร็จสมบูรณ์ จึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปลงรหัส และทำการบันทึกข้อมูลลงบนไฟล์คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย แล้วนำข้อมูลที่บันทึกได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยคณะวิจัยได้เลือกใช้สถิติ ดังนี้

**1) สถิติตัวแปรเดียว (Univariate Statistics):** เพื่อวิเคราะห์สภาพทั่วไป และการกระจายของข้อมูล ที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรทุกตัวตามกรอบแนวคิดของการศึกษา ครั้งนี้ โดยจำแนกเป็น

(1) คุณลักษณะด้านชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) และอัตราส่วนร้อย (Percentage) โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

(2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ โดยคณะวิจัยได้กำหนดความหมายของเกณฑ์ และการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความพึงพอใจในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความพึงพอใจในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยให้คะแนนดังต่อไปนี้

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

จากนั้นคณะวิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับการหาระดับค่าเฉลี่ย และแปลความหมายเป็น 5 ระดับตามแนวทางของ เบสท์ (Best 1981; อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2551) โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	ระดับน้อยที่สุด

**2) สถิติตัวแปรหลายตัว (Multivariate Statistics):** เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย

(1) Independent Sample t-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง เพศกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

(2) One-Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่าง อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ ทั้งนี้หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คณะวิจัยจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามคุณลักษณะด้านชีวสังคม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ คณะวิจัยจึงนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ในส่วนต่อไปนี้ คณะวิจัยจะนำเสนอข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 3,614 คน ดังตารางที่ 4.1



**ตารางที่ 4.1** คุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) (N=3,614 คน)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	1,930	53.4
	ชาย	1,684	46.6
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1,414	39.1
	20 – 29 ปี	795	22.0
	30 – 39 ปี	487	13.5
	40 – 49 ปี	469	13.0
	50 – 59 ปี	276	7.6
	60 ปี ขึ้นไป	173	4.8
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่6/ ปวช.	1,042	28.8
	ปริญญาตรี	970	26.8
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	584	16.2
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	560	15.5
	อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	249	6.9
	ปริญญาโท	188	5.2
	ปริญญาเอก	21	0.6
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	1,845	51.1
	ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	550	15.2
	พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	525	14.5
	ผู้ประกอบการ/ ธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้างอิสระ	284	7.9
	เกษตรกร	238	6.6
	ผู้เกษียณอายุ	165	4.5
	อื่น ๆ (ว่างงาน/แม่บ้าน/นักบวช)	7	0.2
เขตที่อยู่อาศัย	กรุงเทพมหานคร	1,231	34.1
	ปทุมธานี	1,027	28.4
	จังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานฯ	988	27.3
	จังหวัดอื่น ๆ	368	10.2

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่เป็นตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 3,614 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 29 ปี โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีสัดส่วนน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาอาชีพของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ พบว่าเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เช่น นครนายก นนทบุรี สระบุรี อโยธยา และสมุทรปราการ ตามลำดับ ส่วนที่เหลือนั้นมีเขตที่อยู่อาศัยกระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย เช่น นครปฐม ชลบุรี จันทบุรี ระยอง ปัตตานี เชียงใหม่ ร้อยเอ็ด สุรินทร์ เป็นต้น

#### 4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ในส่วนต่อไป จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ดังตารางที่ 4.2-4.11

**ตารางที่ 4.2** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถาน  
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ

รายการข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่า	ค่า	ระดับความ พึงพอใจ
		มาตรฐาน	ต่ำสุด	สูงสุด	
- การแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการ ให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ	4.26	0.70	1	5	มาก
- ความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.22	0.73	1	5	มาก
- มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.21	0.75	1	5	มาก
- ระยะเวลาการให้บริการงานนำชม พิพิธภัณฑ	4.17	0.74	1	5	มาก
- มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมิน การให้บริการ	4.03	0.81	1	5	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ</b>	<b>4.18</b>	<b>0.59</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน  
พิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าการแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการงานนำชม  
พิพิธภัณฑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือความเหมาะสมของลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน  
และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยข้อคำถามที่ว่า  
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายตัว  
ไม่มากนัก และความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ประเด็น

**ตารางที่ 4.3** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า	ค่า	ระดับความพึงพอใจ
			ต่ำสุด	สูงสุด	
- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีบุคลิกภาพ					
แต่งกายเหมาะสม	4.49	0.69	1	5	มาก
- มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.38	0.72	1	5	มาก
- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.38	0.73	1	5	มาก
- ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.37	0.73	1	5	มาก
- ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.34	0.76	1	5	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.39</b>	<b>0.61</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีบุคลิกภาพ แต่งกายเหมาะสม รองลงมา คือมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งทั้งสองรายการข้อคำถามนั้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อคำถามว่า ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นมีการกระจายตัวไม่มากนัก และความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ประเด็น

**ตารางที่ 4.4** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่า	ค่า	ระดับความพึงพอใจ
		มาตรฐาน	ต่ำสุด	สูงสุด	
- สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม	4.39	0.73	1	5	มาก
- ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	0.76	1	5	มาก
- ที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.22	0.79	1	5	มาก
- ป้าย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกทาง/ป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน	4.22	0.77	1	5	มาก
- ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.20	0.77	1	5	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.26</b>	<b>0.61</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ โดยข้อความว่า ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ มีการกระจายตัวไม่มากนัก และความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ประเด็น

**ตารางที่ 4.5** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร  
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		ระดับความพึงพอใจ	
		มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด		ค่าสูงสุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.61	1	5	มาก
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.61	1.2	5	มาก
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.59	1	5	มาก
<b>- ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ</b>	<b>4.28</b>	<b>0.49</b>	<b>1.67</b>	<b>7.13</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกการวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของผู้รับบริการท่านหนึ่ง ที่กล่าวว่า

“..พิพิธภัณฑ์ ควรจัดมีคนขับรถรางนำชม เป็นการเฉพาะ ไม่ใช่ให้วิทยากรเป็นคนขับและเป็นคนบรรยายไปพร้อม ๆ กัน เพราะคนเราไม่สามารถทำงานสองอย่างได้ดีพร้อม ๆ กัน..”

ในขณะที่สุภาพสตรีท่านหนึ่งที่มาชมพิพิธภัณฑ์ ได้ให้ความเห็นกับคณะวิจัยว่า

“..ถ้ามาดูกันเอง ไม่ได้มาเป็นกลุ่ม เค้าก็ไม่พา ดูต้องเดินเอง จะถามใครก็ไม่ไม่มีใครให้ถาม เสียตาย มีเรื่องน่าสนใจเยอะแยะ แต่ไม่สามารถถามใครได้..จริงอยู่ ที่มีสแกนคิวอาร์โค้ด แต่มันก็ถามอะไรนอกจากนั้นไม่ได้ ถ้าจะให้ดีควรมีวิทยากรประจำในอาคาร จะดีมาก”

ในส่วนของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น มีผู้เข้าชมหลายท่านแสดงความรู้สึก และความเห็นคล้ายกันว่า ภายในพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา (อาคาร 5) อากาศภายในร้อน และแสงสว่างน้อย ทำให้การเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร และรู้สึกไม่ปลอดภัย ดังที่สุภาพสตรีอีกท่านหนึ่ง ให้ข้อคิดเห็นว่า

“...อากาศข้างในร้อนมากคะ น่าจะเปิดแอร์ หรือ พัดลมในบริเวณที่มีการจัดแสดง และถ้าเพิ่มแสงไฟให้สว่างมากกว่านี้จะดีมาก เพราะเราต้องฟังในที่มีคนนาน ๆ ก็ปวดตา แล้วก็ยังอันตรายด้วยนะ ยังมีดี ๆ สลัว ๆ แบบนี้ใครจะกล้าเข้ามา ไม่มีใครเค้าอยากเข้ามาดูหรอก...”

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและค่าร้อยละของช่องทางในการรับรู้หรือรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (n=3,614 คน)

สื่อต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
- การทัศนศึกษา/ศึกษาดูงาน	1,474	40.8
- บุคคลแนะนำ	919	25.4
- ครู/อาจารย์/โรงเรียน/สถาบันการศึกษา	722	20
- เว็บไซต์สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	525	14.5
- Facebook แฟนคลับพิพิธภัณฑ์ฯ	429	11.9
- ป้ายประชาสัมพันธ์	386	10.7
- โทรทัศน์	174	4.8
- เสียงตามสาย	86	2.4
- Line@	82	2.3
- หนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	70	1.9
- อีเมลสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	42	1.2
- วิทยุ	32	0.9

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบข้อความเรื่องท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้อย่างไร หรือทราบจากสื่ออะไร พบว่าส่วนใหญ่รู้จักพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จากการได้มาทัศนศึกษา การศึกษาดูงานมากที่สุด รองลงมา รู้จักจากการแนะนำ เช่น บุคคลรู้จักแนะนำ หรือจากครู อาจารย์ โรงเรียน สถาบันการศึกษา ส่วนสื่อที่รับรู้มีน้อยที่สุด คือ รับฟังจากวิทยุ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑิ์ในหลวงรัชกาลที่ 5 ของสำนักงานพิพิธภัณฑิ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

พิพิธภัณฑิ์ในหลวงรัชกาลที่ 5 อาคาร 5	จำนวน	ร้อยละ (ของ 3,614คน)
<b>อาคาร 5 ชั้น 1</b>		
- โซนที่ 1 พระราชพิธีในวิถีเกษตร	636	17.60
- โซนที่ 2 กษัตริย์เกษตร	1,140	31.54
- โซนที่ 3 หลักการทรงงาน	710	19.65
- โซนที่ 4 หัวใจใฝ่เกษตร	233	6.45
- โซนที่ 5 ตามรอยพ่อ	655	18.12
- โซนที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ	618	17.10
- โซนที่ 7 นวัตกรรมของพ่อ	352	9.74
- โซนที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน	179	4.95
<b>อาคาร 5 ชั้น 2</b>		
- ตลาดเงินทวี	1,064	29.44
- วิถีเกษตรลุ่มน้ำ	600	16.60
- เกษตรไทย เกษตรโลก	559	15.47
- นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	429	11.87
- มหัศจรรย์ท้องทุ่ง	411	11.37
- น้อมนำคำพ่อสอน	387	10.71
- สถาบันเกษตรไทย	245	6.78

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑิ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบเรื่องชอบหรือประทับใจส่วนจัดแสดงของพิพิธภัณฑิ์ในหลวงรัชกาลที่ 5 อาคาร 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประทับใจส่วนจัดแสดงของพิพิธภัณฑิ์ในหลวงรัชกาลที่ 5 ชั้น 1 ในโซนที่ 2 กษัตริย์เกษตร มากที่สุด รองลงมาคือ โซนที่ 3 หลักการทรงงาน และ โซนที่ 5 ตามรอยพ่อ รวมถึงโซนที่ 6 วิถีเกษตรของพ่อ โดยโซนที่ 8 ภูมิพลังแผ่นดิน มีผู้ชื่นชอบหรือประทับใจ น้อยที่สุด



ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อพิพิธภัณฑ์ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 2 ในส่วนจัดแสดงเรื่อง ตลาดเงินทิว มากที่สุด รองลงมาคือวิถีเกษตรลุ่มน้ำ และ เกษตรไทย เกษตรโลก โดยส่วนจัดแสดงเรื่อง สถาบันเกษตรไทย มีผู้ชื่นชอบหรือประทับใจ น้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์ พันธูกรรม อาคาร 3 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

พิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์พันธูกรรม อาคาร 3	จำนวน	ร้อยละ (ของ 3,614คน)
- พันธูกรรมสร้างชีวิต	132	3.65
- แรบบันดาลใจเจ้าฟ้านกอนุรักษ์	122	3.38
- พันธูกรรมตามนิเวศ	107	2.96
- อนุรักษ์พันธูกรรมทำได้	81	2.24

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งตอบเรื่องชอบ ประทับใจพิพิธภัณฑ์มหัศจรรย์ พันธูกรรม อาคาร 3 พบว่าผู้รับบริการมีความประทับใจเรื่อง พันธูกรรมสร้างชีวิต มากที่สุด รองลงมาคือ แรบบันดาลใจเจ้าฟ้านกอนุรักษ์ และพันธูกรรมตามนิเวศ ตามลำดับ โดยส่วนจัดแสดงเรื่อง อนุรักษ์พันธูกรรมทำได้ มีผู้ชื่นชอบหรือประทับใจ น้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.9** จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4 ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

พิพิธภัณฑ์ป่าดงพงไพร อาคาร 4	จำนวน	ร้อยละ (ของ 3,614คน)
- สมดุลแห่งธรรมชาติ สมดุลแห่งชีวิต	194	5.37
- เสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน / ป่ากลางคืน)	218	6.03
- คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ	136	3.76

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งตอบเรื่องชอบหรือประทับใจ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 4 มีความประทับใจเรื่อง เสียงแห่งธรรมชาติ (ป่ากลางวัน / ป่ากลางคืน) มากที่สุด รองลงมาคือ สมดุลแห่งธรรมชาติ สมดุลแห่งชีวิต โดยส่วนจัดแสดงเรื่อง คืนกลับสู่วิถีธรรมชาติ มีผู้ชื่นชอบหรือประทับใจน้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 7 ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 7	จำนวน	ร้อยละ (ของ 3,614คน)
- ดินมีชีวิต	105	2.91
- ชีวิตในดิน	85	2.35
- คืนชีวิตให้ผืนดิน	88	2.43
- นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม	46	1.27

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งตอบเรื่องชอบ หรือประทับใจพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 7 มีความประทับใจในส่วนจัดแสดงเรื่อง ดินมีชีวิต มากที่สุด รองลงมาคือ คืนชีวิตให้ผืนดิน และชีวิตในดิน ตามลำดับ โดยส่วนจัดแสดงเรื่อง นักวิทยาศาสตร์ดินเพื่อมนุษยธรรม มีผู้ชื่นชอบหรือประทับใจน้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการที่ชอบหรือประทับใจพิพิธภัณฑน์วัตกรรมการเกษตร  
เศรษฐกิจพอเพียงของสำนักงานพิพิธภัณฑน์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

พิพิธภัณฑน์วัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	จำนวน	ร้อยละ (ของ 3,614คน)
- 1 ไร่พึ่งตนเอง	450	12.36
- เกษตรพอเพียงเมือง	405	11.12
- เรือนไทย 4 ภาค	380	10.44
- บ้านดินบ้านฟาง	272	7.47
- นาโยนกกล้า	189	5.19
- บ้านนวัตกรรมพลังงาน	176	4.83

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑน์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งตอบเรื่องชอบ ประทับใจพิพิธภัณฑน์วัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนใหญ่มีความประทับใจในส่วนจัดแสดงเรื่อง 1 ไร่พึ่งตนเอง มากที่สุด รองลงมาคือ เกษตรพอเพียงเมือง เรือนไทย 4 ภาค บ้านดินบ้านฟาง และ นาโยนกกล้า ตามลำดับ โดยส่วนจัดแสดงเรื่อง บ้านนวัตกรรมพลังงาน มีผู้ชื่นชอบหรือประทับใจ น้อยที่สุด

#### 4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑน์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ส่วนต่อไปนี้เป็นไปเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑน์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะด้านชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย โดยมีผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12 - 4.60

**ตารางที่ 4.12** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t	sig
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	1,684	4.18	.520	.603
	หญิง	1,930	4.17		
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	1,684	4.38	-.658	.510
	หญิง	1,930	4.40		
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	1,684	4.25	-.499	.618
	หญิง	1,930	4.26		
- ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	ชาย	1,684	4.27	-.272	.786
	หญิง	1,930	4.28		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	4.21	0.60	2.2	5
เจเนอเรชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	4.18	0.58	1	5
เจเนอเรชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)	4.10	0.59	1.2	5

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นตัวอย่างในการศึกษานี้ มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยเจเนอเรชั่น X หรือผู้รับบริการที่มีอายุ 30 - 49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มเจเนอเรชั่น Y และ Z หรือผู้ที่อายุต่ำกว่า 29 ปี ส่วนกลุ่มเจเนอเรชั่น B หรือผู้ที่อายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.14** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.43	2	1.713	4.954	.007*
ภายในกลุ่ม	1,093.43	3162	0.346		
รวม	1,096.86	3164			

\* Sig < .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่อายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นคณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	เจเนอเรชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)
เจเนอเรชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	-.02930	.08257*
เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)		.11187*

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการกลุ่มเจเนอเรชั่น Y และ Z หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 29 ปี และกลุ่มเจเนอเรชั่น X หรือผู้รับบริการที่มีอายุ 30-49 ปี โดยทั้งสองกลุ่มอายุนี้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่ากลุ่มเจเนอเรชั่น B หรือผู้รับบริการที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.16** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	4.41	0.62	2.4	5
เจเนอเรชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	4.38	0.60	1.6	5
เจเนอเรชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)	4.33	0.61	1	5

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยกลุ่มเจนเนอเรชั่น X หรือ ผู้รับบริการที่อายุ 30 - 49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มเจนเนอเรชั่น Y และ Z หรือผู้รับบริการที่อายุต่ำกว่า 29 ปี ส่วนกลุ่มเจนเนอเรชั่น B หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.17** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.62	2	0.81	2.20	0.11
ภายในกลุ่ม	1,162.64	3,162	0.37		
รวม	1,164.26	3,164			

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการซึ่งมีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เจนเนอเรชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	4.28	0.60	1.4	5
เจนเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	4.28	0.63	1.4	5
เจนเนอเรชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)	4.13	0.61	1.2	5

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y และ Z หรือ ผู้รับบริการที่อายุต่ำกว่า 29 ปี และเจนเนอเรชั่น X หรือ ผู้รับบริการที่อายุ 30-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุดทั้งสองกลุ่ม ในขณะที่ผู้รับบริการกลุ่มเจนเนอเรชั่น B หรือผู้ที่อายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.19** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.86	2	4.930	13.424	.000**
ภายในกลุ่ม	1,161.26	3,162	.367		
รวม	1,171.12	3,164			

\*\* Sig < .01, .05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการซึ่งมีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.20



**ตารางที่ 4.20** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	เจเนอเรชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)
เจเนอเรชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	.00339	.15768*
เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)		.15428*

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มเจเนอเรชั่น Y และ Z หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 29 ปี และกลุ่มเจเนอเรชั่น X หรือผู้รับบริการที่มีอายุ 30 - 49 ปี โดยทั้งสองกลุ่มนี้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า กลุ่มเจเนอเรชั่น B หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.21** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เจเนอเรชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	4.30	0.51	2.7	5
เจเนอเรชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	4.28	0.48	1.7	5
เจเนอเรชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)	4.18	0.48	2.5	5

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยกลุ่มเจเนอเรชั่น X หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 30 - 49 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มเจเนอเรชั่น Y และ Z หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 29 ปี ส่วนผู้รับบริการกลุ่มเจเนอเรชั่น B หรือ ผู้ที่อายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.22** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.169	2	2.084	8.833	0.000**
ภายในกลุ่ม	746.20	3,162	0.236		
รวม	750.37	3,164			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในภาพรวม	เจนเนอร์ชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)	เจนเนอร์ชั่น B (อายุ 50 ปี ขึ้นไป)
ต่อการให้บริการ		
เจนเนอร์ชั่น Y และ Z (อายุต่ำกว่า 29 ปี)	-0.01840	.09716*
เจนเนอร์ชั่น X (อายุ 30 - 49 ปี)		.11556*

\* Sig < .05

จากตารางที่ 4.23 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันพบว่า กลุ่มเจนเนอร์ชั่น Y และ Z หรือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 29 ปี และกลุ่มเจนเนอร์ชั่น X หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 30 - 49 ปี ทั้งสองกลุ่มนี้มีความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มเจนเนอร์ชั่น B หรือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.24** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.21	0.60	1	5
มัธยมปลาย/อาชีววะ	4.17	0.58	1.4	5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.15	0.61	1.2	5

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ โดยกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.25** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.318	2	1.159	3.304	0.037*
ภายในกลุ่ม	1,266.82	3,611	0.351		
รวม	1,269.14	3,613			

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นคณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.26

**ตารางที่ 4.26** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มัธยมปลาย/อาชีวะ	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	.04348	.06146*
มัธยมปลาย/อาชีวะ		.01798

\* Sig < .05

จากตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.27** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.47	0.56	1	5
มัธยมปลาย/อาชีวะ	4.37	0.62	1.6	5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.34	0.65	1.6	5

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ ส่วนกลุ่มของผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.28** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10.962	2	5.481	14.662	0.000**
ภายในกลุ่ม	1,349.86	3,611	0.374		
รวม	1,360.82	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.29

**ตารางที่ 4.29** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มัธยมปลาย/อาชีวะ	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	.09851*	.13217*
มัธยมปลาย/อาชีวะ		.03366

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นตัวอย่างในการศึกษา ที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ และมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.30** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.35	0.57	1.4	5.0
มัธยมปลาย/อาชีวะ	4.24	0.61	1.4	5.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.20	0.64	1.2	5.0

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมาคือผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.31** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	14.408	2	7.204	19.532	.000**
ภายในกลุ่ม	1,331.90	3,611	0.369		
รวม	1,346.31	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.32

**ตารางที่ 4.32** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มัธยมปลาย/อาชีวะ	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	.10799*	.15335*
มัธยมปลาย/อาชีวะ		.04535

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ และมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.33** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.34	0.47	1.9	5.0
มัธยมปลาย/อาชีวะ	4.26	0.48	1.7	5.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.23	0.51	2.2	5.0



จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สูงที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจรวมต่อบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.34** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.270	2	4.135	17.292	0.000**
ภายในกลุ่ม	863.46	3611	0.239		
รวม	871.73	3613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.35

**ตารางที่ 4.35** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	มัธยมปลาย/อาชีวะ	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	.08333*	.11566*
มัธยมปลาย/อาชีวะ		.03233

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อาชีวะ และมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.36** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เกษียณอายุ/ว่างงาน	4.36	0.68	2.40	5
ภาครัฐ	4.29	0.57	2.80	5
นักเรียน นักศึกษา	4.15	0.59	1	5
ภาคเอกชน	4.15	0.60	1.20	5
เกษตรกร	4.13	0.54	2	5

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือผู้ที่ทำงานในภาครัฐ นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่ทำงานในภาคเอกชน ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.37** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	15.27	4	3.818	10.990	0.000**
ภายในกลุ่ม	1,253.86	3,609			
รวม	1,269.14	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นคณะวิจัยจึงทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.38

**ตารางที่ 4.38** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มสถานภาพการทำงานที่ต่างกัน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	เกษตรกร	ภาคเอกชน	ภาครัฐ	เกษียณอายุ/ ว่างงาน
นักเรียน นักศึกษา	.01248	-.00579	-.14202*	-.21404*
เกษตรกร		-.01828	-.15450*	-.22653*
ภาคเอกชน			-.13622*	-.20825*
ภาครัฐ				-.07203

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ทำงานภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผู้มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ทำงานในภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ส่วนผู้ทำงานในภาคเอกชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ทำงานภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

**ตารางที่ 4.39** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ภาครัฐ	4.48	0.59	3.00	5
เกษียณอายุ/ว่างงาน	4.47	0.67	1.60	5
เกษตรกร	4.44	0.60	1.80	5
ภาคเอกชน	4.37	0.60	1	5
นักเรียน นักศึกษา	4.36	0.62	1.60	5

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้ทำงานในภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด (ใกล้เคียงกัน) รองลงมาคือผู้มีอาชีพเกษตรกรและผู้ทำงานในภาคเอกชน ตามลำดับ ส่วนกลุ่มนักเรียน นักศึกษานั้นมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.40** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.95	4	1.988	5.303	0.000**
ภายในกลุ่ม	1,352.87	3,609			
รวม	1,360.82	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.41

**ตารางที่ 4.41** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	เกษตรกร	ภาคเอกชน	ภาครัฐ	เกษียณอายุ/ ว่างงาน
นักเรียน นักศึกษา	-0.08099	-0.01296	-.11810*	-.11274*
เกษตรกร		.06802	-.03712	- .03176
ภาคเอกชน			-.10514*	- .09978
ภาครัฐ				.00536

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่ทำงานในภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ผู้รับบริการที่ทำงานในภาคเอกชนนั้นมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่ทำงานในภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกันด้วย

**ตารางที่ 4.42** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เกษียณอายุ/ว่างงาน	4.41	0.62	2.20	5
ภาครัฐ	4.35	0.62	3	5
นักเรียน นักศึกษา	4.25	0.60	1.40	5
ภาคเอกชน	4.23	0.62	1.20	5
เกษตรกร	4.15	0.59	1.80	5

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ที่ทำงานในภาครัฐ นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่ทำงานในภาคเอกชน ส่วนผู้มีอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.43** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.94	4	2.984	8.070	.000**
ภายในกลุ่ม	1,334.37	3,609			
รวม	1,346.31	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.44

**ตารางที่ 4.44** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	เกษตรกร	ภาคเอกชน	ภาครัฐ	เกษียณอายุ/ ว่างงาน
นักเรียน นักศึกษา	.09394*	.01183	-.10207*	-.16642*
เกษตรกร		-.08211	-.19601*	-.26037*
ภาคเอกชน			-.11390*	-.17825*
ภาครัฐ				-.06436

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้มีอาชีพเกษตรกรกรรม แต่น้อยกว่าผู้ทำงานภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผู้ซึ่งมีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ที่ทำงานในภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงผู้ที่ทำงานในภาคเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่า ผู้ที่ทำงานในภาครัฐและผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน



**ตารางที่ 4.45** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
เกษียณอายุ/ว่างงาน	4.41	0.56	2.53	5
ภาครัฐ	4.37	0.50	3	5
นักเรียน นักศึกษา	4.25	0.48	1.67	5
ภาคเอกชน	4.25	0.49	2.53	5
เกษตรกร	4.24	0.46	1.87	5

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ที่เกษียณอายุ/ว่างงานมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการสูงที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่ทำงานในภาครัฐ นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่ทำงานในภาคเอกชน ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.46** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10.21	4	2.554	10.698	0.000**
ภายในกลุ่ม	861.51	3,609			
รวม	871.73	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.47

**ตารางที่ 4.47** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ระหว่างสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	เกษตรกร	ภาคเอกชน	ภาครัฐ	เกษียณอายุ/ว่างงาน
นักเรียน นักศึกษา	.00848	-.00231	-.12073*	-.16440*
เกษตรกร		-.01079	-.12921*	-.17288*
ภาคเอกชน			-.11842*	-.16210*
ภาครัฐ				-.04367

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการน้อยกว่า ผู้ที่ทำงานในภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้ทำงานภาครัฐและผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ทำงานในภาคเอกชน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้ทำงานในภาครัฐ และผู้เกษียณอายุ/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

**ตารางที่ 4.48** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า ต่ำสุด	ค่าสูงสุด
จังหวัดอื่น ๆ	4.25	0.55	2.80	5
กรุงเทพมหานคร	4.22	0.60	1.40	5
จังหวัดใกล้เคียง พกฉ.	4.15	0.56	2.20	5
จังหวัดปทุมธานี	4.13	0.63	1.00	5

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ส่วนผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.49** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.37	3	2.46	7.03	0.000**
ภายในกลุ่ม	1,261.76	3,610	0.35		
รวม	1,269.14	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นคณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.50

**ตารางที่ 4.50** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระหว่างกลุ่มเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	กรุงเทพมหานคร	จังหวัดอื่น ๆ	จังหวัดใกล้เคียง พจน.
จังหวัดปทุมธานี	-.09291*	-.12233*	-.02504
กรุงเทพมหานคร		-.02942	.06788*
จังหวัดอื่น ๆ			.09729*

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการซึ่งอาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจน้อยกว่าทุก ๆ กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผู้รับบริการที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

**ตารางที่ 4.51** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถาน  
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
จังหวัดอื่น ๆ	4.51	0.55	2.60	5
ปทุมธานี	4.42	0.62	1.00	5
กรุงเทพมหานคร	4.37	0.60	1.60	5
จังหวัดใกล้เคียง พกฉ.	4.34	0.63	2.60	5

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี และผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.52** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
พิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.15	3	3.05	8.14	0.000**
ภายในกลุ่ม	1,351.68	3,610	0.37		
รวม	1,360.82	3,613			

\*\* Sig< .01

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.53

**ตารางที่ 4.53** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างกลุ่มเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กรุงเทพมหานคร	จังหวัดอื่น ๆ	จังหวัดใกล้เคียง
จังหวัดปทุมธานี	.0500	-.08393*	.08474*
กรุงเทพมหานคร		-.13398*	.0347
จังหวัดอื่น ๆ			.16867*

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ แต่มากกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเขตอยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีเขตอยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ แต่ผู้ที่มีเขตอยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.54** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเขตอาศัย

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
จังหวัดอื่น ๆ	4.48	0.50	3.00	5
กรุงเทพมหานคร	4.28	0.62	1.40	5
ปทุมธานี	4.25	0.61	1.40	5
จังหวัดใกล้เคียง พกฉ.	4.17	0.61	1.20	5

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และกลุ่มที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มที่อาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.55** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	25.57	3	8.52	23.30	.000**
ภายในกลุ่ม	1,320.73	3,610	0.37		
รวม	1,346.31	3,613			

\*\* Sig < .01

จากตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็น รายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.56

**ตารางที่ 4.56** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	กรุงเทพมหานคร	จังหวัดอื่น ๆ	จังหวัดใกล้เคียง พทจ.
จังหวัดปทุมธานี	-0.0297	-.23211*	.07348*
กรุงเทพมหานคร		-.20239*	.10320*
จังหวัดอื่น ๆ			.30559*

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ แต่มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ แต่มีความพอใจมากกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.57** ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
จังหวัดอื่น ๆ	4.41	0.48	2.87	5
กรุงเทพมหานคร	4.29	0.50	1.67	5
ปทุมธานี	4.27	0.50	1.87	5
จังหวัดใกล้เคียง พทจ.	4.22	0.47	2.47	5



ตารางที่ 4.57 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีค่าคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 ทุกกลุ่ม โดยผู้รับบริการที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สูงที่สุด รองลงมาคือผู้ที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดปทุมธานี ส่วนผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.58** การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10.09	3	3.36	14.09	0.000**
ภายในกลุ่ม	861.64	3,610	0.24		
รวม	871.73	3,613			

\*\* Sig < .01

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คณะวิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.59

**ตารางที่ 4.59** การเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ระหว่างกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน

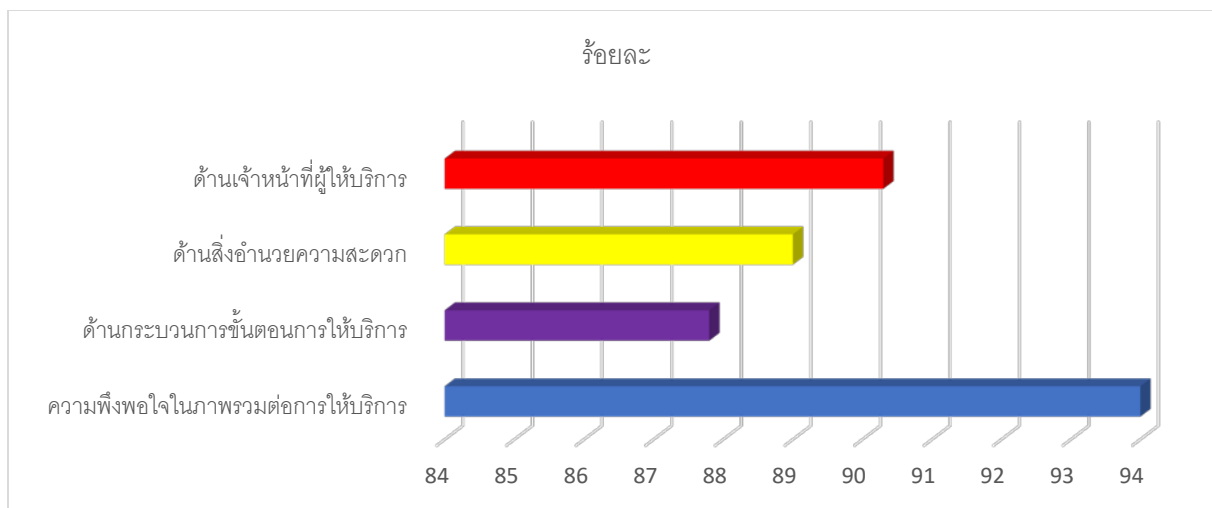
ความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการ	กรุงเทพมหานคร	จังหวัดอื่น ๆ	จังหวัดใกล้เคียง พกฉ.
จังหวัดปทุมธานี	-0.0242	-.14612*	.04439*
กรุงเทพมหานคร		-.12193*	.06859*
จังหวัดอื่น ๆ			.19052*

\* Sig< .05

จากตารางที่ 4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการที่อยู่อาศัยในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมน้อยกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ แต่มากกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ และผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดใกล้เคียงกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.60** ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้านและในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.3	มาก
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.0	มาก
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	87.8	มาก
<b>ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ</b>	<b>94.0</b>	<b>มาก</b>



**ภาพที่ 4.1** ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รายด้านและในภาพรวม

จากตารางที่ 4.60 และภาพที่ 4.1 แสดงถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 94.0 ของระดับความพึงพอใจทั้งหมดตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และคณะวิจัยได้ดำเนินการจัดเรียงลำดับอัตราส่วนร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเช่นกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 89.0 และคณะวิจัยยังพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 87.8 ของระดับความพึงพอใจทั้งหมดตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ส่วนต่อไปนี คณะวิจัยจะนำเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นตัวอย่างในการศึกษานี้ และตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ รวมถึงจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้ผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 4.61** จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการหรือประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	48	1.3
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	3,566	98.7
<b>รวม</b>	<b>3,614</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.61 แสดงให้เห็นว่ามีผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องสิ่งที่ควรปรับปรุงจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคณะวิจัยได้รวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุงมาทำสังเคราะห์เชิงเนื้อหา แล้วทำการสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มที่เข้าเข้าชมพิพิธภัณฑสถานด้วยตนเอง (walk in) เนื่องจากในบางครั้งไม่ได้มาเป็นหมู่คณะ จึงไม่ได้รับบริการนำชม และไม่มีวิทยากรบรรยายหรือให้ความรู้ ทำให้รู้สึกว่าได้ประโยชน์ในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานเท่าที่ควร จึงอยากให้สำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ หรือวิทยากรประจำในแต่ละอาคารพิพิธภัณฑสถานเพื่อให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามประชาชนที่เดินทางมาเที่ยวด้วยตนเอง

2. ควรแบ่งแยกการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างชัดเจน เช่น วิทยากรควรทำหน้าที่ในการบรรยายเท่านั้น ไม่ควรขับรถไปพร้อมกับการบรรยายเพราะอาจเสียสมาธิ และข้ามสาระสำคัญไปได้

3. ควรเปิดเครื่องทำความเย็น หรือ พัดลม ตามพื้นที่จัดแสดงในอาคารพิพิธภัณฑ์อย่างทั่วถึง
4. ควรเพิ่มแสงสว่างภายในอาคาร และบริเวณพื้นที่จัดแสดง เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี ช่วยดึงดูดความสนใจให้เข้าไปเยี่ยมชม และช่วยให้เกิดความปลอดภัยด้วย
5. ในการจัดแสดงงานหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อยากให้มีการควบคุมราคาสินค้า และคุณภาพสินค้า ที่นำมาจำหน่าย ให้มีการจำหน่ายสินค้าและบริการในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงการจัดมีที่นั่งภายในงาน สำหรับการพักผ่อน และการรับประทานอาหารอย่างเพียงพอ
6. ควรปรับราคาค่าเข้าชมให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันโดยการลดราคา หรือ ซื้อบัตรเพียงครั้งเดียวก็สามารถเข้าชมได้ทุกพิพิธภัณฑ์ รวมทั้งเปิดให้เด็ก และเยาวชนเข้าชมฟรี ทั้งนี้เพื่อเป็นการเผยแพร่พระอัจฉริยภาพด้านการเกษตร ตลอดจนพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ให้ทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ เพราะเป็นสถานที่อันเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร และพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม ช่วงเวลาของการเปิดทำการ และส่วนที่เปิดให้บริการ ผ่าน website หรือสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลโดยสังเขป ก่อนเข้าไปเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
8. ในกรณีที่เข้าชมเป็นหมู่คณะ อยากให้พิพิธภัณฑ์ยืดหยุ่นเวลา และกิจกรรมตามสภาพความพร้อม และความต้องการของหมู่คณะที่เข้าชมในขณะนั้น

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการข้างต้น คณะวิจัยจึงนำมาจัดกลุ่ม แยกเป็นประเด็นสำคัญเพื่อประโยชน์เชิงนโยบาย ในอันที่จะใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้วยหลัก 5 P ดังนี้

1. **Personnel** ผลจากการสำรวจ และการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ต่างชื่นชม และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านการสื่อสาร การให้ความรู้ การตอบคำถามได้เป็นอย่างดี จึงควรมีการเสริมแรงใจ ผ่านการให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) และควรมีการแบ่งหน้าที่การทำงานของบุคลากรตามความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้สูงที่สุด

2. Price การกำหนดราคาค่าเข้าชมที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้มีผู้มารับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มากขึ้น โดยอาจจะยกเว้นค่าเข้าชมแก่ เด็ก เยาวชน นักเรียน และนักศึกษา ที่เข้าชมในลักษณะที่ไม่ใช่หมู่คณะ รวมทั้งการกำหนดราคาสินค้าที่มาจัดจำหน่ายในงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ให้เหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพ

3. Place สถานที่จัดแสดงควรมีสุขอนามัย และมีบรรยากาศที่ดี มีอุณหภูมิ แสงสว่าง ที่พอเหมาะ มีสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ รวมทั้งมีป้ายบอกทาง และป้ายแสดงคำอธิบาย วัตถุประสงค์ที่มีรายละเอียดเพียงพอที่จะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

4. Promotion การโฆษณา และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยการใช้เครื่องมือสื่อสาร การตลาด ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยสังเขป เพื่อให้ประชาชนหรือผู้สนใจได้รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รวมทั้งการจัดรายการส่งเสริมการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ด้วยการลดราคาพิเศษซื้อบัตรเดียวเที่ยวทั่วงาน หรือเปิดให้เข้าชมฟรี สำหรับประชาชนที่สนใจ โดยเฉพาะในช่วงของการจัดกิจกรรมตลาดนัด หรือกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกต่อ (Word of Mouth) อันจะเป็นทั้งการส่งเสริมการตลาด พร้อมกับการให้ความรู้ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่พระเกียรติคุณของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ให้ประชาชน และผู้สนใจได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับพระอัจฉริยภาพทางการเกษตร และน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์

5. Product พัฒนาปรับปรุง ส่วนจัดแสดงต่าง ๆ ให้สามารถเข้าเยี่ยมชมและใช้งานได้ ตามปกติ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือวิทยากรประจำอาคารเพื่อแนะนำให้ความรู้บนมาตรฐานเดียวกัน อันเป็นผลผลิตสำคัญของพิพิธภัณฑ์ที่ต้องการส่งต่อไปยังผู้ใช้บริการ และพัฒนาคุณภาพบริการในทุกมิติ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2563 คณะวิจัย ได้สรุปผลการศึกษา และแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามคุณลักษณะด้านชีวสังคม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,614 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. และมีสถานภาพเป็นนักเรียน นักศึกษา มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปทุมธานีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากผู้รับบริการกลุ่มนี้ คณะวิจัยได้นำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการ ให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 94.0 ของระดับความพึงพอใจทั้งหมดตามความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งนี้คณะวิจัยได้เรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ๆ (ร้อยละ 90.3) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 89) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 87.8)

คณะวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักพิพิธภัณฑสถาน การแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จากการได้มาทัศนศึกษา/ศึกษาดูงาน โดยผู้ตอบ แบบสอบถามมีความชื่นชอบส่วนจัดแสดงในแต่ละอาคารแตกต่างกัน โดยคณะวิจัยได้สำรวจเฉพาะอาคาร ที่เปิดให้บริการในช่วงของการเก็บข้อมูลตามสัญญาจ้าง ดังนี้

พิพิธภัณฑสถานในอาคาร คณะวิจัยสำรวจจาก 1) พิพิธภัณฑสถานในหลวงรักเรา อาคาร 5 พบว่า พิพิธภัณฑสถาน ในหลวงรักเรา อาคาร 5 ชั้น 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประทับใจโซนที่ 2 กษัตริย์เกษตร มากที่สุด ส่วนอาคาร 5 ชั้น 2 นั้น ส่วนใหญ่ประทับใจการจัดแสดง ตลาดเงินทวี มากที่สุด 2) พิพิธภัณฑสถานมหัศจรรย์ พันธุกรรม อาคาร 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประทับใจส่วนจัดแสดงเรื่อง พันธุกรรมสร้างชีวิต มากที่สุด 3) พิพิธภัณฑสถานป่าดงพงไพร อาคาร 4 พบว่าส่วนใหญ่ประทับใจ ส่วนจัดแสดงเรื่อง เสียงแห่ง ธรรมชาติ (ป่ากลางวัน / ป่ากลางคืน) มากที่สุด 4) พิพิธภัณฑสถานดินล อาคาร 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความประทับใจในส่วนจัดแสดงเรื่อง ดินมีชีวิต มากที่สุด และ 5) พิพิธภัณฑสถานวัฒนธรรมเกษตร ธรณีวิทยาเพียง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประทับใจส่วนจัดแสดงเรื่อง 1 ไร่พึ่งตนเอง มากที่สุด

#### 5.1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยการจำแนกตาม คุณลักษณะด้านชีวสังคมของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ



พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น เพศของผู้รับบริการเท่านั้นที่ไม่มีส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งรายด้านและในภาพรวม

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะด้านชีวสังคมที่มีนัยสำคัญต่อความแตกต่างในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งรายด้านและโดยรวม สามารถสรุปได้ว่า

- 1) ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจรายด้านและโดยรวม มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 2) ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจรายด้านและโดยรวม มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
- 3) ผู้รับบริการที่มีสถานะภาพการทำงานในภาครัฐ และกลุ่มผู้เกษียณอายุ / ว่างาน เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจรายด้านและโดยรวม มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ
- 4) ผู้รับบริการที่มีอยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจรายด้านและโดยรวม มากกว่าที่มีเขตที่อยู่อาศัยในจังหวัดอื่น ๆ

### 5.1.3 ผลการศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการต้องการให้สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ปรับปรุงเรื่องความสว่าง และอุณหภูมิในส่วนจัดแสดงต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑสถาน การจัดทำมีวิทยากรประจำอาคาร การจัดทำป้ายคำบรรยายวัตถุพิพิธภัณฑสถานเพิ่มเติม การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ให้สังคมรับทราบอย่างกว้างขวาง ทั้งถึง ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกการวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด

การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดสัมมนา ฝึกอบรม และจัดประชุมเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่รวบรวมองค์ความรู้ทางการเกษตรไว้อย่างหลากหลาย จึงเอื้อให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาเพื่อยกระดับศักยภาพของตนเอง จึงทำให้บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เป็นผู้มีความรู้ความชำนาญ และสามารถใช้ความชำนาญนั้น ในการทำหน้าที่ให้บริการนำชมพิพิธภัณฑสถานได้เป็นอย่างดี จึงสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตลอดมา

ข้อสังเกตประการหนึ่งจากที่คณะวิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจข้อมูล ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในการศึกษานี้ เป็นคณะเข้าชมจึงได้รับการต้อนรับ และบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อย่างดีและทั่วถึง จึงเกิดความรู้สึกประทับใจต่อบริการ อีกทั้งการเดินทางมาเป็นหมู่คณะได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ทั้งการเดินทางเพื่อเข้าเยี่ยมชม การรับประทานอาหาร และการรับฟังการบรรยาย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่วิทยากรนำชมและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี จึงมีความประทับใจในการบริการจากวิทยากร และการอำนวยความสะดวกจากสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

อย่างไรก็ดี จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะข้อจำกัดของการเข้าชมเป็นหมู่คณะ ซึ่งมีผู้เข้าชมเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การแนะนำในเรื่องต่างๆ รวมถึงกระบวนการนำชมพิพิธภัณฑสถานก็อาจทำได้ไม่ดี ดังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านการบริการขั้นตอนการให้บริการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ก็เป็นไปได้ อีกทั้งในช่วงเวลาของการศึกษาอยู่ในสถานการณ์โรคระบาดร้ายแรง (covid-19) จึงทำให้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการภายใต้ระบบ

ป้องกันควบคุมโรคอันตรายตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ทำให้ต้องมีการตรวจสอบและเฝ้าระวังอย่างเข้มงวด ซึ่งอุปสรรค และข้อจำกัดเหล่านี้ ล้วนส่งผลทำให้กระบวนการขั้นตอนในการนำชมพิพิธภัณฑ์มีความซับซ้อน และยุ่งยากมากยิ่งขึ้น กระทั่งต่อเวลาของผู้รับบริการ จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง

นอกจากนั้นคณะวิจัย ยังมีข้อสันนิษฐานอีกประการหนึ่ง ถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนกระบวนการให้บริการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ นั่นคือช่วงวัยของผู้รับบริการ กล่าวคือผู้รับบริการที่เป็นตัวอย่างในการศึกษานี้กว่าครึ่งเป็นนักเรียนระดับชั้นต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 จึงขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการนำชมของพิพิธภัณฑ์ ที่อาจมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ซับซ้อน และแตกต่างไปจากสถานที่อื่น ๆ ที่เคยไป หรืออาจสนุกสนานเพลิดเพลินกับสถานที่และสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ทำให้ความสนใจในการแนะนำบริการ เมื่อไม่เข้าใจ และไม่สามารถปฏิบัติตามได้ก็อาจทำให้ไม่พึงพอใจก็เป็นได้

เมื่อพิจารณาในด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และวิทยากรที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการตั้งแต่การต้อนรับ แนะนำ และนำชมพิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะการนำชมแบบเป็นหมู่คณะ ซึ่งในแต่ละวันจะมีคณะเข้าชมเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง จึงอาจส่งผลให้สมรรถนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลดลง ประกอบกับระยะเวลาในการเข้าชมในแต่ละอาคารค่อนข้างจำกัด แต่ส่วนจัดแสดงมีหลายอาคารและหลายกิจกรรม จึงทำให้เกิดความเร่งรีบจนทำให้ผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า และอาจทำให้ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการลดลง ก็เป็นไปได้

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จึงสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ รวมถึงประสิทธิภาพและความพร้อมในการให้บริการของบุคลากร ดังที่พาราซูแมน (Parasuman, อ่างใน ประเสริฐ เล็กสรรเสริฐ, 2545) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ นอกจากนั้นการให้บริการที่ดีควรให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการด้วย ดังที่ อลิสร่า รัตน์ไตรแก้ว (2552) ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบด้วยผู้ให้บริการที่มีหัวใจในการบริการ เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลา ให้บริการอย่างเสมอภาค และสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะ

ด้านชีวสังคม ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และเขตที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานอาชีพ การศึกษา อายุ และเขตที่อยู่อาศัย กล่าวคือ

ผู้ที่มีสถานะอาชีพรับราชการ และ ผู้เกษียณอายุมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากเข้าใจ ในระบบงานราชการ จึงเข้าใจบทบาทการทำงานของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แม้จะเป็นองค์การมหาชน แต่ก็ยังมีระเบียบปฏิบัติตาม ระบบราชการจึงทำให้คนกลุ่มนี้ยอมรับ และเข้าใจในระบบการให้บริการตามแบบราชการ ซึ่งจะแตกต่าง จากผู้ที่มีสถานะอาชีพทางด้านเอกชนที่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ในเชิงธุรกิจ และคาดหวังบริการที่เป็นเลิศ จึงมีความคาดหวังต่อการบริการที่มีมาตรฐานสูงกว่า ส่วนกลุ่มของนักเรียน นักศึกษามีความพอใจน้อยกว่าอาจเป็นเพราะการมาเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบและ การควบคุมของครู อาจารย์ ซึ่งมีใช้ความต้องการของตนเอง อีกทั้งการเดินทางมาทัศนศึกษามักจะได้รับ มอบหมายให้เขียนรายงาน จึงทำให้ความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

การที่กลุ่มผู้เข้ารับบริการที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน พิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มากกว่านั้น อาจเป็น เพราะบรรยากาศ และสถานที่ ซึ่งแปลกใหม่ น่าสนใจ กระตุ้นให้เด็กและเยาวชนเกิดความสนใจ ประกอบ กับเป็นวัยใฝ่เรียนรู้ มีความอยากรู้อยากเห็น จึงมีความสนุกสนานตื่นเต้นกับสิ่งแปลกใหม่ ๆ ที่แปลกตา มากกว่าผู้ใหญ่ โดยเฉพาะการได้เรียนรู้เกี่ยวกับพระราชกรณียกิจ และพระอัจฉริยภาพของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ซึ่งเด็กและเยาวชน อาจจะไม่เคยได้ศึกษา เรียนรู้ หรือได้เห็นเชิงประจักษ์ จึงมีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ใหม่ ๆ ซึ่งต่างกับ กลุ่มผู้ที่มีอายุวัยกลางคนขึ้นไปล้วนผ่านเรื่องราวในวิถีเกษตรของประเทศไทยมาพอสมควร จึงมีแรงจูงใจ ที่จะมาศึกษา และเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์แห่งนี้้นน้อยกว่ากลุ่มอื่น ประกอบกับพิพิธภัณฑ์มีพื้นที่ให้บริการ เป็นบริเวณกว้าง และสภาพอากาศในช่วงการเก็บข้อมูลเป็นฤดูฝน อากาศร้อนอบอ้าว และมีฝนตก ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใหญ่มีความอ่อนล้า และไม่พึงพอใจต่อความไม่สะดวกจากสาเหตุดังกล่าวก็เป็นได้

ระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการนำชมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกันไป โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมต้น จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มประชากรเดียวกับเด็กและเยาวชนที่กล่าวไปแล้วข้างต้น จึงมีความสนใจใฝ่รู้ และตื่นเต้นกับ

สิ่งแวดล้อมใหม่ๆ การได้ศึกษานอกสถานที่ และการได้ค้นพบความรู้ใหม่ ๆ ที่อยู่นอกชั้นเรียน จึงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มของผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

การที่ผู้รับบริการมีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีเขตที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปทุมธานีจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะการเดินทางมายังพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีความสะดวกใช้เวลาไม่นาน เพราะอยู่ชานเมือง จึงไม่ประสบปัญหาการจราจร อีกทั้งการได้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เป็นเสมือนแหล่งท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ และเป็นสถานที่พักผ่อนที่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ ที่มีความแตกต่างจากสภาพแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร หรือ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นเขตเมืองขยายและอุตสาหกรรม

ดังนั้นการได้เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำให้ได้ใกล้ชิดธรรมชาติ และได้เรียนรู้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ชี้แนวทางการดำรงอยู่ และการปฏิบัติของประชาชนในทุกระดับให้ดำเนินไปในทางสายกลาง มีความพอเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะจัดการต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจผันผวนในปัจจุบัน จึงทำให้กระแสของเศรษฐกิจพอเพียง เกษตรทฤษฎีใหม่ ได้รับความสนใจจากคนในชุมชนเมืองที่หันมาเรียนรู้มากขึ้น เช่น การทำการเกษตรอินทรีย์ การทำเกษตรแบบผสมผสาน หรือการจัดการพื้นที่ในรูปแบบ โคกหนองนา โมเดล ซึ่งกำลังเป็นที่สนใจในปัจจุบัน เป็นต้น

5.2.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งผู้รับบริการสะท้อนออกมานั้น สรุปได้ 2 ประเด็นหลัก คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และกลยุทธ์การตลาดของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไปที่เข้าไปเข้าชมด้วยตนเอง อาจจะได้รับบริการไม่ทั่วถึง ซึ่งต่างจากผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ เนื่องจากในพิพิธภัณฑสถานไม่มีวิทยากรประจำ จึงไม่ได้รับความสะดวกในด้านการรับบริการ หรือสอบถามข้อมูล อีกทั้งวัตถุพิพิธภัณฑสถานที่จัดแสดงบางรายการไม่มีป้ายแสดงคำบรรยาย จึงไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน และวัตถุพิพิธภัณฑสถานที่จัดแสดง จึงเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อความไม่สะดวกในการรับบริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ นอกจากนั้นผลการสัมภาษณ์ผู้รับบริการบางท่านทำให้ทราบว่า ท่านเหล่านั้นตั้งใจมาชม แต่ต้องผิดหวังเนื่องจากพื้นที่จัดแสดงบางส่วนปิดบริการ เช่น ภาพยนตร์สามมิติที่ปิดบริการ โดยไม่มีการประกาศแจ้งให้ทราบ ดังนั้นสำนักพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จึงควรต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงส่วนที่ปิดบริการโดยรวดเร็ว และ

ประชาสัมพันธ์ถึงความพร้อม และสถานะการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งเพิ่มความถี่ และการสื่อสารการตลาดให้ทั่วถึง กว้างขวาง ผ่านช่องทางสื่อที่หลากหลาย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด การลงพื้นที่ของคณะวิจัย การสัมภาษณ์และการสังเกต ทำให้ได้ข้อเสนอแนะ 3 ส่วน ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัยในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านบุคลากร ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีการประสานงานอย่างเป็นระบบ การส่งต่อและแบ่งปันข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนา และปรับปรุงภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร สร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดความรู้สึกสะบายและปลอดภัย โดยจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ การปรับอุณหภูมิในพื้นที่จัดแสดงให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ สร้างบรรยากาศด้วยเสียงดนตรี และการจัดทำป้ายบอกทางภายใน และภายนอกอาคารให้ชัดเจน รวมถึงการจัดทำป้ายบรรยายวัตถุพิพิธภัณฑ์ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นของผู้รับบริการ

3) ด้านกระบวนการนำชม ควรมีการวางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ปรับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น การบริหารเวลาเพื่อให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่เร่งรัดหรือรีบเร่งในการนำชม รวมทั้งมีการประสานงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้องในการให้บริการด้วยความ เป็นเอกภาพบนมาตรฐานเดียวกัน และจัดแบ่งงานกับเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะอย่างทั่วถึง เพื่อกระจายภาระงานอย่างเท่าเทียม

4) การยกระดับการสื่อสารการตลาด ด้วยการยกระดับสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ สื่อบุคคล สื่อสารมวลชนอื่น ๆ อย่างกว้างขวางและทั่วถึง โดยเฉพาะการมุ่งเน้นสื่อประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์กับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ขอรับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นข้าราชการ และมีวัตถุประสงค์มาเพื่อศึกษาดูงาน รวมถึงผู้ที่เกษียณอายุแล้วแต่เป็นกลุ่มที่ยังมีกำลัง ท่องเที่ยวและมีกำลังซื้อ โดยมุ่งเป้าการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่อยู่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นการมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้รับบริการกลุ่มนี้ จะช่วย สื่อถึงความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ไปสู่สังคมภายนอกได้อย่างน่าเชื่อถือ

5) การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าใหม่ให้กับสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ และจุดมุ่งหมายของพิพิธภัณฑ์ การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในอันที่จะเป็นศูนย์การเรียนรู้และขับเคลื่อน หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงนวัตกรรมด้านการเกษตรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนตาม หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

6) การพัฒนาให้เกิดพิพิธภัณฑ์เสมือนจริง รวมทั้งการปรับปรุงให้พิพิธภัณฑ์ภายนอกอาคาร เป็นพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต เพื่อสร้างและดึงดูดความสนใจ รวมถึงเพิ่มความทันสมัยให้กับพิพิธภัณฑ์การเกษตร เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มากยิ่งขึ้น

7) การสร้างฐานข้อมูลเพื่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยจัดเก็บฐานข้อมูลสมาชิกหรือ ผู้รับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็น Big Data สำหรับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดบริการต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในยุคความปกติใหม่ (New normal)

การเปิดให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว หลังการแพร่ระบาดของสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID -19) จึงต้องมีการปรับตัว และเปลี่ยนแปลงบริการในยุคความปกติใหม่ (New Normal) คณะวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการสู่บริการพิพิธภัณฑ์ในระบบดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น การจัดนิทรรศการผ่านทางออนไลน์ การเรียนรู้ผ่าน Online Platform หรือ การพัฒนาให้เกิดพิพิธภัณฑ์เสมือนจริง เพื่อให้ผู้สนใจสามารถทดลองเข้าชมผ่าน Application หรือ Website เพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา แม้กระทั่งในช่วงเวลาที่พิพิธภัณฑ์ต้องหยุด หรือปิดให้บริการ ชั่วคราว

2) การสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้รับบริการกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ด้วยการจัดกิจกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การเล่นเกมออนไลน์ การตอบคำถามออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าร่วมทำกิจกรรมผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันจะช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมทั้งการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และความต้องการของผู้รับบริการกับสำนักงาน พิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

3) การเพิ่มการให้บริการพิพิธภัณฑสถานภายนอกอาคาร โดยจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายยิ่งขึ้น และเพิ่มแหล่งเรียนรู้ให้มากขึ้น เนื่องจากพิพิธภัณฑสถานภายนอกอาคาร สามารถทำกรเว้นระยะห่างทางสังคมได้ดีกว่าภายในอาคาร สามารถดูแลและรักษาความสะอาด และควบคุมโรคได้ง่ายกว่า ประกอบกับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีพื้นที่โดยรวมประมาณ 374 ไร่ จึงเหมาะที่จะพัฒนาพื้นว่างบางส่วน ให้เป็นพิพิธภัณฑสถานภายนอกอาคาร โดยเฉพาะการจัดแสดงในรูปแบบของพิพิธภัณฑสถานที่มีชีวิต เพื่อดึงดูดความสนใจ เพิ่มความทันสมัยให้การ จัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมทั้งสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

4) การกำหนดเว้นระยะห่างทางสังคมในทุก ๆ บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เช่น การเข้าชมเป็นกลุ่มย่อยโดยมีช่วงเวลาที่ห่างกันพอสมควร ตลอดจนการเว้นระยะการนำผู้รับบริการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานในอาคาร โดยให้สลับเข้าชมไปยังอาคารพิพิธภัณฑสถานอื่น และให้แต่ละอาคารได้มีช่วงเว้นว่างเพื่อการทำความสะอาด และฆ่าเชื้อ รวมทั้งการจัดตารางการให้บริการจราจรให้มีความถี่มากขึ้น เพื่อให้การบริการรับและส่งผู้รับบริการเข้าสู่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำได้อย่างทั่วถึง และเป็นการช่วยลดความแออัดในการโดยสารรถด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) กำหนดขนาดตัวอย่างเชิงปริมาณให้มีนัยสำคัญ และเป็นตัวแทนที่ดี ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณและเวลา รวมทั้งกระจายการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพ ช่วงอายุ และสถานภาพการทำงาน ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

2) นำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปทดสอบด้วยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการตรวจสอบแบบพหุวิธี (Triangulation Method) ในอันที่จะให้ได้ข้อมูลสนับสนุนจากหลากหลายวิธี และหลากหลายแหล่งข้อมูล รวมทั้งเพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพที่จะให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่า

3) การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงนโยบาย ซึ่งหน่วยงานปรับเปลี่ยนหรือควบคุมได้ และเป็นตัวแปรที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เช่น ส่วนประสมการตลาด คุณภาพบริการ การสื่อสารการตลาด ภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น



4) ผลจากการศึกษาทำให้ทราบว่า มีประชาชนหรือผู้รับบริการนำชมพิพิธภัณฑ์  
การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จำนวนมากที่มาเยี่ยมชมมากกว่า 1 ครั้ง  
คณะวิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำ การคงอยู่ และความ  
ภักดีของผู้รับบริการจากสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
(องค์การมหาชน)

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงไกร ฮ่องเฮงเส็ง.(2559).การสร้างแรงจูงใจให้คนเข้าชมพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้: ศึกษาเปรียบเทียบพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร และมิวเซียมสยาม กรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต.
- จิตเจริญ ทรขวัญ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ : จังหวัดปทุมธานี
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ (วท.ม.).วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา..จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพมหานคร
- บุญธรรม กิจปรีดากุล.(2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์ เจริญผล.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพการพิมพ์
- เพชร ชยธวัช. (2543). ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://www.mmm.ru.ac.th/mmm/is/vlt14/6114991019.pdf> เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2563.
- พรพิมล ศรีธเรศ. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ (วท.ม.).วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพมหานคร
- พิชญ์ดนุ ภูทอง. (2558). รูปแบบในการดำเนินกิจการ และกลยุทธ์การตลาดของพิพิธภัณฑ์ แบบแคทมิวเซียม แอนด์ ทอยส์ ไทยแลนด์. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัย: จังหวัดนครปฐมศิลปากร

- เพ็ญพิรุณ คำภูษา. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ริฎฎารัตน์ เพชรพันธ์ทอง. (2560). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. สารนิพนธ์. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์: กรุงเทพมหานคร
- วชิรวิรัช งามละม่อม.(2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. สืบค้นจาก <https://learningofpublic.blogspot.com/> เมื่อ 14 มิถุนายน 2563
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศักดิ์ ส่องเจริญ และคณะ. (2560). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบพิพิธภัณฑ์เสมือนที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต. วารสารวิชาการศิลปะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. (2550). วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ . (2545). การใช้สถิติในงานวิจัยให้ถูกต้อง. กรุงเทพฯ : เพื่อฟ้า พรินเตอร์ จำกัด.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ ยุคใหม่. กรุงเทพฯ :สามลดา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เพื่อฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.
- Aagja, J. P., & Garg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4(1), 60-83.
- Alrubaiee, L., & Al-Nazer, N. (2010). Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 155.
- Ariffin, A. A. M., & Aziz, N. A. (Writer) (2008). Determining the service quality dimensions

- Bodet, G. (2008). Customer satisfaction and loyalty in service: Two concepts, four constructs, several relationships. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15(3), 156-162.
- Caceres, R. C., & Paparoidamis, N. G. (2007). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41(7/8), 836-867.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68.
- Engel & Blackwell. (1982). Consumer behavior. Marketing research. Chicago.
- Eshghi, A., Roy, S. K., & Ganguli, S. (2008). Service quality and customer satisfaction: An empirical investigation in Indian mobile telecommunications services *Marketing Management Journal*, 18, 119-144.
- Gerpott, T. J., Rams, W., & Schindler, A. (2001). Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy*, 25(4), 249-269.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36.
- Gronroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria Of Good Perceived Service. *Review of Business*, 9(3), 10.
- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). "A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." *Journal of Social Service Research* 7 (Fall), pp. 37-54
- Harrison-Walker, L. J. (2001). The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service Research*, 4(1), 60-75.
- Howard, J.A. and J.N. Sheth. (1969). The theory of buyer behavior. Reading, MA : Addison Wesley.

- Humić, R., & Abramović, B. (2019). Criteria for the Quality of Services of Public Interest Organized by Train Operators. *Transportation Research Procedia*, 40, 259-264. doi: <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.039>
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D. N., & Isa, S. M. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms; Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), 738-756.
- Kang, G.-D., & James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14(4), 266-277.
- Khanchitpol, Y., & Johnson, W. C. (2013). Out-patient Service Quality Perceptions in Private Thai Hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Laonpirotjaree, J. (2009). The Satisfaction of Passenger's Local Transportation in Chiang Rai Province. (Master's thesis). Krirk University, Bangkok.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 102414. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Patterson, P. G. (2007). Demographic correlates of loyalty in a service context. *The Journal of Services Marketing*, 21(2), 112.
- Ranaweera, C., & Neely, A. (2003). Best student paper: Some moderating effects on the service quality-customer retention link. *International Journal of Operations & Production Management*, 23(2), 230-248.

- Richard, J. E., Thirkell, P. C., & Huff, S. L. (2007). An Examination of Customer Relationship Management (CRM) Technology Adoption and its Impact on Business-to-Business Customer Relationships. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(8), 927-945.
- Roy, S., S, S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82, 52-69. doi: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.02.017>
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1), 15-37.
- Su, Y., & Teng, W. (2018). Contemplating museums' service failure: Extracting the service quality dimensions of museums from negative on-line reviews. *Tourism Management*, 69, 214-222. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.020>
- Tsai, H. T., & Huang, H. C. (2007). Determinants of e-repurchase intentions: An integrative model of quadruple retention drivers. *Information & Management*, 44(3), 231-239.
- Yang, Z., & Peterson, R. T. (2004). Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: The role of switching costs. *Psychology & Marketing*, 21(10), 799-822.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Academy of Marketing Science. Journal*, 28(1), 67-85.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31.

ภาคผนวก

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

## รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์	หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ สุวรรณภู	นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ จักรกรณ์	นักวิจัย
อาจารย์ ดร.จุฑาทิพย์ พหลภาคย์	นักวิจัย
นางสาว ชลีนารถ พรหมด้วง	เจ้าหน้าที่โครงการ