

ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

**THE STUDY OF VISITOR'S SATISFACTION OF THE MUSEUM OF
NATURAL, KLONG LUANG DISTRICT, PATHUMTHANI**

พชร ชยธวัช

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

PATCHARA CHAYATAWAT

E-mail patchara.nic@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng university

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีทางด้านส่วนประสมการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา ซึ่งได้เดินทางมาเข้าชมจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าชมที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 และเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีสถานภาพ โสดมากที่สุด

ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านสถานที่เข้าชม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านของที่จัดแสดง และด้านวิทยากร ตามลำดับ

ABSTRACT

The research of visitor satisfaction of Natural History Museum Klong Luang District, Pathumthani. The purpose are 1) To study the demographic characteristics, including sex, age, educational level, occupation, average income per month, marital status, and Study visitors' satisfaction of the Museum of Natural History, Klong Luang District, Pathum Thani Province. The sample consisted of 400 respondents. The instruments used to collect the data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values (\bar{X}) standard deviation (SD).

The research found that, the visitors all respondents 400 people. Most are female 307 peoples representing 76.8%, are male 93 peoples representing 23.3%. Age is between 21-30 years old. Most have bachelor degree and were students by high school or universities, earning less than 5,000 baht per month. The visitors of the Natural History Museum were satisfied with the service mix at a high level. When considering the individual aspect, it was found that visitors of the Natural History Museum were most satisfied with physical aspects, places to visit, services, items displayed, and the speaker.

บทนำ

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก่อตั้งเมื่อปี 2538 มีภารกิจหลัก คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสำหรับประชาชนชาวไทย และเปิดให้บริการครั้งแรก เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2543 นอกจากนี้แล้วองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติยังมีความรับผิดชอบพัฒนาพิพิธภัณฑ์อื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อให้งานสร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตลักษณะนี้เป็นงานที่สร้างความเติบโตงดงามและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และขีดความสามารถด้านวิทยาศาสตร์ของคนไทยอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นไปตามแผนระยะยาวขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติจึงได้มีการพัฒนาพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์สาขาต่างๆ ขึ้นในพื้นที่ 180 ไร่ ถนนเลียบบคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รวมทั้งเป็นแหล่งสำหรับเผยแพร่ความรู้ จัดเก็บรักษาวัสดุตัวอย่าง และเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างนักวิชาการและผู้สนใจทั่วไปอีกด้วย

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีภารกิจจัดการ รวบรวม และเก็บรักษาวัสดุตัวอย่างทางธรรมชาติวิทยาตามมาตรฐานสากล ดำเนินและสนับสนุนการวิจัยด้านธรรมชาติ เพื่อให้ได้มาซึ่งรู้ และนำผลการศึกษาวิจัยไปถ่ายทอดและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ การจัดสร้างพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะกระตุ้นและสร้างความตื่นตัวด้านสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นกับสาธารณชน โดยการให้ความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความหลากหลายและซับซ้อนของธรรมชาติ รวมทั้งความสัมพันธ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อกัน ซึ่งพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา จะเป็นการจัดการการแสดงในรูปแบบที่สร้างความตื่นเต้นดึงดูดความสนใจและสร้างความเข้าใจ ถึงการอยู่อาศัยของมนุษย์ในโลกนี้ว่ามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพืชและสัตว์มีชีวิตและไม่มีชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างพืช-สัตว์ต่างๆตัวกัน รวมทั้งลักษณะทางภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศและปัจจัยสิ่งแวดล้อมอื่นรอบตัว ซึ่งล้วนเป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติที่มีอิทธิพลต่อกันภายใต้ความหลากหลายและสร้างประสบการณ์ให้ผู้เข้าชมได้สัมผัสกับระบบนิเวศในสภาพที่เป็นจริง โดยเป็นการจัดการแสดงที่ใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย นับเป็นแห่งแรก แรกของเอเชีย

จากศักยภาพของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาที่มีความพึงพอใจนั้นสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดปทุมธานี โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวิชาการและแนวทางการปฏิบัติได้คำนึงถึงความสำคัญของวิชาการและการปฏิบัติของพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา โดยศึกษาปัจจัย ส่วนประสมการให้บริการ ได้แก่ ด้านสถานที่เข้าชม ด้านของที่จัดแสดง ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านวิทยากร และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาโดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนส่งเสริมให้ผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาต่อไป และยังได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมในการเพิ่มบทบาทของผู้ที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมทางด้านส่วนประสมทางการบริการของพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา โดยมีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่เข้าชม ด้านของที่จัดแสดง ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านวิทยากร และด้านลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตด้านประชากร

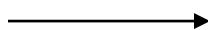
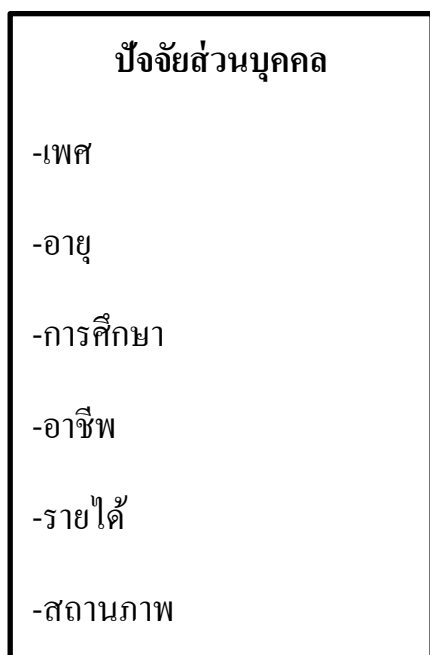
ประชากร คือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา ทุกเพศทุกวัย ซึ่งเดินทางมาพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา ซึ่งมีจำนวนประมาณ 658,655 คน ต่อปี และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าชมที่เดินทางมาพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

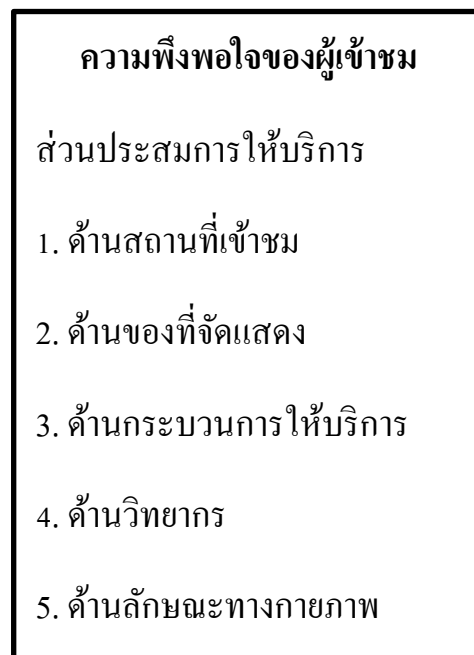
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านสถานที่เข้าชม หมายถึง ความน่าสนใจของพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา ซึ่งมีการจัดการแสดงแบ่งเป็นโซนต่างๆดึงดูดความน่าสนใจของผู้เข้าชมได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสะอาดของพิพิธภัณฑ์ที่มีพนักงานคอยดูแลรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา ในส่วนของการเดินทางทางพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาสามารถเดินทางเข้ามาพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติได้อย่างสะดวก
2. ด้านของที่จัดแสดง หมายถึง สิ่งของที่นำมาจัดแสดงต่างๆ เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว ของหายากที่ส่งมาทำการแสดงในพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น
3. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ และการปฏิบัติในการบริการภายในพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา
4. ด้านการให้ความรู้ของวิทยากร หมายถึง บุคคลที่แนะนำและอำนวยความสะดวกตลอดจนให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา เช่น อาณาจักรกำเนิดโลก อาณาจักรวิวัฒนาการ อาณาจักรแบคทีเรีย อาณาจักรโปรติสตา อาณาจักรพืช อาณาจักรสัตว์ และ อาณาจักรสารพัดพิษ เป็นต้น
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้าชมสามารถสัมผัสได้และสามารถเพิ่มความมั่นใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา เช่นสถานที่ บรรยากาศ และ สภาพแวดล้อม เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ครอมิค (Cromick, 1947: 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการเอาไว้ว่าเป็นสภาพความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการไปใช้บริการ

พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน ดวงพร ตรีธัญญา, 2547, หน้า 22) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆความหมาย

ของ ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า

อีเลีย และพาร์ททริกค์ (Elia; & Partrick. 1972: 283-302) ได้ให้ความหมายของพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยแค่ไหน

โพลเวลล์ (Powell. 1983: 17-18) ความพึงพอใจคือความสุขจะเกิดขึ้น หากความต้องการ ของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้ดีดังนั้น ความ พึงพอใจคือสภาพอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

เสรี วงษ์มณฑา (2542 , หน้า 14) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดที่ดีจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จัก การยอมรับ เกิดความพึงพอใจ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะออกไปแสวงหาและสัมผัสกับตัวสินค้าเพื่อตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ และ สรุปออกมาเป็นทัศนคติหลังจากที่ใช้แล้ว ซึ่งจะออกได้ 2 แบบ คือ ทางลบ หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ กับทางบวก หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

เชลลี่ (Shelly. 1985) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึก ทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุขความสนนี้ เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มี ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อน และความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่นๆ

พิณ ทองพูน (2529 , หน้า , 10 อ้างใน สถาพร สุดเสนาะ , 2543, หน้า 18) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนความต้องการทั้งทางด้านวัตถุ และ จิตใจ

2.2 ทฤษฎีสวนประสมทางการให้บริการ

มีนักทฤษฎีหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ซึ่งมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัด รวมกันขายบริการ 7 ประเภท

สุจิตรา ขานวิทย์ภรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรีธัญ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย

โครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่

ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายคุณภาพการบริการแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ขณะที่ พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมือนค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่างกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือผู้ที่ใช้บริการพิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานีจำนวน 658,655 คน ในส่วนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) จากประชากรทั้งหมด 658,655 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคำว่าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับส่วนประสมการให้บริการของพิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย 2 ตอน คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพ มีจำนวน 6 ข้อ และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้เข้าชม ทั้งหมด 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้ คือ ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาขั้นตอนสุดท้าย แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนคือ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องคำอธิบายเพิ่มเติม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 พบว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีผู้เข้าชมตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 จำนวนเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ส่วนมากมีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 28

คน คิดเป็นร้อยละ 7 และมีอายุ 41-50 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ระดับการศึกษา และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 88คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รายได้รองลงมา 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.5 รายได้10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 และรายได้15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมามีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 29.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ ด้านสถานที่เข้าชม (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านของที่จัดแสดง (ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านวิทยากร (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-40 ปี อายุไม่เกิน 20ปี และมีอายุระหว่าง 41-50ปีตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ 5,001-10,000 บาท รายได้10,001-15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท ตามลำดับ และ มีสถานภาพโสดมากที่สุด รองลงมามีสถานภาพสมรส

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาโดยรวม พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านสถานที่เข้าชม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านของที่จัดแสดง และด้านวิทยากรตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาโดยรวม พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านสถานที่เข้าชม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านของที่จัดแสดง และด้านวิทยากร ตามลำดับ

ด้านสถานที่เข้าชม พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความน่าสนใจของพิพิธภัณฑ์ ความปลอดภัยของพิพิธภัณฑ์ ความหลากหลายของกิจกรรมนันทนาการต่างๆ การจัดวางทำเลที่ตั้งพิพิธภัณฑ์ ความสะอาดของพิพิธภัณฑ์ และความสะดวกในการเดินทางมาพิพิธภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับ เจตน์สถยภูี สัมพันธ์ (2559) รายงานว่าสถานที่จัดแสดงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความน่าสนใจ ระดับมากในด้านความปลอดภัย เช่นการมีฝ่ายรักษาความปลอดภัยตามจุดต่างๆ เป็นต้น

ด้านของที่จัดแสดง พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของที่จัดแสดงมีความปลอดภัยต่อผู้เข้าชม มีจำนวนของที่จัดแสดงมาก ของที่จัดแสดงเป็นของที่หาซื้อได้ยาก ของที่จัดแสดงมีความน่าตื่นตาตื่นใจ ของที่จัดแสดงมีความหลากหลาย และ ของที่จัดแสดงมีคำอธิบายที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะธิดา ยอดที่รัก (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการตัดสินใจการเข้าชมการจัดแสดงต่างๆว่าต้องคำนึงถึงความ

ปลอดภัยเป็นที่ตั้ง และมีความหลากหลายในการจัดแสดง เพื่อให้ผู้เข้าชมปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการด้านที่จอดรถ การทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต และการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับพรประกาศ ไซยอนุกุล (2557) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการกับท่านตลอดเวลา เช่นด้านความปลอดภัย อาหารเครื่องดื่ม เป็นต้น

ด้านวิทยากร พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ การแต่งกายของวิทยากร ความยิ้มแย้มแจ่มใสของวิทยากร การให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเต็มใจ และการมีมิตรไมตรีต่อผู้เข้าชม ซึ่งสอดคล้องกับ ขณะที่ พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน อีกทั้งยังให้ความสำคัญสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรรวมถึงการไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการตกแต่งภายในพิพิธภัณฑ์ รวมถึงการจัดวางรูปแบบการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ ห้องน้ำภายในพิพิธภัณฑ์ การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การจัดวางที่นั่งในพิพิธภัณฑ์ และแสงสว่างในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับเสาวนีย์ คนหมั่น (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอ จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ในด้านการตกแต่งภายในความสะอาดของพื้นที่ที่มีความพึงพอใจสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ กนกวรณรัตน์.2548. “ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ”.บทคัดย่อ.กรุงเทพ.ธงชัยเดินเรือ จำกัด.

ประมุข เจียมสถิต. 2547. “มุ่งถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา” .บทคัดย่อ. อุทยานแห่งชาติปางสีดา.สระแก้ว.

ปาร์คเกอร์.1999. “พฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนในเมืองของเจอร์มรัฐนิวเจอร์กที่มีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”. เมืองของเจอร์.สหรัฐอเมริกา.

วิบูลย์ มิ่งมงคล.2550. “การใช้บริการของโดยสารและพฤติกรรมรวมถึงทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพาหนะในการเดินทาง”.บทคัดย่อ.บริษัทไมโครบัส.กรุงเทพฯ.

วิวัฒน์ จันกิ่งทอง.2555. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ”.บทคัดย่อ.อุทยานแห่งชาติทางทะเลทางใต้.

สายทิพย์ บัวเผือก.2550. “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว”.บทคัดย่อ.เกาะเกร็ด.นนทบุรี.