

Influence of Service Quality on User Satisfaction Visit Garuda Museum by Thanachart Thai Military Bank Phraeksamai Subdistrict Mueang District Samut Prakan Province

Uattama Paphaphuthananan^{1*} Natthanon Thavisin² Theerapol Karnchanakas² and Somkid Duangchak²

¹ Master Student, Master of Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

² Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: Uattama.p@gmail.com

ABSTRACT

This article aimed to study (1) influence level of service quality; (2) satisfaction of visitors to the Garuda Museum operated by Thanachart Bank; and (3) influence of service quality and the satisfaction of visitors to Garuda Museum, operated by Thanachart Bank, Phraeksamai Subdistrict, Mueang District, Samut Prakan province, this study was survey, the research instruments used were questionnaires, the population used in study was the public who visited the Garuda Museum operated by Thanachart Bank, simple random sampling method was used, with total of 400 people, the statistics used for data analysis were mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis and hypothesis testing. The result of the study found that: 1) level of influence the overall and individual service quality of the Garuda Museum is at high level in all aspects, the aspect with the highest average value is the aspect of knowing and understanding service recipients. 2) level of satisfaction of visitors to the Garuda Museum, overall and in each aspect, is at high level in all aspects, the aspect with the highest average value is the aspect of service staff and 3) relationship between the influence of service quality and the satisfaction of visitors to the Garuda Museum found that overall, the relationship was at a high level ($r_{xy} = .870$) and the predictive variable, the multiple correlation coefficient, had regression coefficient in the form of raw score (b) equal to 369, .325, .256, .254 and .211 and had predictive power ($R^2=756$) or 75.60 percent, the result of the hypothesis testing found that the influence of service quality had positive effect on the satisfaction of visitors to the Garuda Museum by Thanachart Bank, Phraeksamai Subdistrict, Mueang District, Samut Prakan Province with statistical significance.

Keywords: Influence of Service Quality, User Satisfaction, Garuda Museum

อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

อุดม ปภาฏนนะนันต์^{1*} ณฐนนท ทวีสิน² ธีรพล กาญจนากาศ² และ สมคิด ดวงจักร²

¹ นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

² คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: Uattama.p@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการ (2) ความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต และ (3) อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบวิธีบังเอิญ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ 2) ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r_{xy}=0.870$) และตัวแปรพยากรณ์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 369, .325, .256, .254 และ .211 และมีอำนาจการพยากรณ์ ($R^2=0.756$) หรือ ร้อยละ 75.60 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: อิทธิพลของคุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ, พิพิธภัณฑ์ครุฑ

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

การบริการประชาชนของภาครัฐเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐเหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของประชาชนในรัฐและดำเนินการให้เป็นไปตามกฎกติกาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือ ความมั่นคงแห่งรัฐและความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน การพัฒนาระบบราชการไทยมีเป้าประสงค์หลัก คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) ยกกระด้นขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และตอบสนองต่อการบริหารปกครองระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance) ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์รวมที่เน้นการทำงานโดยยึดผลงาน (ผลผลิต) และผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรมให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงานแทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการปฏิรูปจะเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การมีผลลัพธ์ คือ การทำงานเพื่อประชาชนวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับบทบาทหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม และองค์กรของ

รัฐ เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานให้เหลือน้อยลงแต่ชัดเจน เพื่อกระตุ้นส่งเสริมและเกื้อหนุนให้เอกชนและประชาชนได้มีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาฟื้นฟูประเทศบทบาทที่ลดลงของภาครัฐจะส่งผลให้ขนาดของรัฐโดยรวมแล้วเล็กลง แต่จะต้องสร้างความคล่องตัวในการทำงานให้สูงขึ้นและมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างทันเหตุการณ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2550)

หากกล่าวถึงการบริการของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่งของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม และทางประเพณี ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับศิลปะวัฒนธรรมของไทยก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวในการศึกษาเอกลักษณ์ที่มีความโดดเด่นของประเทศไทย ซึ่งภาครัฐก็ได้มีการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ความเป็นมาของไทย ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 25 ทางรัฐบาลต้องมีส่วนในการช่วยส่งเสริมการดำเนินงานและการต้องมีส่วนในการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ ตลอดชีวิตทุกรูปแบบที่มีความพอเพียงและยังต้องมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพราะมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งรายได้ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมาที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่างมาก ส่งผลให้รายได้ของประเทศเกินกว่า 1 ล้านล้านบาทตลอด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565) ประเทศไทยจึงมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสมอมา ซึ่งในปี 2566 สภาเศรษฐกิจโลก (The World Economic Forum : WEF) ได้มีการจัดทำ Travel & Tourism Competitiveness Report 2023 เป็นรายงานที่เกี่ยวข้องกับดัชนีที่แสดงความสามารถด้านการท่องเที่ยวของหลายประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้รับการจัดอยู่ในลำดับที่ 28 จากทั้งหมด 140 ประเทศ และหากเทียบในกลุ่มประเทศอาเซียน ไทยจะอยู่ที่ลำดับ 3 รองจากประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย จึงจะเห็นได้ชัดว่าเศรษฐกิจของประเทศไทยขับเคลื่อนได้ด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)

พิพิธภัณฑศรุต โดยธนาคารทหารไทยธนชาต เป็นส่วนหนึ่งที่ก่อตั้งขึ้นโดยเริ่มจากการที่ธนาคารธนชาตได้รวบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ซึ่งธนาคารนครหลวงไทยนั้น เป็นธนาคารที่มีการดำเนินกิจการมากกว่า 70 ปี และได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานเครื่องหมายศรุตพาล์หรือตราศรุตพระราชทานให้ธนาคารนครหลวงไทยเพื่อเป็นเครื่องแสดงความน่าเชื่อถือทางการเงิน ตามคุณสมบัติกิจการนั้นมีฐานะการเงินดี ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว ประกอบกิจการโดยสุจริตและไม่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน มาติดตั้งอยู่ที่สำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 2484 ซึ่งภายหลังการรวมกิจการกับธนาคารธนชาต ในปี 2554 ธนาคารธนชาตได้ตระหนักถึงคุณค่าและเล็งเห็นความสำคัญขององค์ศรุตพระราชทานที่มีความผูกพันและความศรัทธากับคนไทย รวมทั้งยังเป็นสัญลักษณ์แทนองค์พระมหากษัตริย์ของไทย จึงได้มีการอัญเชิญองค์ศรุตจากสำนักงานและสาขาต่าง ๆ นำไปประดิษฐานยังศูนย์ฝึกอบรมธนาคารธนชาต ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งยังเป็นความเหมาะสมอย่างยิ่งที่ไม่คาดคิด ที่แปลนอาคารศูนย์ฝึกอบรมมีปีก 2 ข้าง คล้ายพญาศรุตกำลังกางปีก และก่อตั้งเป็น พิพิธภัณฑศรุต ร้อยเรียงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์ศรุตในรูปแบบสื่อผสมผสาน (Multimedia) โดยยึดความเข้าใจพื้นฐานของคนไทยที่มีต่อองค์ศรุต จากความเชื่อทางพระพุทธศาสนาเป็นหัวใจหลัก ในพิพิธภัณฑศรุตได้มีการออกแบบและสร้างสรรค์สถานที่ ให้ผู้เข้าชมได้ทราบถึงความเป็นมาของศรุตตามตำนาน ทั้งในเชิงพุทธและพราหมณ์ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ศรุตกับสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ เพื่อเฉลิมพระเกียรติ “พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9” เนื่องในวโรกาสครบรอบ 84 พรรษา จากนั้นในปี 2564 ที่เอ็มบี ได้รวมกิจการกับธนาคารธนชาต เป็น ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) หรือ ทีเอ็มบีธนชาต สานต่อคุณค่าของพิพิธภัณฑศรุต โดยได้ปรับปรุงบูรณะพิพิธภัณฑศรุต พร้อมเปิดให้เยาวชนและบุคคลทั่วไปได้เข้าชมพิพิธภัณฑศรุตเป็นครั้งแรก ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2565 เพื่อส่งเสริมให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์จุดประกายแหล่งเรียนรู้ ต่อยอดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยอย่างยั่งยืน” โดยมีประชาชนเข้าใช้บริการที่มีความหลากหลาย ทั้งเป็นบุคคลทั่วไป ครอบครัว หรือหมู่คณะ ในการให้บริการนั้น อาจจะมีการปรับตามเหตุการณ์ ตามแต่กลุ่มช่วงวัยที่ได้เข้ามาใช้บริการในแต่ละรอบ ซึ่งจะทำให้เกิดความแตกต่างในการบริการดูแล ทั้งอาจจะเกิดความสะดวกในคุณภาพการให้บริการประชาชนของพิพิธภัณฑศรุต โดยธนาคารทหารไทยธนชาตบางช่วงขณะ เช่น ขนาดของพื้นที่ ที่นั่งพัก การบริการน้ำดื่ม การดูแลอย่างทั่วถึง สถานที่จอดรถ (พิพิธภัณฑศรุต, 2554) พิพิธภัณฑศรุต ก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่

ท่องเที่ยวและสถานที่ในการเรียนรู้ที่จะสามารถแสดงให้เห็นบุคคลที่มาเยี่ยมชมเข้าใจเรื่องราวการแสดงของพิพิธภัณฑ์ในหลากหลายประเภท เช่น ด้านประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตท้องถิ่นภูมิปัญญา ธรรมชาติวิทยา ดังนั้นพิพิธภัณฑ์ครุฑ จึงเป็นสถานที่สำคัญที่รวบรวมรักษาองค์ความรู้ในหลายด้านและผู้เยี่ยมชมจะได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาหาความรู้ไปพร้อมกับได้รับความเพลิดเพลิน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากการให้บริการในงานของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการในการเข้าเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันงานบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบด้วยความยุ่งยาก หรือขั้นตอนในการปฏิบัติจึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้า ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ในการแสดงถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมของครุฑ อันเป็นสัญลักษณ์สำคัญที่มีความหมายเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์มาตั้งแต่สมัยโบราณ เพราะไทยได้รับอิทธิพลด้านศาสนาจากประเทศอินเดียที่ถือว่า พระมหากษัตริย์ คือ อวตารของพระนารายณ์ ครุฑ จึงเป็นสัญลักษณ์แทนพระมหากษัตริย์ ดังที่ได้ปรากฏอยู่ในดวงตราหรือพระราชลัญจกรประจำพระองค์ ประจำรัชกาล และประจำแผ่นดิน การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามาบริการเยี่ยมชม และสอดคล้องนโยบายรัฐบาลเชิญชวนประชาชนท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ให้เป็นซอฟต์แวร์ (Soft Power) โดยศึกษาว่าประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเข้าเยี่ยมชม และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล อันจะนำมาซึ่งการสร้างภาพความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรกลุ่มใหญ่และไม่มีหน่วยงานใดที่เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวไว้ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (พิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนในการประมาณที่ร้อยละ 5 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร

ของ W.G.cochran (1953) ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ

2.2 สร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) ทุกข้อได้ 1.0

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ยกย่อง 5 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองที่เป็นประชาชนเฉพาะที่เป็นชาวไทยผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนและนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

2.5 นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .977

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

3. สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรวกาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

4.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาครบถ้วนตามวันเวลาที่กำหนด

4.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ และนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

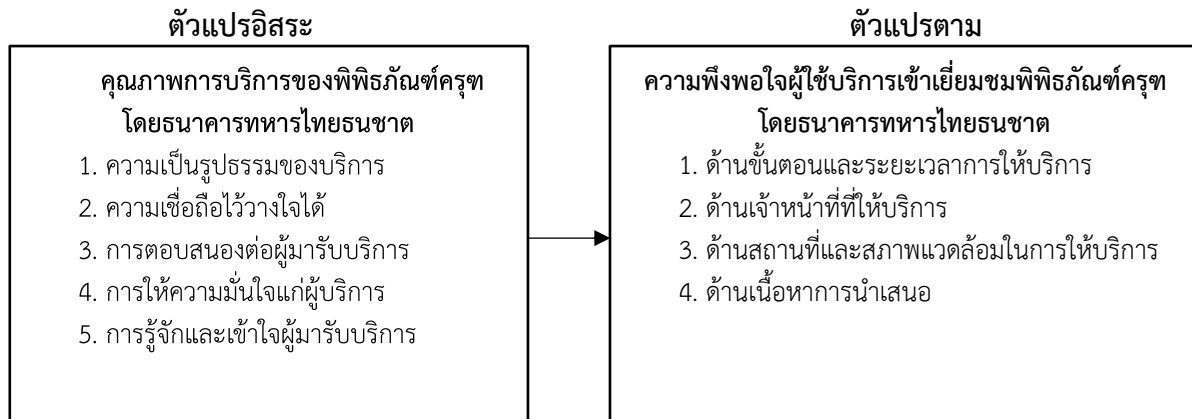
4.4 นำแบบสอบถามไปจัดทำรหัสและนำเข้าข้อมูลทำการวิเคราะห์สถิติทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558) และผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงแนวคิดความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ของ (จักรินทร์ พรหมดิเรก, 2556) มาประยุกต์และนำมาสนับสนุนงานในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า

1. ระดับคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑศรุธ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑศรุธ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ และอันดับสุดท้ายเป็นด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑศรุธ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต

ระดับคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑศรุธ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.47	.550	มาก	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.71	.438	มากที่สุด	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.70	.459	มากที่สุด	4
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4.73	.466	มากที่สุด	2
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	4.75	.439	มากที่สุด	1
รวม	4.67	.410	มากที่สุด	

2. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑศรุธ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรงษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑศรุธ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรงษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านเนื้อหาการ

นำเสนอ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.70	.506	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.73	.508	มากที่สุด	1
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	4.65	.532	มากที่สุด	4
4. ด้านเนื้อหาการนำเสนอ	4.73	.503	มากที่สุด	2
รวม	4.70	.466	มากที่สุด	

3. อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy}=.870$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($X_5 : Y_2 = .802$) รองลงมา คือ อิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($X_4 : Y_2 = .796$) และอันดับต่ำสุดคือ อิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑด้านเนื้อหาการนำเสนอ ($X_1 : Y_4 = .558$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	To_X	To_Y
X1	1										
X2	.654**	1									
X3	.618**	.725**	1								
X4	.652**	.750**	.810**	1							
X5	.595**	.720**	.757**	.760**	1						
Y1	.605**	.696**	.706**	.689**	.744**	1					
Y2	.603**	.741**	.735**	.796**	.802**	.776**	1				
Y3	.603**	.647**	.658**	.697**	.675**	.740**	.770**	1			
Y4	.586**	.689**	.704**	.760**	.749**	.768**	.801**	.776**	1		
To_X	.822**	.876**	.891**	.907**	.870**	.785**	.837**	.750**	.795**	1	
To_Y	.658**	.761**	.769**	.808**	.815**	.901**	.918**	.905**	.918**	.870**	1

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรปราการ เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว จากจำนวน 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ทดสอบ (R^2) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (X_5) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2=.987$ สามารถพยากรณ์ได้ว่า มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 98.70

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (X_4) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2=.986$ สามารถพยากรณ์ได้ว่า มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 98.60

ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (X_3) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2=.964$ สามารถพยากรณ์ได้ว่า มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 96.40

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2=.915$ สามารถพยากรณ์ได้ว่า มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 91.50

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ $R^2=.822$ สามารถพยากรณ์ได้ว่า มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 82.20 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	Adj R^2	SEE	Sig.
1. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (X_5)	.992	.987	.889	16.401	.000**
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (X_4)	.993	.986	.986	6863.731	.000**
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (X_3)	.982	.964	.964	3544.438	.000**
4. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2)	.957	.915	.914	2133.888	.000**
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1)	.907	.822	.822	1841.124	.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (X_4) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับ

บริการ (X_5) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (X_3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .369, .325, .256, .254 และ .211 ตามลำดับ

ดังนั้น ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม มีอำนาจการพยากรณ์ ($R^2=0.756$) หรือ ร้อยละ 75.60 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .230 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ } \hat{Y} = .245 + .369_{x_4} + .325_{x_5} + .256_{x_3} + .254_{x_1} + .211_{x_2}$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ } \hat{Z} = .227_{z_4} + .239_{z_5} + .224_{z_3} + .268_{z_1} + .214_{z_2}$$

จากการทดสอบสถิติเดือร์บินวัตสัน พบว่า ค่า Durbin-Watson Statistic = 1.948 ซึ่งมีค่าใกล้ 2 หรืออยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 หมายความว่า ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (X_4)	.369	.227	5.544	.000**
2. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (X_5)	.325	.239	26.597	.000**
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (X_3)	.256	.224	20.788	.000**
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1)	.254	.268	26.477	.000**
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2)	.211	.214	23.295	.000**
$R=.870$, $R^2=.756$, $\text{Adj } R^2=.756$, $\text{SEE}=.230$, $a=.245$, $F=1234.077$, $\text{Sig}=0.000$ Durbin-Watson=1.948				

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน อิทธิพลของคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ อาจเป็นเพราะ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาตกับผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชม อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ ทำให้ประชาชนรู้จักและคุ้นเคย อีกทั้งอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการบริการที่ถูกต้อง นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญฐ

พัชร วรกุลวรรณ, ศิริเพ็ญ ดาบเพชร และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2566) วิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความสำคัญและประสิทธิผลความดึงดูดใจของพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ผลการวิจัยพบว่า พิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 มีความดึงดูดใจต่อนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือองค์ประกอบที่มีความดึงดูดใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งของที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์และด้านการจัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์และองค์ประกอบที่มีความดึงดูดใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ตั้งพิพิธภัณฑ์ ด้านแผนกต้อนรับ/ออกตัว ด้านพื้นที่ขายของที่ระลึกและด้านปัจจัยอื่นๆที่สามารถอำนวยความสะดวกเมื่อวิเคราะห์ความสำคัญและประสิทธิผลพบว่า ปัจจัยสำคัญของพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรพัฒนาและปรับปรุงด้านการจัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในพิพิธภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น และการจัดแสดงนิทรรศการต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ครอบครัวและเพื่อนสามารถพูดคุยเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์และสิ่งของที่จัดแสดงได้ ยังสอดคล้องกับ วรพจน์วิเศษศิริ, พระปลัดระพิน พุทธิสาร และติเรก ดัวลลอย (2565) วิจัยเรื่องแนวทางการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของวัดในพระพุทธศาสนา:กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์หนังใหญ่วัดขนอน จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า การรวมปราชญ์ชาวบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงการเป็นศูนย์กลางในการกำหนดแนวทางอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติ โดยความร่วมมือของหลายฝ่าย เช่น หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ ชุมชน องค์ความรู้จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พระสงฆ์ได้มีบทบาทในการอนุรักษ์ โดยมีวัดเป็นสถานที่ตั้งในการอนุรักษ์ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นกลไกร่วมในการส่งเสริมให้เกิดพิพิธภัณฑ์หนังใหญ่วัดขนอน การฝึกหัดเชิดหนังใหญ่ การจัดแสดงหรือการส่งเสริมให้เกิดการแสดงในวัด รวมถึงการจัดสร้างตลาดชุมชนเพื่อให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการด้านการศึกษาและชมศิลปวัฒนธรรมเกี่ยวกับหนังใหญ่ภายในวัด

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะ ผู้บริการมีวิธีการหรือเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ด้วยการถ่ายทอดข้อมูลแผนงาน โครงการ ข้อเสนอจากผู้นำเสนอผลงาน ไปสู่ผู้เข้าเยี่ยมชม หรือจากผู้นำเสนอไปสู่บุคคลกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ให้บุคคลกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสาร เห็นด้วย คล้อยตาม สนับสนุนให้ดำเนินการ ได้แก่ มีความเข้าใจชวนติดตามในสาระหรือเนื้อหาที่ปรากฏต่อสายตาผู้เข้าเยี่ยมชม มีความชัดเจนและความกระชับของเนื้อหาสั้นได้ใจความและมีภาพประกอบสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์กับเนื้อหาที่นำเสนอ การถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ผสมผสานกันระหว่าง ศิลปะการพูดกับการแสดงข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ผ่านสื่อและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม และการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ ความคิดเห็นไปสู่ผู้รับฟังโดยใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศักดิ์ เงามะเสริญวงศ์ (2567) วิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสัตตูล (คฤหาสน์ภูเต็น) ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจห้องจัดแสดงและการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมจังหวัดสตูลมากที่สุด ราคาค่าเข้าชมมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้ามากที่สุด การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ในระดับมาก ความสามารถในการให้คำบรรยายให้ความรู้ของวิทยากรระดับดีมาก ความพึงพอใจและความเหมาะสมของร้านของฝากที่ระลึกระดับมาก

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy}=.870$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาต เป็นความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง และคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง และการยับยั้งความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีเลิศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภราภรณ์แตงตั้งลำ (2564) วิจัยเรื่องกระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการส่งการมีความสัมพันธ์กับ

คุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ สุขุม อันทอง และคณะ (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานี่รถไฟชุมทางหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการและด้านความเห็นอกเห็นใจ และความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งบริการและด้านความสามารถของผู้ให้บริการในการเสียค่าใช้จ่าย มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานี่รถไฟชุมทางหาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

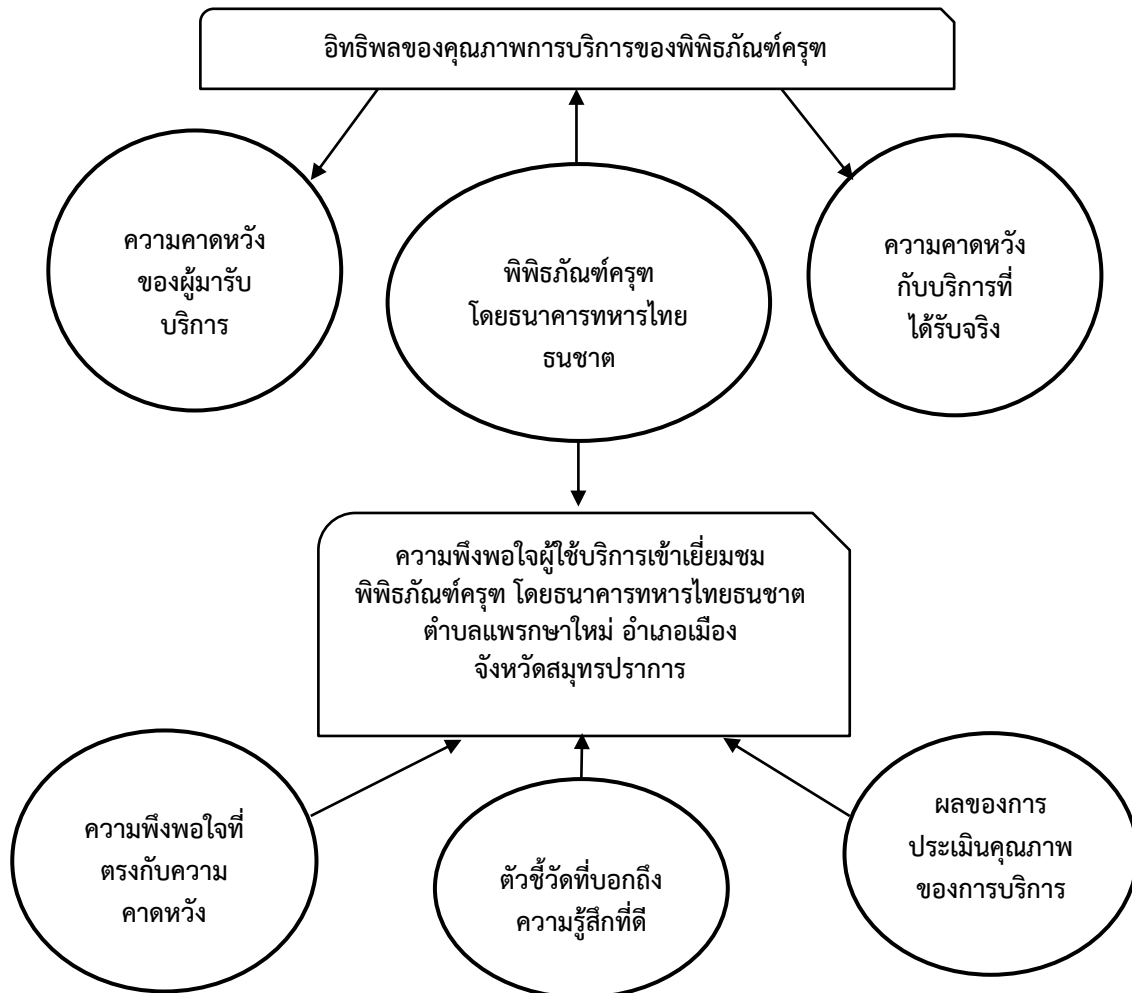
จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .369, .325, .256, .254 และ .211 และมีอำนาจการพยากรณ์ ($R^2=756$) หรือ ร้อยละ 75.60 อาจเป็นเพราะความพึงพอใจผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดี จนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งในกระบวนการบริการระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นและเป็นผลของการประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา, กฤติกา สายณะรัตน์ชัย และศรีธัญญา ศรีทอง (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพและอิทธิพลของระบบองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติเสมือนจริงต่อประโยชน์สุขของนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่น Z ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของคุณภาพระบบองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติเสมือนจริงรายด้านต่อประโยชน์สุขที่ ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ ($Beta = 0.287$) ด้านการใช้งาน ($Beta = 0.204$) และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ($Beta = 0.065$)

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 อาจเป็นเพราะ การมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติกับผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชม โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษจะตอบสนองทันทีและตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรมุข พงษ์ธา และสันติธร ภูริภักดี (2566) วิจัยเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์ และตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ได้ร้อยละ 80สรุปได้ว่าการรับรู้ความอัจฉริยะของเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑ์ผ่านประสบการณ์ที่น่าจดจำในการท่องเที่ยวของผู้มาเยือน และประสบการณ์ที่น่าจดจำในการท่องเที่ยวนั้นยังมีอิทธิพลในทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑ์เช่นกัน

องค์ความรู้ใหม่

คุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ เป็นความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ และมีคุณภาพการบริการด้วยการหยิบยื่นความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีเลิศ อีกทั้งมีความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่ เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดี จนกลายเป็นความสุจริตใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งในกระบวนการบริการระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นและเป็นผลของการประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ ซึ่งผู้วิจัยสามารถเขียนเป็นภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ แสดงให้เห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง ด้วยการพูดจาอ่อนน้อม หน้าที่ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี ด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ความชำนาญและเชี่ยวชาญในข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับครุฑเป็นอย่างดี และความพึงพอใจผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและด้านเนื้อหาการนำเสนอ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ของวิทยากร และการอำนวยความสะดวกการให้บริการที่ดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความเข้าใจจิตวิทยาบริการ จึงทำให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และช่วยให้พิพิธภัณฑ์ครุฑประสบความสำเร็จ และเป็นระดับของความรู้สึกที่ขอบเป็นที่ยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน รู้สึกประทับใจทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ของมูมจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยธนาคารทหารไทยธนชาติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้วยการเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยิ่นเย้อ และติดตามเรื่องของผู้เข้าเยี่ยมชมจนสำเร็จ เนื่องจากประชาชนที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ครุฑส่วนมากเป็นคนต่างถิ่นหรือมาจากต่างจังหวัด

1.2 ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อให้สามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากตามลักษณะของครุฑที่นำมาจัดแสดง โดยมีข้อมูลข่าวสารหลายๆ ภาษา เพื่อสะดวกแก่การดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าเยี่ยมชม

1.3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบสนองคำตอบรับคิวกการเข้าเยี่ยมชมได้ทันที ควรมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการ ให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

1.4 ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้เยี่ยมชม เพราะการบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ครุฑที่เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการบริการให้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยใช้การสังเกตการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ครุฑและการร่วมมือกับศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก ทั้งจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้เยี่ยมชม

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ครุฑเปรียบเทียบกับการดำเนินการในปัจจุบันของพิพิธภัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาพิพิธภัณฑ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *สถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2566 และแนวโน้มปี 2567*. สืบค้น 5 มีนาคม 2567.

จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11273.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). *ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2567. จาก

<http://www.tourism.go.th/view/3>.

คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา, กฤติกา สายณะรัตรชัย และ ศรีัญญา ศรีทอง. (2565). คุณภาพและอิทธิพลของระบบองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติเสมือนจริงต่อประโยชน์สุขของนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่น Z. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 9(2), 93-117.

จักรินทร์ พรหมดิเรก. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).

ณัฐพัชร์ วรกุลวรรณะ, ศิริเพ็ญ ดาบเพชร และ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2566). การวิเคราะห์ความสำคัญและประสิทธิผลความดึงดูดใจของพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1. *วารสารอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน*, 7(2), 123-146.

พิพิธภัณฑ์ครุฑ. (2554). *ความเชื่อและการกำเนิดจักรวาล*. สืบค้น 7 ธันวาคม 2566. จาก

<https://www.museumthailand.com/th/museum/Garuda-Museum>.

- _____. (2567). มิวเซียมไทยแลนด์. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2567. จาก <https://www.museumthailand.com/th/museum/Garuda-Museum>.
- ภัทรมุข พงษชา และ สันติธร ภูริภักดี. (2566). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความพึงพอใจของผู้มาเยือนพิพิธภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Rajapark Journal*, 17(51), 92-106.
- รสนันท์ รัตนเสริมพงศ์. (2550). การบริหารท้องถิ่น. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารงานภาครัฐหน่วยที่ 6-10*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรพจน์วิเศษศิริ, พระปลัดระพิน พุทธิสาโร และ ดิเรก ตัวลอย. (2565). แนวทางการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของวัดในพระพุทธศาสนา: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์หนังใหญ่วัดขนอน จังหวัดราชบุรี. *วารสาร มจร กาญจนปริทรรศน์*, 2(1), 14-27.
- ศุภศักดิ์ เจาประเสริฐวงศ์. (2567). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสตูล (ควหาสน์ภูเต็น) ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”* วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567 (น. 518-526). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ. (2564). กระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 6(10), 5393-5406.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *แนวทางการวัดผลประเมินผลในชั้นเรียนกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- สุขุม อันทอง, วัลลภา พัฒนา และ พิเชษฐ์ พรหมใหม่. (2565). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานี่รถไฟชุมทางหาดใหญ่. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 4(2), 25-46.
- สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์. (2558). อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพบริการต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้ บริการคลินิกรักษาสัตว์ “เมืองชลสัตว์รักษ์”. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.