

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี 2565



ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์การพิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีภารกิจในการสร้างความเข้าใจ สร้างแรงบันดาลใจแก่ประชาชนในด้าน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ผ่านการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน ศูนย์การเรียนรู้ และกิจกรรมส่งเสริม การเรียนรู้ ปัจจุบันเปิดให้บริการพิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์ พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยี สารสนเทศและพิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า นอกจากนี้ยังมีศูนย์การเรียนรู้ ในความรับผิดชอบของ อพวช. คือ จัตุรัส วิทยาศาสตร์ ปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว 3 แห่ง คือ เดอะสตรีทริชดา เชียงใหม่ และโคราช ซึ่งในการดำเนินงาน อพวช. จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ในการให้บริการของ อพวช. ซึ่งเป็นการติดตามการดำเนินงานและประเมินผลการดำเนินงานของ อพวช. รวมทั้งใช้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของ อพวช.ต่อไป

การศึกษาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง เป็นการศึกษาพฤติกรรมของ มนุษย์เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายได้ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาออกแบบ วิธีการจูงใจหรือตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม นำไปสู่การพิจารณาผลสัมฤทธิ์ ด้านความคุ้มค่าในการลงทุน และผลสัมฤทธิ์ทางการตลาดขององค์กรได้

ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจึงต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าชม ทั้งนี้ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้านรวมกัน เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ สิ่งเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ผู้เข้าชม เกิดความประทับใจและความพึงพอใจ และ เพื่อให้ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. ซึ่งดำเนินงานโดยองค์การพิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์แห่งชาติ สามารถบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของผู้เข้าชม ผู้มีส่วนได้เสียได้ตรงจุดให้เกิดความประทับใจ ผู้วิจัยจึงสนใจ ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าชมจัตุรัสวิทยาศาสตร์ ความพึงพอใจด้านการตลาดของผู้เข้าชม รวมถึงส่งเสริมให้ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยว นันทนาการและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ทาง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ครอบคลุม ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ต่อการให้บริการขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ระหว่างเดือน มีนาคม 2565 ถึง เดือน สิงหาคม 2565 โดยมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานดังต่อไปนี้

1.2. วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

1.2.2 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อหากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของ อพวช.

1.3 กลุ่มเป้าหมาย

1.3.1 กลุ่มผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช.

1.3.2 กลุ่มผู้บริการผลิตภัณฑ์ออนไลน์ของ อพวช.

1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน

เริ่มสัญญา	18 มีนาคม 2565
กำหนดส่งงานงวดที่ 1 ภายใน 1 เดือน	17 เมษายน 2565
กำหนดเก็บข้อมูล	19 พฤษภาคม 2565 ถึง 31 กรกฎาคม 2565
วิเคราะห์ผล	1 สิงหาคม 2565 ถึง 13 สิงหาคม 2565
กำหนดส่งเล่ม	14 สิงหาคม 2565

ส่วนที่ 2

ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม มีภารกิจหลักในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแก่สังคมไทย ด้วยการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ผู้เข้าชมสามารถศึกษาเรียนรู้และค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง

2.1 พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ อพวช.

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ตั้งอยู่ที่ เทคโนโลยีธานี ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ประกอบด้วย 4 พิพิธภัณฑ์ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และพิพิธภัณฑ์พระรามเก้า ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยพิพิธภัณฑ์ทั้ง 4 แห่งมีจุดเด่นแตกต่างกันออกไป ได้แก่

1) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ (Science Museum) ตั้งอยู่ในอาคารพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์มหาราชนิเป็นอาคารที่มีจุดเด่นทางด้านสถาปัตยกรรมด้วยตัวอาคารรูปทรงเรขาคณิตที่ประกอบด้วย ลูกบาศก์ (Cube Building) จำนวน 3 ลูกยึดติดกันอย่างสมดุลทำให้มีเอกลักษณ์และน่าจดจำ ภายในอาคารมีทั้งหมด 6 ชั้น (45 เมตร เทียบเท่าตึกสูง 12 ชั้น) พื้นที่ใช้สอยรวม 18,000 ตารางเมตร

2) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา (Natural History Museum) เป็นพิพิธภัณฑ์แห่งที่ 2 ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและจัดแสดงนิทรรศการทางธรรมชาติวิทยาที่สมบูรณ์แบบที่สุดแห่งแรกของประเทศไทย มุ่งเน้นให้ได้ทราบถึงประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติวิทยา นับตั้งแต่การกำเนิดโลก การกำเนิดสิ่งมีชีวิต วิวัฒนาการอันยาวนาน จนถึงความหลากหลายทางชีวภาพของไทย ในพื้นที่ใช้สอย 1,300 ตารางเมตร

3) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Museum) นำเสนอเนื้อหาสาระในรูปแบบที่สนุกสนานผ่านสื่อหลากหลายรูปแบบให้ได้เรียนรู้ด้วยการสัมผัสและทดลองด้วยตนเอง มากกว่า 50 ชิ้นงาน มีการนำเสนอในหลากหลายรูปแบบทั้งภาพยนตร์ วิดีโอ และสื่อทันสมัยประเภทต่าง ๆ ให้ผู้เข้าชมได้เรียนรู้ถึงความทันสมัยของโลกยุคปัจจุบัน ภายในอาคารที่มีพื้นที่ใช้สอย 9,300 ตารางเมตร

4) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า (Rama 9 Museum) เป็นพิพิธภัณฑ์ใหม่ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการเรียนรู้ด้านนิเวศวิทยา ประกอบด้วยการกำเนิดโลกและวิวัฒนาการของสิ่งมีชีวิต การปรับตัวของสิ่งมีชีวิตในภูมิภาคที่แตกต่างกัน การเกิดของกลุ่มสังคมของพืชและสัตว์ที่อาศัยอยู่ร่วมกันในบริเวณที่มีลักษณะเฉพาะ เรียกว่า ชีวนิเวศ (Biome) อิทธิพลของมนุษย์ต่อสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ และการจัดแสดงเขตภูมินิเวศ (Ecoregion) ของไทยซึ่งเป็นแบ่งพื้นที่ตามการกระจายตัวของสิ่งมีชีวิตชนิดต่าง ๆ ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีนิทรรศการภายในหอเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ได้

รวบรวบหลักคิด หลักการปฏิบัติวิธีการแก้ปัญหาในเชิงกระบวนการที่เป็นสากลรวมถึงแนวทางการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ และการอยู่กับธรรมชาติอย่างยั่งยืน เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ระบบนิเวศ
ปกป้องทรัพยากรธรรมชาติ และการเตรียมรับมือกับภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างรู้เท่าทันมาไว้ในพิพิธภัณฑ์แห่ง
นี้แล้ว

ตาราง 2.1 สรุปกิจกรรมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์

ประเด็น	พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า
ขนาดพื้นที่	พื้นที่ใช้สอยรวม 18,000 ตารางเมตร	พื้นที่ใช้สอย 1,300 ตารางเมตร	พื้นที่ใช้สอย 9,300 ตารางเมตร	พื้นที่ใช้สอย.....ตารางเมตร
นิทรรศการ	- ชั้นที่ 1 ส่วนต้อนรับและประชาสัมพันธ์ - ชั้นที่ 2 ประวัติความเป็นมาของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - ชั้นที่ 3 วิทยาศาสตร์พื้นฐานและพลังงาน - ชั้นที่ 4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในประเทศไทย - ชั้นที่ 5 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน - ชั้นที่ 6 เทคโนโลยีภูมิปัญญาไทย	- โซนที่ 1 การกำเนิดโลก - โซนที่ 2 การกำเนิดสิ่งมีชีวิต - โซนที่ 3 วิวัฒนาการของสิ่งมีชีวิต - โซนที่ 4 ความหลากหลายทางชีวภาพ	- โซนที่ 1 ประตูลู่สู่วิวัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศ - โซนที่ 2 การสื่อสารยุคก่อนประวัติศาสตร์ - โซนที่ 3 การสื่อสารยุคอิเล็กทรอนิกส์ - โซนที่ 4 การคำนวณ - โซนที่ 5 คอมพิวเตอร์ - โซนที่ 6 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต	- โซนที่ 1 บ้านของเรา Our Home (Big bang, Shelter, Life, Evolution and Mass Extinction, Human Odyssey) - โซนที่ 2 ชีวิตของเรา Our Life (Antarctica, Arctic, Tundra, Taiga, Dessert, Temperate, Tropical, Thailand Ecosystem Service (Soil, Water), Thailand Ecoregion) - โซนที่ 3 ในหลวงของเรา Our King
ห้องกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	- ห้องการแสดงทางวิทยาศาสตร์ - ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ Science Lab - ห้องวิทยาศาสตร์แสนสนุก Fun Science Room			- 4D Theatre - ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ - ห้องนักประดิษฐ์น้อย Little Maker

ประเด็น	พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า
	- โดมภาพยนตร์วิทยาศาสตร์ อพวช. - NSM Science Dome			
กิจกรรม	- Enjoy Maker Space - Walk Rally สำรวจพิพิธภัณฑ์	- Walk Rally สำรวจพิพิธภัณฑ์ - Science Show ธรรมชาติมหัศจรรย์ - Workshop Natural Crafts	- IT Lab ห้องปฏิบัติการ Coding - IT Workshop - Walk Rally สำรวจพิพิธภัณฑ์ - IT Museum Trail เส้นทางการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์ - Digital City Exhibition Tour - NSM Studio Tour	- Gallery Shows การแสดงโซนนิทรรศการ - Mobile Science Shows

2.2 จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เกิดจากแนวคิดที่ต้องการให้เกิดแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัย ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และธรรมชาติวิทยา ผ่านนิทรรศกาลและกิจกรรมที่ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชมที่อยู่กลางเมืองหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ และ จังหวัดนครราชสีมา โดยได้เริ่มดำเนินการครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดย *จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. จามจุรีสแควร์* เปิดให้บริการระหว่างปี พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2562 เป็นแห่งแรก ต่อมาในปี พ.ศ. 2564 ถึง ปัจจุบัน อพวช. ได้เปิดให้บริการแหล่งเรียนรู้ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. ณ สถานที่แห่งใหม่ใน กรุงเทพมหานคร ในชื่อ *จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. ณ เดอะ สตรีท รัชดา* (NSM Science Square @ The Street Ratchada) อยู่ที่ชั้น 5 ศูนย์การค้า เดอะ สตรีท รัชดา และเพื่อเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในภูมิภาคและให้เข้าถึงวิทยาศาสตร์ได้อย่างเท่าเทียมกัน อพวช. จึงได้ขยายแหล่งเรียนรู้ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เพิ่มเติมไปในพื้นที่เขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภายในได้ชื่อโครงการ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ ภูมิภาค เพื่อเป็นการตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้อย่าง กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2564 อพวช. ได้พัฒนาและเปิดแหล่งเรียนรู้แห่งใหม่ขึ้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ ในชื่อ *จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่* (NSM Science Square @ Chiang Mai) ณ อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (สดร.) ซึ่งเป็นพื้นที่การเรียนรู้นอกห้องเรียน ให้กับเยาวชนและประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือ และ *จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราท* (NSM Science Square @ Korat) ณ อุทยานการเรียนรู้สิรินธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา โดยได้รับความร่วมมือจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งเป็นพื้นที่การเรียนรู้นอกห้องเรียนให้กับเยาวชนและประชาชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 2.2 สรุปกิจกรรมการบริการของจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.

ประเด็น	จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. ณ เดอะ สตรีท รัชดา	จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ
ที่ตั้ง ช่องทางติดต่อ	ชั้น 5 ศูนย์การค้า เดอะสตรีท รัชดา โทรศัพท์ 02 577 9970 และ 02 121 1861 โทรสาร 02 121 1860 Facebook : NSM Science Square at The Street Ratchada	อาคารท้องฟ้าจำลอง อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร อ.แม่ริม จ. เชียงใหม่ โทรศัพท์ 09 3745 8550 และ 0 2577 9999 ต่อ 2122 - 2123 Facebook : NSM Science Square at Chiang Mai	อาคารกาญจนาภิเษก อุทยานการเรียนรู้สิรินธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0 4422 5098 Facebook : NSM Science Square at Korat
การเปิดบริการ	เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 10:00 – 19:00 น.	วันอังคาร-วันศุกร์ เวลา 9.00-16.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 10.00-17.00 น. (ปิดวันจันทร์)	เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 9.00 - 16.00 น.
บริการ / นิทรรศการ	Art Science in Sound Exhibition (นิทรรศการศาสตร์ศิลป์แห่งเสียง) BLUE BOX IMAGINARIUM Inspire Lab Innovation Space Explorium I-SCREAM	โซนที่ 1 The Career of the Future เปิดโลกอาชีพแห่งอนาคต โซนที่ 2 Open The Biomedical World เปิดโลกทางการแพทย์ โซนที่ 3 Disaster operating Base ฐานปฏิบัติการภัยพิบัติ โซนที่ 4 Aviation and Aerospace technology การบินและอวกาศ Inspire Lab Innovation Space	โซนที่ 1 : เทคโนโลยีการคมนาคมและโลจิสติกส์ (Transportation and Logistics Technology) โซนที่ 2 : เทคโนโลยีเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farm Technology) โซนที่ 3 : เทคโนโลยีชีวการแพทย์ (Biomedical Engineering Technology) Inspire Lab Innovation Space นิทรรศการชั่วคราว

2.3 บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อพวช.

กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM)

เป็นโครงการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งเป็นภาระกิจหลักของ อพวช. ทั้งเพื่อให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่องจึงทำให้เกิดการจัดกิจกรรมรูปแบบออนไลน์ขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายได้แก่ *เด็กและเยาวชนไทยในระดับชั้นประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา* รูปแบบกิจกรรม ได้แก่ การให้ผู้สนใจสมัครมาทางออนไลน์ ชำระเงินเพื่อรับชุดทดลอง จากนั้นทำการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบออนไลน์เพื่อทำกิจกรรมตามที่วิทยากรแนะนำผ่านวิดีโอ และเมื่อทำสำเร็จก็ส่งหลักฐานกลับมายัง อพวช. เพื่อแลกรับของรางวัล โดยกิจกรรมมีทั้งหมด 2 เรื่องได้แก่ “ความหนาแน่น” และ “ตามรอยนักสืบ”

โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์

โครงการนี้ถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งจัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านวิทยาศาสตร์ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การค้นหาข้อมูล และสามารถตัดสินใจอย่างเป็นระบบบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อกระตุ้นให้เยาวชนตระหนักถึงความรู้และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นพื้นฐานของการฝึกกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล นำไปสู่ความเข้าใจเรื่องวิทยาศาสตร์ได้มากยิ่งขึ้น โดยโครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์จะมุ่งเน้นการบูรณาการความรู้โดยใช้รูปแบบกระบวนการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษา (STEM Education) ซึ่งกลุ่มเป้าหมายได้แก่ *กลุ่มนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย หรือ กลุ่มเรียนบ้าน (Home School)* กิจกรรมประกอบด้วย จัดกิจกรรมออนไลน์สด (Live Activity) ผ่านโปรแกรม Microsoft Team จำนวน 10 ครั้ง ครั้งละ 20 คน (รวม 200 คน) ใน 10 ครั้งได้แบ่งออกเป็น 3 ค่าย และ 6 กิจกรรมหลัก

กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช.

กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีภัณฑารักษ์ (Curator) นำชมนิทรรศการด้วยตนเอง โดยเน้นไปที่การนำชมชิ้นงานนิทรรศการภายในพิพิธภัณฑ์ และวัตถุตัวอย่างและวัสดุยุคที่เปิดให้เข้าชมเป็นกรณีพิเศษที่ปกติไม่ได้เปิดให้บริการ โดยการให้บริการแบบ Exclusive Tour จะให้บริการเฉพาะกลุ่มแบบจำกัดจำนวนภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดอย่างเคร่งครัด กลุ่มเป้าหมายสำหรับโครงการนี้ได้แก่ เยาวชน ครอบครัว ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานหรือองค์กรที่ติดต่อมาเข้าชม รอบละ 90 นาที จำนวนคนต่อรอบ 10-20 คน จำนวน 2 รอบต่อวัน เก็บค่าบริการผู้ใหญ่ 500 บาท เด็ก 300 บาท (ราคานี้รวมค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์แล

ส่วนที่ 3

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการศึกษา

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์

สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ (International Council of Museums =ICOM) ได้ให้คำจำกัดความพิพิธภัณฑ์ไว้ว่า เป็นสถาบันถาวรที่สร้างขึ้นโดยไม่หวังผลประโยชน์กำไร เพื่อบริการรับใช้สังคมและเพื่อการพัฒนาสังคม และเปิดให้สาธารณชนทั่วไปเข้าชมเพื่อประโยชน์ในทางส่งเสริมการอนุรักษ์ การค้นคว้าวิจัย การสื่อสารความรู้ความเข้าใจและจัดแสดงเผยแพร่ มรดกทางวัฒนธรรมของมนุษยชาติและสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ทั้งที่มีรูปร่าง และไม่มีรูปร่าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อการเล่าเรียน และเพื่อความเพลิดเพลินใจ ในด้านการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์นักวิชาการส่วนใหญ่ยอมรับว่าพิพิธภัณฑ์ได้พัฒนามาเป็นสถานที่อเนกประสงค์ที่บูรณาการการศึกษาเข้ากับการพักผ่อน ความบันเทิงและความสำคัญทางสังคม แทนที่จะให้เป็นเพียงการรวบรวมคุ้มครองและนิทรรศการทางวัฒนธรรมและจิตวิญญาณดั้งเดิม (Kotler, 2004, Lee and Smith, 2015, Stephen, 2001) ซึ่ง Kotler (2004) ยังเน้นย้ำว่า นอกเหนือจากการให้การศึกษาแล้ว พิพิธภัณฑ์ยังต้องนำเสนอแนวโน้มการให้ประสบการณ์แบบมีส่วนร่วมกับสังคมและสันตนาการ เพื่อให้การเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มีประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ ประกอบด้วย 1) การเก็บรวบรวมสิ่งของที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ (collection) 2) เก็บรักษาส่งที่รวบรวมมาได้ไว้ในที่ที่เหมาะสม (storage) โดยส่วนใหญ่สิ่งที่น่าสนใจนำมาจัดแสดงจะมีเพียง 1 ใน 3 ของสิ่งที่สะสมไว้เท่านั้น 3) อนุรักษ์ไว้ไม่ให้ถูกทำลาย (preservation and conservation) 4) จัดทำทะเบียนวัตถุ (documentation) 5) ศึกษาวิจัย (research) เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ต่าง ๆ 6) จัดแสดง (exhibition) 7) รักษาความปลอดภัย (security) 8) การเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ (education and knowledge dissemination) 9) ประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ (publication museum) 10) ให้การบริการประชาชน และ จัดกิจกรรม (public service or organizing activities)

Shao et. Al (2019). ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ (Museum Tourism) เป็นการจัดแสดงสิ่งสำคัญโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เป็นเอกลักษณ์ของเมือง และกำลังเปลี่ยนแปลงรูปแบบจากแหล่งเก็บและแสดงของสะสมทางวัฒนธรรมมาสู่การเป็นเครื่องมือทางเศรษฐกิจของสังคม (Booth and Powell, 2016) ตัวอย่างเช่น National Gallery ในประเทศอังกฤษ มุมมองการขับเคลื่อนการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์พบว่าได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้เป็นพิพิธภัณฑ์แบบ Museum Tourism และเชื่อว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้า (Tourist Shopping Experience) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ และยังทำรายได้ได้

มากกว่าการเก็บค่าเข้าชม ส่งผลให้มีการพัฒนาร้านค้า ร้านอาหาร และแม้แต่ร้านขายอุปกรณ์สำหรับการเที่ยวชม พิพิธภัณฑ์ให้เกิดอรรถสมากยิ่งขึ้นจัดจำหน่ายหรือมีไว้ให้กับนักท่องเที่ยวเช่าใช้ เป็นต้น และพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจ National Gallery ในทริปแอดไวเซอร์ (TripAdvisor) อยู่ในระดับ Excellence และ Very good สำหรับ Sutcliffe and Kim (2014) ได้กล่าวว่า ในแหล่งท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์จะส่งผลต่อพฤติกรรมของเด็กโดยตรงจากการเข้าไปสัมผัสกับสื่อต่าง ๆ ที่สื่อความหมายในพิพิธภัณฑ์นั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการพิจารณาบทบาทของเด็กถือเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรถูกมองให้เป็นแค่บุคคลในครอบครัวใดครอบครัวหนึ่งแต่เด็กกลับเป็นกลุ่มหลักที่เดินทางมาท่องเที่ยว Wu, Kai=Lin. (NDY). กล่าวว่า อย่างไรก็ตามการตัดสินใจของผู้เข้าชมครอบครัวที่มีเด็กเป็นผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ที่สำคัญ ทฤษฎีการตลาดแนะนำว่าผู้บริโภคตัดสินใจซื้อตามความต้องการของผลิตภัณฑ์หรือบริการบางอย่าง การเลือกซื้อเป็นผลมาจากการประเมินทางเลือกต่างๆ ในระหว่างกระบวนการตัดสินใจ การรวมเด็กในยามว่างของครอบครัวเป็นความจริงง่ายๆ การมีประสบการณ์การพักผ่อนที่ผ่อนคลายและสนุกสนานเป็นความปรารถนาหลักในการไปเที่ยวกับครอบครัว นี่เป็นเรื่องจริงสำหรับเด็กโดยเฉพาะ เมื่อต้องเลือกเวลาพักผ่อนของครอบครัว ผู้ปกครองมักจะพิจารณาถึงธรรมชาติของเด็กอยู่เสมอ (พวกเขากระตือรือร้นและรักที่จะเล่น) และมองหาตัวเลือกที่เหมาะสมสำหรับทั้งครอบครัว การเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ถือเป็นทางเลือกยามว่างที่มีความหมาย

3.2 พฤติกรรมลูกค้า

สำหรับแนวความคิดในเรื่องพฤติกรรมลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเป็นการศึกษาอุปสงค์ (Demands) หรือความต้องการ (Wants) ต่อการบริการซึ่งได้แก่ อุปทาน (Supply) คือสินค้าหรือบริการ (Product / Service) ซึ่งพบว่าทั้งสองปัจจัยจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สำหรับการศึกษาพฤติกรรมผู้ให้บริการพิพิธภัณฑ์นั้นในครั้งนี เนื่องจากในปัจจุบันพบว่าพิพิธภัณฑ์ได้รับการบรรจุเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทหนึ่งไปแล้วดังนั้น ดังนั้นผู้ให้บริการพิพิธภัณฑ์จึงสามารถเรียกได้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งได้เช่นกัน การศึกษาพฤติกรรมลูกค้าในครั้งนี้จะเอาแนวคิดการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมาใช้ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย โดย Tourism of World (2018 : ออนไลน์) ได้สรุปว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็เช่นกันก็เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ผู้อื่นสังเกตได้ และพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยวเป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย รวมทั้งระบบความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดย Juwan, Omerzel and Maravic (2017) ได้สรุปแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ 9 ประเด็นได้แก่

- 1) การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวจะมีความซับซ้อน โดยมีได้ทั้ง การวางแผนก่อนล่วงหน้า การไม่วางแผน หรือ การซื้อโดยฉุกระตุก บางครั้งกระบวนการตัดสินใจซื้อคือกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว แต่บางแหล่งมองว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อเป็นกระบวนการขั้นกลาง ที่มีกระบวนการอื่น ๆ ก่อนหน้า
- 2) ในทางการตลาด พบว่าค่านิยม (Value) มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเมื่อต้องเลือกระหว่างผลิตภัณฑ์ แบรินด์ และคุณลักษณะ เพราะค่านิยมคือสิ่งซึ่งนำนักท่องเที่ยวด้านพฤติกรรม การกระทำ อารมณ์และการตัดสินใจ
- 3) แรงบันดาลใจ (Motivation) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับนักท่องเที่ยว
- 4) แนวคิดส่วนบุคคล (self-concept) มีอิทธิพลอย่างมากต่อการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยว โดยมีบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจ
- 5) ความคาดหวัง (Expectation) สามารถไม่ถูกเติมเต็มได้ และความคาดหวังที่ถูกเติมเต็มได้จะตรงใจนักท่องเที่ยวได้
- 6) ทักษะคติ (Attitude) การวัดทัศนคติของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการ แหล่งท่องเที่ยว หรือสินค้าทางการท่องเที่ยวถือเป็นเรื่องท้าทาย โดยเฉพาะหากต้องวิเคราะห์ร่วมกับอารมณ์ ความรู้สึก ของนักท่องเที่ยวในระหว่างที่ทำการวัด
- 7) การรับรู้ (Perception) เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการทำการตลาด โดยจะต้องมุ่งเน้นไปที่การศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ด้านความเสี่ยงและความปลอดภัยเป็นหลัก รวมไปถึงอาชญากรรม การก่อการร้าย หรือการแพร่ระบาดของโรค
- 8) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้บริโภคเป็นข้อมูลที่สำคัญ นักวิจัยยอมรับว่าพึงพอใจเกี่ยวกับการประเมินการซื้อหรือการประเมินองค์ประกอบแต่ละรายการของการซื้อ
- 9) ความไว้วางใจ (Trust) และความภักดี (Loyal) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกันในรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค ความจงรักภักดีที่ยั่งยืนจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากความไว้วางใจ

ในอีกทางหนึ่ง Tourism of World (2018 : ออนไลน์) ; อ้างใน นางลักษณ มโนวัลย์เลาและคณะ (2558 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมของมนุษย์อาจแตกต่างกันไปตามข้อจำกัดที่แต่ละบุคคลมีอยู่รวมถึงสถานภาพทางสังคมของแต่ละคนซึ่งการแสดงออกอาจมีเหตุผลหลายอย่างประกอบกัน ทั้งที่มาจาก ความพอใจส่วนตัวและความต้องการแสดงสถานภาพของตนเพื่อให้สังคมยอมรับและยกย่อง องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว นั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ

- 1) เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกพฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการแสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้ว่าการเดินทางท่องเที่ยวของตนนั้นมีความมุ่งหวังที่จะ

อนุรักษ์ทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คงสภาพเหมือนหรือดีกว่าก่อนที่จะเดินทางท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ที่จะคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม

2) ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะ และความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มที่รักความผจญภัยนิยมไต่เขา เดินป่า ปีนเขาที่มีความสูงชัน มีสภาพอากาศรุนแรง ความกดอากาศแตกต่างจากพื้นดิน นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงต้องเตรียมความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ แล้วสามารถจะดำเนินกิจกรรมการเดินทางลักษณะนี้ได้

3) สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำการกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะ ควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ ไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง

4) การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุดในแต่ละรายการหนึ่งๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกา เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยว ควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำการกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด เพื่อพักผ่อน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง การจัดการดำเนินการล่วงหน้า ในการกระทำการกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

5) ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง อาจได้ผลตามที่คาดหวังไว้ หรืออาจตรงข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้เพื่อจะพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน แล้วทำให้สนามบินตั้งปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้เราท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหวังไม่ได้ ผลจากการกระทำหนึ่งๆ อาจได้ผลตามที่คาดหวังไว้ หรืออาจตรงข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีการกำหนดการเดินทางไว้เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่ สนามบิน และทำให้สนามบินตั้งปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้มีผลลัพธ์ตามให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหวังไม่ได้

6) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ เช่น การก่อวินาศกรรมในเมืองมูมไบ ประเทศอินเดีย ในเดือนพฤศจิกายน ปี 2008 นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจจะเดินทางไปเมืองดังกล่าว จะต้องเกิดความผิดหวังเพราะเกิด

ความกังวลด้านความปลอดภัย และอาจล้มเลิกความตั้งใจในการเดินทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางไปเมืองอื่นที่ปลอดภัยกว่า

7) การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด เพื่อพักผ่อน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้า ในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ดังนั้น เพื่อให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ การให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่มีองค์ประกอบของพฤติกรรมประกอบด้วย 7 ประการ คือ เป้าหมาย ความพร้อม สถานการณ์ การแปลความหมาย การตอบสนอง ผลลัพธ์ที่ตามมา และปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง สิ่งนี้ถือเป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวโดยตรง อย่างไรก็ตามยังพบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวยังมีความสัมพันธ์ กับข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะของพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพที่ซึ่งมนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาจะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสมอซึ่งมูลเหตุดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นเร้าจิตใจทำให้เกิดความต้องการและจากความต้องการจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมในที่สุดซึ่งมีลักษณะเป็นขั้นตอนหรือเป็นกระบวนการเรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม” (Process of Behavior) 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด (Behavior is caused) ซึ่งหมายความว่าคนที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา นั้นจะต้องมีสาเหตุทำให้เกิดและสิ่งที่เป็นสาเหตุ คือความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง

2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น (Behavior is motivated) คือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้วคนก็ปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้นจนกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is goal-directed) หมายถึง การที่คนแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้นมิได้กระทำไปอย่างเลื่อนลอยโดยปราศจากจุดมุ่งหมายหรือไร้ทิศทางตรงข้ามกลับมุ่งไปสู่เป้าหมายที่แน่นอนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จแห่งความต้องการของตนอย่างไรก็ตามแม้ว่ากระบวนการของพฤติกรรมของคนจะมีลักษณะคล้ายๆ กันแต่รูปแบบพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันในสถานการณ์ต่างๆ ที่เขาเผชิญมีลักษณะ

แตกต่างกันทั้งนี้เกิดจากสาเหตุหลายปัจจัยทั้งปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมสังคมและจิตวิทยาซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน

3.3 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

มีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้หลากหลายทัศนะ การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมิได้ท่องเที่ยวเพราะรูปแบบหรือภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวเลือกแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมในการท่องเที่ยวตรงกับความต้องการของตนโดยมีอิทธิพลของข้อมูลที่มาจากแหล่งเชิงพาณิชย์ (Commercial Sources) สื่อสารณะสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ (Public Sources) หรือ จากเพื่อน ครอบครัว คนรู้จัก (Personal Sources) โดยน้ำหนักที่ให้กับแหล่งข้อมูลจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล อีกทั้งสัมพันธ์กับบุคลิกภาพและรูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคลนั้น (ศิริธิดา ภูมิลา, 2552 : 49) อ้างใน (ศุภลักษณ์ อัครางกูล, 2547 : 68) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว (Tourism Purpose) หมายถึง ความประสงค์ในการเดินทางที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือไปอยู่ประจำ แต่มีความมุ่งหมายในการเดินทางอย่างอื่น (ศิริธิดา ภูมิลา, 2552 : 49) อ้างใน (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542 : 1) ดังต่อไปนี้

1.1) การพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง (Leisure) ได้แก่ กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) วันหยุด (Holiday) เพื่อสุขภาพที่ (Healthy) การศึกษา (Study) ศาสนา (Religion) และการกีฬา (Sport)

1.2) การติดต่อธุรกิจ (Business) ได้แก่ การประชุม (Meeting) การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (Mission) รสนิยม และความต้องการส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เช่นการเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การเที่ยวช้อปปิ้ง การซื้อของที่ระลึก และอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับการมีอำนาจในการซื้อของนักท่องเที่ยวมีความพร้อมและเต็มใจที่จะจ่ายเงินตามราคาของสินค้าในขณะนั้น

2) มูลเหตุจูงใจในการมาท่องเที่ยว (Tourism Motivations) การเดินทางท่องเที่ยวน่าจะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่มีความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวโดยสัญชาตญาณอยู่แล้ว ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวแตกต่างกันไปตามเศรษฐกิจ สังคม และช่วงเวลา ซึ่งพอจะสรุปถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่จูงใจสำคัญที่กระตุ้นให้คนนับล้าน ๆ คนทั่วโลกเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่ต้องการในวาระต่าง ๆ กัน ได้แก่ ความต้องการผจญภัย ความต้องการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ในตนเอง ความต้องการคุณค่าในการเดินทางท่องเที่ยว ความต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม ความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลก ความต้องการในการยอมรับของสังคม ความต้องการความภาคภูมิใจ และความต้องการยกระดับฐานะและเกียรติภูมิ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2549 : 139-141)

3) ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว หมายถึง การจัดการเดินทางท่องเที่ยวตามลักษณะ (ศิริธิดา ภูมิลา, 2552 : 50) อ้างใน (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542 : 79) ดังต่อไปนี้

3.1) การเดินทางมาต่างประเทศส่วนตัว (Foreign Independent Tour : FIT) สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาส่วนตัว (Free Individual Traveller : FIT)

3.2) การเดินทางมาเป็นกลุ่ม จำนวนคนน้อยสุดเท่าที่จะจัดได้ (Group Inclusive Tour : GIT) เดินทางตามรายการปกติ

3.3) การเดินทางแบบเช่าเหมาลำ (Charter Tour)

3.4) การจัดการเดินทางในแต่ละจุดหมายปลายทาง

4) ประสบการณ์ในการมาท่องเที่ยว (Tourism Experience) เป็นพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ความรู้ ทักษะ ความรู้สึกนึกคิด และการรับรู้ โดยแต่ละบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละปัจจัยไม่เท่ากัน บางปัจจัยสำคัญกว่าปัจจัยตัวอื่นตามทัศนคติและประสบการณ์ของบุคคลนั้น และในบุคคลเดียวกันนี้เองการให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวย่อมเปลี่ยนไปตามเวลา อายุ สถานการณ์ และประสบการณ์ที่เปลี่ยนไป (ศิริธิดา ภูมิลา, 2552 : 48) อ้างใน (ศุภลักษณ์ อัครางกูล, 2547 : 65)

5) แหล่งข้อมูลข่าวสารในมาท่องเที่ยว (Tourism Information) หมายถึง การใช้สื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว (ศิริธิดา ภูมิลา, 2552 : 48) อ้างใน (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542 : 108-110) ดังนี้

5.1) การโฆษณา (Advertising) กระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การโฆษณาผ่านโทรทัศน์ (Television) วิทยุ (Radio) นิตยสาร (Magazine) หนังสือพิมพ์ (Newsletter) ป้ายโฆษณา (Bill Board) การโฆษณานอกสถานที่อื่น ๆ (Public Display) การโฆษณาทางไปรษณีย์ หรือจดหมายตรง (Direct Mail) และการโฆษณาผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ภาพยนตร์ วิดีโอ การจัดแสดงสินค้า ณ จุดซื้อ เป็นต้น

5.2) การประชาสัมพันธ์ธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Public Relations) ได้แก่ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และบริษัท ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และดำเนินการวิธีอื่น ๆ อย่างมีแบบแผนการกระทำอย่างต่อเนื่อง

5.3) การเผยแพร่ต่อสาธารณชน (Public Relations) การตีพิมพ์บทความต่าง ๆ ของธุรกิจท่องเที่ยวลงในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในตลาดท่องเที่ยวอาจไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยตรงในการลงบทความเหมือนการโฆษณา แต่จะเสียค่าใช้จ่ายให้ผู้จัดทำไปหาข้อมูลซึ่งกิจกรรมที่เผยแพร่ต่อสาธารณชนของการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดทัศนศึกษา (Education Trip) การทำจดหมายแจ้งข่าว (Business News/Newsletter) การแจ้งข่าวเป็นครั้งคราว (Pre/News Release) การสัมภาษณ์บุคคล (Photo Release) และการจัดแถลงข่าวสื่อมวลชน (Press Conference)

5.4) การเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนต่าง ๆ (Community Relation) ซึ่งเป็นการร่วมงานประจำปีของเมืองสำคัญหรือของประเทศ

5.5) การจัดกิจกรรมในโอกาสพิเศษ (Special Event) ซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมเป็นครั้งเป็นคราวในโอกาสหรือวาระพิเศษ เช่น งานกีฬา การประกวดแข่งขันต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

6) จำนวนสมาชิกที่เดินทางมาท่องเที่ยว หมายถึง ปริมาณของบุคคลในการเดินทางท่องเที่ยวที่ทำให้มีความรู้สึกมากหรือน้อย ซึ่งเป็นนามธรรมและมีความเข้าใจตรงกัน

7) ยานพาหนะในการมาท่องเที่ยว (Vehicle) หมายถึง การเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยวจากที่อยู่อาศัยด้วยอุปกรณ์การขนส่งยานพาหนะ หรือการบริการของการขนส่งเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 360) และพาหนะในการมาท่องเที่ยว รวมถึงพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ เครื่องบิน รถไฟ รถโดยสารประจำทาง รถบริการนำเที่ยว รถยนต์ส่วนบุคคล และพาหนะอื่น ๆ ที่ใช้ในการเดินทางทางน้ำและทางทะเล ได้แก่ เรือสำราญ เรือเช่าโดยสารถาน้ำ เรือโดยสารตามชายฝั่งทะเล และข้ามมหาสมุทรแบบมีตารางและไม่ตารางเวลา เช่น เรือเฟอร์รี่ และเรือเหมาลำ เป็นต้น

8) ที่พักแรมในการมาท่องเที่ยว (Accommodation) เมื่อมีการเดินทางก็จำเป็นต้องใช้บริการที่พักแรมในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งที่พักแรมตามหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้พักแรมระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวแบ่งตามลักษณะได้ 2 ประเภทใหม่ ๆ ได้แก่ ที่พักแรมประเภทโรงแรม (Hotel) หมายถึง ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง บริการอาหารและเครื่องดื่ม และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง และที่พักประเภทอื่น ๆ ได้แก่ เกสเฮ้าส์ (Guest House) โมเต็ล (Motel) บังกะโล (Bungalow) หอพัก (Hostel) รีสอร์ท (Resort) บ้านพักในหมู่บ้าน หรือ บ้านพักในฟาร์ม (Home Stay or Farm Stay) ที่ตั้งแคมป์ (Camping Ground) บ้านญาติมิตร (Friend or Relative's Home) และบ้านพักรับรอง (Vocation Home) (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2549 : 70-71)

9) ระยะเวลาในการมาท่องเที่ยว (Length of Stay) หมายถึง ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้พำนักในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เดินทางเข้าไปท่องเที่ยว โดยมักคิดระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นวัน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 360) ระยะเวลาในการมาเที่ยว รวมถึงช่วงสุดสัปดาห์ (Weekend and Mini-Vacation Package) วันหยุดพักผ่อน (Holiday Package) ช่วงฤดูกาล (Seasonal Package) ช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Off-Peak Specials) (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2550)

10) ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยว หมายถึง หมวดค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจำแนกเป็นหมวดค่าใช้จ่ายหลัก 7 หมวด (ศิริดา ภูมิลา, 2552 อ้างใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) ได้แก่

10.1) ค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นค่าที่พัก เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายเป็นค่าเช่า ค่าบริการโรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท บังกะโล ที่พักในอุทยาน ค่าบำรุงวัด (กรณีพักที่วัด) และอื่น ๆ

10.2) ค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม รวมทุกรายการที่จ่ายระหว่างท่องเที่ยวในจังหวัดที่เดินทางไป เช่น ค่าอาหารในภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านหาบเร่แผงลอย เป็นต้น

10.3) ค่าบริการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นค่าบริการนำเที่ยว ค่าผ่านประตูเข้าอุทยานแห่งชาติและการแสดงต่าง ๆ ค่าธรรมเนียมบริการการใช้ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ สวนสนุก ศูนย์แสดงสินค้า เป็นต้น

10.4) ค่าพาหนะเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นค่าเดินทางภายในจังหวัด เช่น ค่าโดยสารรถประจำทางระหว่างอำเภอ หมู่บ้าน ค่าเรือข้ามฟาก ค่ารถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก รถสามล้อมoped รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และค่ารถเช่า เป็นต้น

10.5) ค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและของที่ระลึก เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพื่อซื้อสินค้าทั้งอุปโภค และบริโภค เพื่อกลับไปยังถิ่นที่อยู่ถาวรของตน แต่ต้องไม่ใช่เพื่อนำกลับไปขายต่อ เช่น สินค้าประเภทอัญมณี เสื้อผ้าสำเร็จรูป ผ้าไหม สินค้าประเภทหัตถกรรมมีเยื่อ หรือเครื่องหนัง เป็นต้น

10.6) ค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพื่อกิจกรรมทางด้านความบันเทิง ทุกประเภท เช่น ไนท์คลับ บาร์ ดุหนัง ค่าบริการเชิงสุขภาพที่กอล์ฟ ค่าน้ำ และห้องแก๊ง เป็นต้น

10.7) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้แก่ ค่าทำบุญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการหรือค่า เช่น อุปกรณ์ทางกีฬาและนันทนาการ เป็นต้น

3.4 ความคาดหวัง (Expectation)

Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความเชื่อเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น Clay (1988) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) ได้จำแนกองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญไว้ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้ Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

และ Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

Oliver (1980) กล่าวว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะซื้อหรือบริโภค โดยพวกเขาจะเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังเหล่านั้น หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงดีกว่าความคาดหวังของพวกเขา ก็จะนำไปสู่ การยืนยันความพึงพอใจในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจอย่างมากและจะมีความเต็มใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์อีกครั้ง หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจะเลวร้ายกว่าหรือแย่กว่าความคาดหวังนี้ไปเสียแล้ว ความพึงพอใจในเชิงลบซึ่งหมายความว่าผู้บริโภคไม่พอใจและมีแนวโน้มที่จะมองหาผลิตภัณฑ์ทางเลือกสำหรับการซื้อครั้งต่อไป สอดคล้องกับ Chon (1989) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับจะอยู่บนพื้นฐานในตัวแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับระหว่างความคาดหวังกับแหล่งท่องเที่ยวปลายทางและการประเมินผลการรับรู้จากประสบการณ์การเดินทางจากแหล่งท่องเที่ยวปลายทางนั้น โดยเป็นการเปรียบเทียบจากความคาดหวังหรือจากภาพที่คิดไว้กับการได้รู้ ได้เห็น ได้สัมผัส รู้สึกจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง Chon (1989), Francken and Van Raaij (1981), Oliver (1980) ได้นำทฤษฎีความคาดหวังมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยที่ Oliver (1980) คิดว่า นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนการมาซื้อหรือใช้บริการ ต่อจากนั้นพวกเขาเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังเหล่านั้น หากผลที่เกิดขึ้นจริงจะดีกว่าความคาดหวังของพวกเขาจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และจะมีความเต็มใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอีกครั้งในทางกลับกันหากไม่พึงพอใจก็จะมองหาผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นทดแทน Chon (1989) คิดว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่บนพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่คาดหวังเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวปลายทางและประเมินผลการรับรู้จากประสบการณ์ของเขาในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวปลายทางซึ่งเป็นเพียงผลจากการเปรียบเทียบระหว่างภาพก่อนหน้า กับสิ่งที่ประสบพบเจอจริง จากการเห็นรู้สึกและประสบการณ์ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ Francken and van Raaij (1981) คิดว่าความพึงพอใจกำหนดโดยผู้บริโภคที่แตกต่างกันระหว่างประสบการณ์ที่ต้องการกับที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้การเปรียบเทียบ ความแตกต่างของประสบการณ์ในอดีตกับประสบการณ์ที่ได้รับในปัจจุบัน ในการประเมินความพึงพอใจของตัวนักท่องเที่ยวเอง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความคาดหวัง คือ ความรู้สึกและการแสดงออกตามความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอกและเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวัง พัชรี มหาลาภ (2538) ได้จำแนกไว้มี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออก จึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลเน้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม จะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและ การ คาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดย มีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิด เดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละ บุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคล ได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้ว บุคคลจะตัดสินใจ

ความคาดหวังของลูกค้า วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า เกิดจากสิ่งเหล่านี้

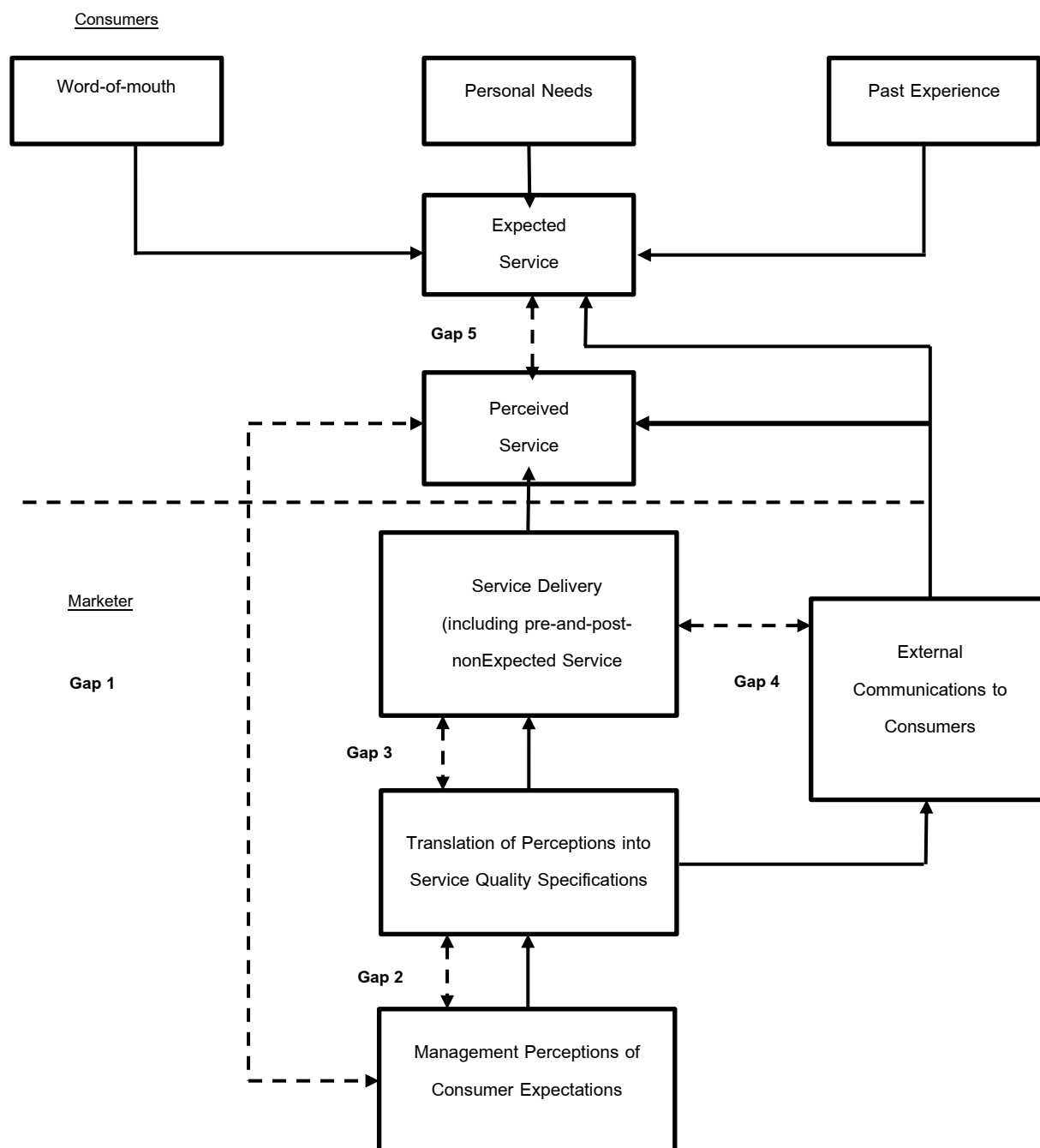
- 1) ชื่อเสียงของบริษัท/ ภาพพจน์/ คำร่ำลือ
- 2) ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง, หน้าตา, คำร่ำลือ
- 3) ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อ, ยี่ห้อ, ประเทศที่ผลิต)
- 4) ราคาของบริการนั้น
- 5) สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
- 6) มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั้นเอง
- 7) ข้อมูล/ ข่าวลือ/ จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

ในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (expectation) นั้นยังมีความเข้าใจไปเองจากการรับรู้ (perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วยซึ่งอาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนว่าเพราะคำร่ำลือหรือข้อมูลที่ลูกค้า ได้รับผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องมีตัวอย่างโน้นอย่างนี้ จึงเกิดความคาดหวัง (expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติหรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผลซึ่งตรงนี้เมื่อได้รับการบริการตาม มาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกได้ว่าไม่พอใจได้ความต้องการเป็นพื้นฐานของแรงจูงใจถ้าคนเราไม่มีความต้องการกระบวนการ จูงใจก็คงไม่เกิดขึ้นโดยทั่วไปมนุษย์พยายามหาทางตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้น มนุษย์จึงเป็นสัตว์ที่มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาในชีวิตประจำวันของคนทุกคนโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็แล้วแต่เมื่อจะทำอะไรมักจะถามว่า “แล้วจะได้อะไรจากการกระทำนี้” ดังนั้นการกระทำของคนจึงเป็นไปเพื่อประโยชน์ของตนเองเป็นที่ตั้งดังที่

Robbins กล่าวว่า “ผลประโยชน์ของตัวนั้นเป็นพลังจูงใจสูงสุด” ดังนั้น การที่จะเข้าใจแรงจูงใจต้องเข้าใจธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการอธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใสความกระตือรือร้นในการบริการให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีความสะดวกรวดเร็วในการบริการเครื่องมือบริการที่ทันสมัยความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นอย่างไรลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ลูกค้าจะมีความรู้สึกถึงความพอใจความคาดหวังจะโดยทั่วไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (portability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพเขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (outcome) ที่เขาปรารถนา

ปัจจัยกำหนดความคาดหวังองค์ประกอบของความคาดหวังและการรับรู้

จากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน สามารถสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้นั้น การวิจัยของ Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1990) พบว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือ การไม่ให้เกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้น ต้องมีความเกี่ยวข้อง หรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง เพราะหากมีช่องว่าง (Gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนบริการนั้น จะทำให้การบริการที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังภาพ 1



ภาพ 3.1 องค์ประกอบของความคาดหวังและการรับรู้

ที่มา : Zeithaml et al. (2009)

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพราะผู้บริหารมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้

ช่องว่างที่ 2 คือ มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือ หลักเกณฑ์ของการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพการบริการ

ช่องว่างที่ 3 คือ การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน รวมถึงแนวความคิดเทคนิคและทักษะในการให้บริการ รวมทั้งการตลาดภายในขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิผล

ช่องว่างที่ 4 การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นการคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับ การบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมา แต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 5 การบริการที่ลูกค้ารับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

ดังนั้น สรุปได้ว่า การจะไม่ให้เกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้จริงจากมาใช้บริการนั้น ผู้ให้บริการควรบริการให้ตรงกับสิ่งที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ หรือให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

3.5 การจูงใจ (Motivation)

นอกจากนี้แล้วพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยังปัจจัยด้านปัจเจกบุคคลหรือปัจจัยทางด้านจิตวิทยา เกิดจากภายในตัวบุคคลและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวดังโดยตรง การศึกษาปัจจัยทางด้านจิตวิทยาจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมที่นักท่องเที่ยวยังจะทำได้ เช่น ทำไม (why) และอย่างไร (how) นักท่องเที่ยวจะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้า เป็นต้น

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นภายในบุคคลที่จะกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง นงลักษณ์ มโนวัลย์เลา และคณะ, (2558: 56-58) อ้างใน Mowen, (1995: 191) สิ่งจูงใจที่จะเป็นจุดเริ่มต้น ผลักดันให้แสดงพฤติกรรมตามลำดับขั้นตอน ประกอบด้วย แรงขับ (drive) แรงกระตุ้น (urge) ความปรารถนา หรือ ความต้องการ การจูงใจจะเกิดขึ้นจากการเกิดสิ่งเร้าเข้ามากระทบต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจเกิดเองจากภายในตัวนักท่องเที่ยว เช่น เกิดได้จากการอ่านรีวิวการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ต่าง ๆ และเมื่อไรก็ตามที่สิ่งเร้าเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกกว่า สภาวะที่เป็นจริง (actual state) กับ สภาวะที่พึงปรารถนาอยากให้เป็น (desired state) มีความแตกต่างกัน “ความจำเป็นและความต้องการ” (need and want) ก็จะเกิดขึ้นและความจำเป็น หรือความต้องการจะเป็นตัวคอยกระตุ้นเร้าเร้า ทำให้เกิดภาวะความตึงเครียด (state of tension) จนกลายเป็นแรงขับผลักดันให้แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย เพื่อลดความตึงเครียดนั้นให้ลดลงหรือหายไป แรงจูงใจและการตอบสนองความพึงพอใจ แรงจูงใจและตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้เข้าชมถือเป็นสิ่งสำคัญ (Kratz & Merritt, 2011)

3.6 การเรียนรู้ (learning)

การเรียนรู้ (learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลเนื่องมาจาก การได้รับประสบการณ์ และประสบการณ์ที่ได้รับนี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นประสบการณ์ ที่เกิดจากผลกระทบต่อบุคคลนั้นโดยตรง แต่การเรียนรู้อาจจะเกิดขึ้นได้จากการสังเกตเหตุการณ์ ที่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว นงลักษณ์ มโนวัลย์เลา และคณะ, (2558: 56-58) อ้างใน (Baron อ้างถึงใน Solomon, 1996: 89) นอกจากนั้นการเรียนรู้ยังอาจเกิดขึ้นได้ ทั้งที่ไม่ได้ตั้งใจ หรือใช้ความพยายามใด ๆ เลยก็อาจเป็นได้ ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคสามารถจดจำตราสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ได้ สุวรรณิ ยุธานุสรณ์ และ นิรันดร์ ทัพไชย (2563) ได้สรุปไว้ว่า เนื่องจากปัจจุบันมีแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนที่หลากหลาย มีทั้งในรูปแบบที่เน้นให้ความรู้จริง ๆ หรือแบบที่มุ่งเน้นความสนุกสนานเพลิดเพลิน แต่อย่างไรก็ตามก็ทำให้คนในสังคมได้มีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้นแทนที่จะอ่านจากตำราเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้การเรียนรู้ที่ดีต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ในแหล่งเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ด้วย เพราะบางแหล่งเรียนรู้มีค่าธรรมเนียมแพงจึงอาจไม่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีฐานะไม่ดี หรือบางแหล่งเรียนรู้อยู่ไกลและเข้าถึงยาก จึงต้องมีรถส่วนตัวเท่านั้นจึงจะเข้าถึงได้ ก็จะนำมาซึ่งข้อจำกัดอีกประการหนึ่ง

3.7 ความเชื่อและทัศนคติ (belief and attitude)

ความเชื่อและทัศนคติ (belief and attitude) ความเชื่อ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ความเชื่ออาจเป็นส่วนประกอบช่วยเสริมสร้างทัศนคติของบุคคล แต่ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการชอบหรือไม่ชอบ ความเชื่อของบุคคลหรือผู้บริโภคขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การโฆษณาและการได้พูดคุยกับบุคคลอื่น ๆ (McCathy & Payroll, 1993: 209) ทัศนคติหรือเจตคติ หมายถึง แนวความคิด (หรือท่าที) ของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง เช่น สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว การบริการ ความประทับใจหรือความคาดหวัง ซึ่งทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อที่สัมพันธ์กันหลาย ๆ ความเชื่อ ทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่า ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ มีทั้งในแง่บวกและแง่ลบ และในแง่เป็นกลาง

3.8 การรับรู้ (Perception)

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกเปิดรับข้อมูล ให้ความสนใจจัดการสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทรับรู้ ส่งผ่านทางร่างกายแล้วส่งไปยังทางสมองเพื่อแปลความหมายและนำไปสู่การรับรู้โดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการช่วยเหลือ ตีความหมายหรือสร้างความหมายของสิ่งเร้านั้น หรือ หมายถึง เราเห็นสิ่งรอบตัวเราอย่างไร โดยที่แต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ถึงแม้จะเปิดรับสิ่งเร้าแบบเดียวกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน รวมถึงมีการเลือกสนใจจัดการ และตีความหมายที่แตกต่างกันไปตามความต้องการ ความสนใจ หรือค่านิยมและความคาดหวังของแต่ละบุคคล จะให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากกว่ากัน การรับรู้เลือกสรร (Selective Perception) ของแต่ละคน จึงเป็นสิ่งที่นักการตลาดให้ความสนใจ เพื่อที่จะได้วางแผนการส่งเสริมการตลาดได้อย่างเหมาะสม และเพื่อที่จะเข้าใจถึงกระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคล ก็ต้องทำความเข้าใจกับองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ก่อนการให้บริการและมีการแบ่งองค์ประกอบของการรับรู้ (Schiffman and Kanuk, 2000) ประกอบด้วย

1. การรับรู้ความรู้สึก (Sensation) หมายถึง การตอบสนองอย่างฉับพลันของประสาทการรับรู้ อันได้แก่ ตา หู จมูก ปาก นิ้วมือ ในรูปของการมองเห็น การได้กลิ่น การรับรส การสัมผัสต่อ สิ่งเร้า พื้นฐานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน เช่น การโฆษณา บรรจุภัณฑ์ ตรายี่ห้อ หรือในด้านการบริการ เช่น ชื่อเสียง สถานที่ บรรยากาศ การต้อนรับ ความสะอาดสบาย หรือความสะอาด เป็นต้น การรับรู้ความรู้สึกขึ้นอยู่กับบริการของพนักงานใน

โรงแรมหรือการเปลี่ยนแปลงพนักงาน เช่น ความแตกต่างของตัวกระตุ้นด้วยสิ่งแวดล้อมที่ไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าตัวกระตุ้นจะแข็งแรงเพียงใดก็จะทำให้ตัวบุคคลรับรู้สึกได้มากน้อย หรือไม่รู้สึกเลย เช่น พนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมย่านกลางเมืองที่วุ่นวาย อาจได้ยินเสียงแตรรถตลอดเวลา ซึ่งความวุ่นวายเหล่านั้น จะไม่ทำให้พนักงานที่ทำงานประจำอยู่ในบริเวณนั้นไม่รู้สึกรำคาญเนื่องจากมีความคุ้นเคย

2. ระดับต่ำที่สุดที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute Threshold) หมายถึง จุดที่สามารถป้องกันความแตกต่างระหว่างการรับรู้บางสิ่งและไม่รับรู้อะไรเลย ซึ่งก็คือระดับต่ำสุดที่ได้จากสิ่งเร้า Solomon (1990) กล่าวว่าระดับต่ำสุดที่บุคคลรับรู้ได้ เป็นสิ่งที่จำเป็นในการพิจารณาการออกแบบ การกระตุ้นสิ่งเร้าให้เกิดแก่ผู้บริโภค เช่น รูปภาพสถานที่โรงแรม เป็นสิ่งที่จำเป็นในการดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการสนใจเข้ามาใช้บริการ

3. ความแตกต่างจำนวนน้อยที่สุดที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความแตกต่างการรับรู้ (The Differential Threshold) หรือเรียกว่า J.N.D. (Just Noticeable Difference) หมายถึง ความแตกต่างที่สามารถสังเกตได้ โดยการนำ J.N.D. ไปประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ตามเหตุผล เพื่อการเปลี่ยนแปลงในทางลบ (The negative Changes) เช่น การลดปริมาณอาหาร การลดคุณภาพวัตถุดิบ การเพิ่มราคา เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน หรือการปรับปรุงสินค้า (Product Improvements) เช่น การปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ทำให้ดูทันสมัยขึ้น การเพิ่มบริการ หรือการลดราคาลงทำให้ผู้บริโภคสังเกตเห็นคุณภาพที่เพิ่มขึ้นโดยไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากนัก

4. การรับรู้ภายใต้จิตสำนึก (Subliminal Perception) หมายถึง การที่บุคคลถูกจูงใจต่ำกว่าระดับการรับรู้ทางจิตสำนึก (Conscious Awareness) หรือบุคคลสามารถรับรู้ตัวกระตุ้นตัวใดตัวหนึ่ง โดยที่บุคคลไม่รู้ว่าเขาได้ทำไปแล้ว โดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ตัวกระตุ้นที่เป็นภาพนำเสนออย่างสั้น 2) คำพูดที่มีอัตราเร่งสูงในข่าวสารที่ประสาทรับการได้ยินต่ำ (Accelerated Speech in Low-Volume Auditory Messages) และ 3) ภาพพจน์หรือคำพูดที่ฝังอยู่หรือซ่อนอยู่ในสิ่งพิมพ์หรือบนฉลากสินค้า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า ดังต่อไปนี้

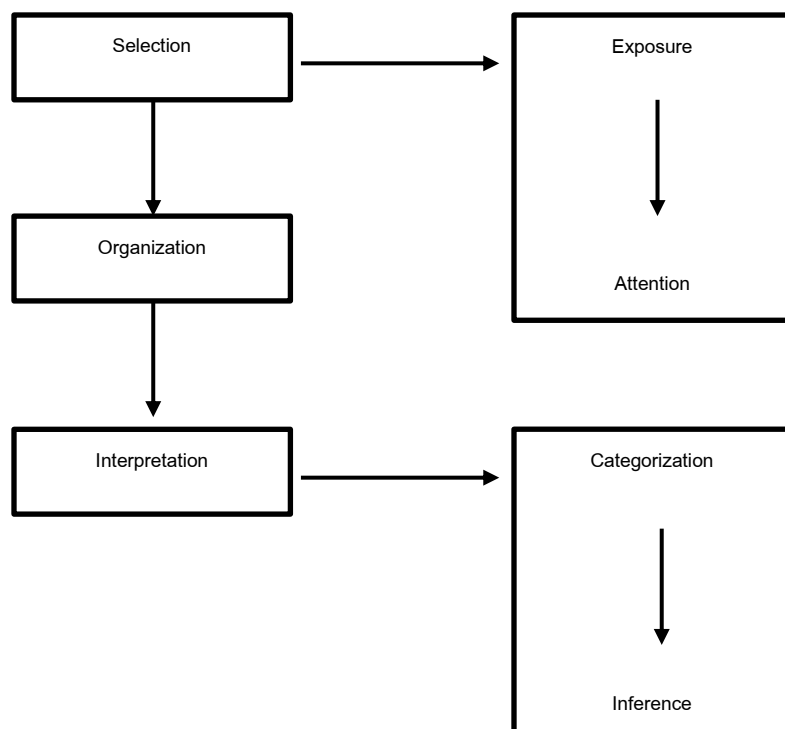
1. สิ่งเร้าทางการตลาด (Marketing Stimuli) หมายถึง สิ่งเร้าทางกายภาพหรือทางการสื่อสารที่ถูกออกแบบเพื่อให้มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค ซึ่งลักษณะของสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับ

2. ลักษณะผู้บริโภค (Consumer Characteristics) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ กล่าวคือ ผู้บริโภคที่แตกต่างกันจะรับรู้สิ่งเร้าที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น นอกจากสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แล้ว ลักษณะของผู้บริโภค ได้แก่

เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพ เป็นต้น ก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ และถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การรับรู้ รวมถึงการแปลความรู้สึกนึกคิดของบุคคลแตกต่างกันด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้

Assael (1998) กล่าวว่า การเลือกรับรู้ (Perception Selection) หมายถึง ความต้องการผู้บริโภคมุ่งต่อการเปิดรับสิ่งเร้าทางการตลาดและให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า นั้น โดยผู้บริโภคมุ่งสนใจและเลือกสิ่งเร้าใด จะขึ้นอยู่กับความต้องการและทัศนคติของผู้บริโภค แต่ละบุคคลนั่นเอง ซึ่งการเกิดของกระบวนการเลือกรับรู้ จะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การเปิดรับ (Exposure) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงสิ่งเร้าอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ซึ่งความสนใจของผู้ใช้บริการและความเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้านั้น จะมีผลต่อระดับความตั้งใจของผู้บริโภคจะมีให้กับสิ่งเร้านั้นต่อไป 2) ความสนใจ (Attention) คือ ความสามารถในการรับรู้ของผู้บริโภคที่เลือกสนใจในสิ่งเร้าสิ่งเร้าหนึ่ง ณ เวลานั้น 3) การเลือกรับรู้ (Selection Perception) การที่ผู้บริโภคมุ่งเลือกสนใจสิ่งเร้าทางการตลาด เพราะว่าผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการ ทัศนคติ ประสบการณ์ และบุคลิกส่วนบุคคลที่ต่างกันไป หมายความว่าคนสองคนอาจรับรู้ต่อการบริการของธุรกิจร้านอาหาร สถานที่ ความสะดวกสบาย ความสามารถในการให้บริการเดียวกัน อาจมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งการเลือกที่จะรับรู้จะเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ ดังภาพ 3-2



ภาพ 3.2 กระบวนการเลือกรับรู้

ที่มา : Assael, (1998)

จากภาพ 2 แสดงให้เห็นว่า การเลือกรับรู้จะเกิดขึ้นทุกขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ 1) การเลือกเปิดรับเกิดขึ้น เพราะความเชื่อมีอิทธิพลต่อสิ่งเร้านั้นโดยตรง 2) การเลือกจัดการ (Selective Interpretation) เกิดขึ้นเพราะว่าบุคคลจะเลือกจัดการข้อมูลให้ตรงกับความเชื่อของตน และ 3) การเลือกตีความจะเกิดขึ้นเมื่อการรับรู้ขึ้น สอดคล้องกับความเชื่อที่มีอยู่ก่อน หรือ ทศนคติของตนเอง

Schiffman and Kanuk (2000) กล่าวถึงการเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) ว่า หมายถึง การรับรู้สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม โดยมีพื้นฐานอยู่ที่ผลของความคาดหวังกับแรงจูงใจที่มีต่อสิ่งเร้านั้น นอกจากนี้ ยังกล่าวเกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับรู้เพิ่มเติมจาก Assael ว่า นอกเหนือจากการเปิดรับสิ่งเร้าการเลือกตีความสิ่งเร้า (Selective Interpretation) แล้ว ในการเลือกการรับรู้ยังรวมไปถึง การต่อต้านการรับรู้และการปิดกั้นการรับรู้ โดยที่การต่อต้านการรับรู้ หมายถึง การที่ผู้บริโภคมักจะคัดเลือกสิ่งเร้าที่จะคุกคามจิตใจของตนเองออกไป ถึงแม้ว่าจะมีการเปิดรับสิ่งเร้าเหล่านั้นไปแล้วก็ตาม นอกจากนี้ผู้บริโภคจะบิดเบือนข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้านั้น ๆ โดยไม่รู้ตัวก็ได้ หากข้อมูลนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม หรือความเชื่อของผู้บริโภค ส่วนการปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking) หมายถึง การที่ผู้บริโภคป้องกันตัวเองจากการถูกรบกวนด้วยสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามา โดยปิด

กันที่จะได้รับสิ่งเร้านั้นเข้ามาในประสาทการรับรู้ นั้น โดยการเลือกรับรู้เป็นประโยชน์ต่อการบริการนั้น คือ สามารถจัดกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกของธุรกิจร้านอาหารให้สอดคล้องกับการรับรู้ของผู้บริโภค

สรุปได้ว่า การเลือกรับรู้ คือ ความต้องการผู้บริโภคที่มีต่อการเปิดรับสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามา ทั้งนี้ จะประกอบด้วย 1) การเปิดรับ (Exposure) 2) ความสนใจ (Attention) และ 3) การเลือกรับรู้ (Selection Perception) ซึ่งการที่ผู้บริโภคมีการเลือกสนใจสิ่งเร้าทางการตลาด เพราะว่าผู้บริโภคแต่ละคนมีความสนใจทัศนคติ ประสบการณ์ และบุคลิกส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

3.9 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดความพึงพอใจนักท่องเที่ยว พบว่า งานวิจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มขึ้นเมื่อต้นทศวรรษ 1960 (Cardozo อ้างใน William & Uysal, 2003) และ ต่อมาในปี1980 การศึกษาเรื่องความพึงพอใจได้เริ่มมีความสำคัญและมีการศึกษามากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีการศึกษาสูงขึ้น และมีเสนอการบริการและคุณภาพที่หลากหลายให้เลือกมากขึ้น ซึ่งความสามารถในการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ จึงเป็นกุญแจสำคัญ สู่การประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องโดยในการทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้ประกอบด้วยหัวข้อความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการ การวัดความพึงพอใจ ระดับการวัดความพึงพอใจ และองค์ประกอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

3.9.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546 กล่าวไว้ว่า คำว่า “พึง” เป็นกริยาอื่น ซึ่งหมายความว่า ยอมตาม และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ โดยมีนักวิจัยอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้อีก เช่น อุทัย พรรณ สุดใจ (2545) และ กชกร เป้าสุวรรณ (2550) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ หรือความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการและคาดหวัง ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) และยังมีการกล่าวว่า ความพึงพอใจยังสามารถบ่งบอกถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร ได้แก่ ด้านผลประกอบการและด้านการเงิน ด้านเงินลงทุนและผู้ถือหุ้น ด้านตำแหน่งในการแข่งขันกับคู่แข่ง และการพัฒนาปรับปรุงองค์กร และสุดท้ายความพึงพอใจยังแสดงถึงภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

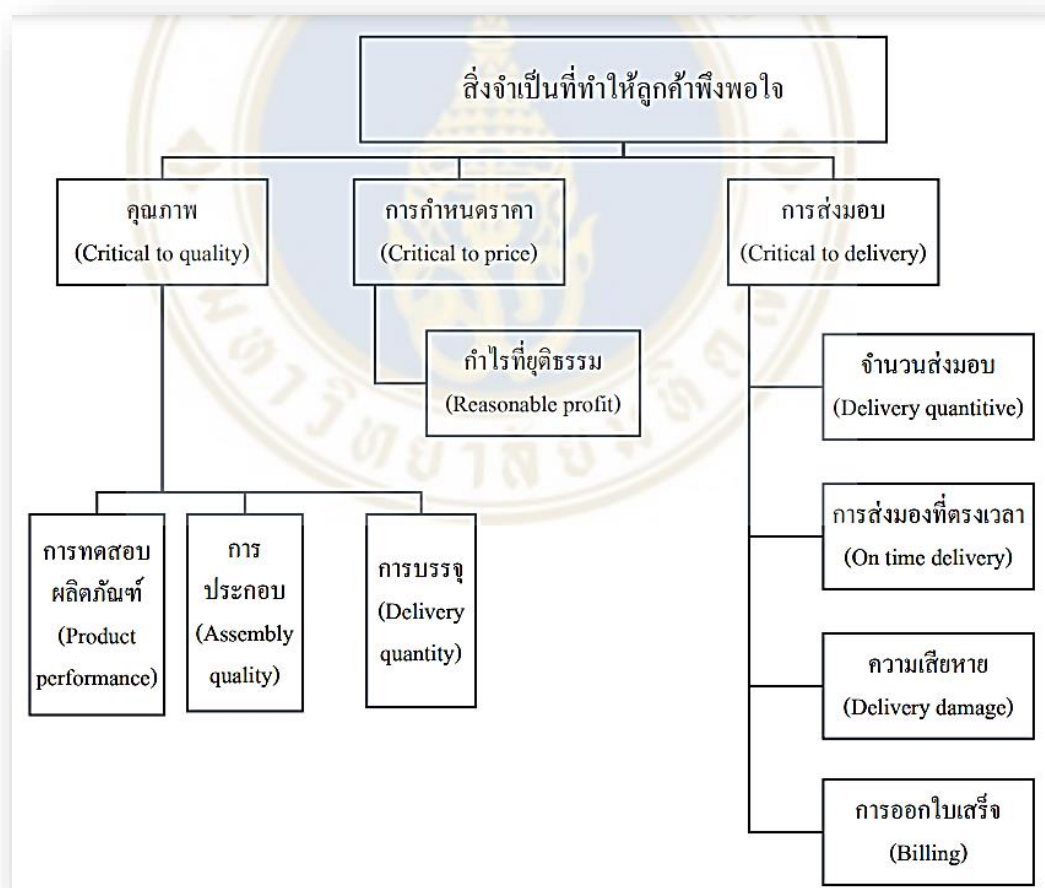
(Wikhamn, 2018) จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปความหมายของ ความพึงพอใจ ได้ว่า คือ ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สามารถเป็นไปได้ทั้งทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังแก่บุคคลนั้นได้

3.9.2 ปัจจัยในการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong, (2010) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้วและมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยที่สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น สำหรับ Vroom, (1970) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกระทำการใด ๆ ก็ตาม จะขึ้นอยู่กับ ตัวแปร 4 ประการใหม่ ได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองเพียงใด 2) ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาได้รับ 3) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าเขาต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น และ 4) เขามีโอกาสที่จะรับผลตอบแทนตามความคาดหวัง ด้าน Good, (1973) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงาน

นอกจากนี้ Millins, (1985) ได้อธิบายความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ คือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2003) ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่า ความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก รวมถึง ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ สอดคล้องกับ ศุภสิริ โสมาเกตุ (2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติส่วนบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวกดังนั้นความพึงพอใจในการเรียนรู้จึงหมายถึงความรู้สึกพอใจชอบใจใน

การร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนและต้องการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จนบรรลุผลสำเร็จ (Good, 1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน (Schermerhom, 1991) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นระดับความรู้สึกในแต่ละบุคคลทั้งทางบวกหรือทางลบที่มีต่องานของเขาเหล่านั้น (Muchinsky, 1993) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นสภาวะของอารมณ์มีทางบวกหรือเป็นความพอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์ในงานบุคคลและงานนั้นทำให้บุคคลได้รับความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และ วัสชัย ลิ้มปนาวาร (2544) ได้กล่าวถึงสิ่งจำเป็นที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจนั้น มาจากหลายองค์ประกอบ ซึ่งได้แก่ คุณภาพ (Critical to quality) การส่งมอบ (Critical to delivery) และการกำหนดราคา (Critical to price) ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบยังมีรายละเอียดต่าง ๆ อีก ดังรูปภาพ 3



ภาพ 3.3 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า

(ที่มา:แนวปฏิบัติเพื่อปฎิวัติองค์กร วารสาร Productivity พฤศจิกายน-ธันวาคม 2544)

Nabavi V. (2012) และคณะได้ระบุถึงเกณฑ์ที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 5 ข้อหลัก คือ (1) ราคาและเงื่อนไขการขาย (Price and sales terms) มีการเปรียบเทียบราคา เงื่อนไขใน การขายและคุณภาพของสินค้ากับคู่แข่ง (2) การบริการหลังการขาย (After sales service) ซึ่งขึ้นกับความยืดหยุ่น และมุ่งมั่นของ 'องค์กร' ที่มีต่อลูกค้า (3) เงื่อนไขการจัดส่ง (Delivery terms) ซึ่งรวมถึงคุณภาพของการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าตามสัญญา ระหว่างลูกค้าและองค์กร (4) คุณภาพของวัตถุดิบ (The quality of the consumed raw materials) คุณภาพของวัตถุดิบทั้งหมดที่ใช้ในกระบวนการผลิต (5) คุณสมบัติของสินค้า (Technical features of the product) ประกอบด้วยสเปกของสินค้าและการทำตามข้อกำหนดหรือความต้องการของผู้บริโภคจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ทั้งนี้จากการสืบค้นได้พบว่า สุวรรณิ ยูานุสรณ์ และ นิรันดร์ ทัพไชย (2563) ศึกษา ภาพรวมความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัสวิทยาศาสตร์ ผ่านการพิจารณาเป็นรายด้าน 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริม การตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยพบปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านที่ไม่แตกต่างกันได้แก่ ผู้เข้าชมที่มีเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัสวิทยาศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Poon & Lock-Teng Low (2005) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อโรงแรม และวิลโลว์รณ ศิริอำไพ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบ้านสะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอก โรงยา) จังหวัดอุทัยธานี ซึ่งผลการวิเคราะห์ทั้งสองงานวิจัยดังกล่าวพบว่าเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความ พึงพอใจแตกต่างกัน

ด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้เข้าชมที่มีอายุที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัสวิทยาศาสตร์ แตกต่างกัน ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัส วิทยาศาสตร์แตกต่างกัน ผู้เข้าชมที่ประกอบอาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัส วิทยาศาสตร์แตกต่างกัน ผู้เข้าชมที่มีที่พักอาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการตลาดต่อจตุรัสวิทยาศาสตร์ แตกต่างกัน ผู้เข้าชมที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อการให้ความสาคัญความพึงพอใจด้าน การตลาดต่อจตุรัสวิทยาศาสตร์แตกต่างกัน

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของนักท่องเที่ยว คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้สินค้าหรือบริการ หรือการทำงานของสินค้าหรือบริการ ซึ่งนักการตลาดและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยอาจจะพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต(Manufacturing) หรือการบริการ (Services) และจากการตลาด ตลอดจนยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality)

3.9.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ (Shelly, 1975) ความรู้สึกเชิงบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกเชิงบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกเชิงบวกเพิ่มได้อีก ดังนั้นความรู้สึกเชิงบวก และ/หรือความรู้สึกเชิงลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกที่ซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกเชิงลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งไร้ การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งไร้แบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิด ความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ Millet (1954) ได้กำหนดประเด็นพิจารณาไว้ดังนี้

- การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ได้แก่ ความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นใคร
- การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ได้แก่ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นเร่งด่วน
- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
- การให้บริการที่ความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ Maslow, (1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need – Hierarchy Theory) โดยตั้งอยู่บนสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นโดยเริ่มจากระดับความต้องการ ขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
- มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอเมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับ การตอบสนองแล้วก็就会有ความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาทดแทน
- เมื่อความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นแต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
- ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกันมีลักษณะควบคู่กันคือเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

โดยลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need) มี 5 ระดับดังนี้

- 1) ความต้องการทางกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหารน้ำอากาศเครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความเจริญก้าวหน้าและอบอุ่นใจ
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและความรักเพื่อน
- 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน
- 5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากเป็นเรื่องของความอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนเองแต่ไม่สามารถหาแสวงหาได้

นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, (2547) ได้กล่าวถึงด้านความต้องการของมนุษย์ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วยด้วย

ด้านความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับ ความต้องการของชีวิต การดำรงชีวิต ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกหิว กระหายกระแฉะ มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นทั้งเกิดจากภายนอกและภายในประกอบด้วย ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต ความต้องการ

น้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิด ความปลอดภัย ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจน และความต้องการขับถ่าย เป็นต้น

ด้านความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) เกิดจากสภาพทางสังคม วัฒนธรรม ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม คือ ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม และกลายเป็นนิสัยประจำตัวของแต่ละคน และความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์

จากแนวความคิดดังกล่าวเมื่อนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ผลตอบแทนหรือรางวัลเป็นผลทางด้านความรู้สึกของผู้เรียนหรือผลตอบแทนภายในที่เกิดขึ้นอันส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจความมั่นใจในตนเองตลอดจนการได้รับการยกย่องชมเชยจากครูผู้สอนพ่อแม่ผู้ปกครอง หรือแม้การได้รับคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับที่น่าพอใจซึ่งเป็นการตอบแทนจากภายนอก

3.9.4 องค์ประกอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะพฤติกรรมในอนาคตของนักท่องเที่ยว (Kozak & Rimmington, 2000; Yoon and Uysal, 2005) และที่ผ่านมา มักใช้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Yoon & Uysal, 2005; Chen & Tsai, 2007; & Chi & Qu, 2008)

Zeithaml et al. (2009) ระบุว่าความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ คุณภาพการบริการคุณภาพสินค้า ราคา ปัจจัยตามสถานการณ์ เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อารมณ์ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ของผู้บริโภค ถึงสิ่งที่ตนได้รับจริงจากองค์กร (perceived performance) และจะกลายเป็นตัวเปรียบเทียบกับ ความคาดหวัง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในที่สุด

องค์ประกอบที่นักวิจัยทั้งสองระบุนี้สามารถแบ่งแยกออกเป็นสองกลุ่มปัจจัย คือกลุ่มปัจจัยที่องค์กรควบคุมได้ ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้าและราคา ส่วนอีกกลุ่ม ปัจจัยคือองค์ประกอบที่องค์กรควบคุมไม่ได้หรือควบคุมได้ยากคือ ปัจจัยตามสถานการณ์และ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้น นักวิชาการและผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในการศึกษากลุ่มปัจจัยที่องค์กรควบคุมได้มากกว่า กลุ่มที่ควบคุมไม่ได้ หรือยากแก่การควบคุม เพราะความรู้ที่ได้จะเป็น ประโยชน์มากกว่า และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคโดยการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงปัจจัยที่องค์กรควบคุมได้โดยตรง

โดยงานวิจัยที่ผ่านมา นิยมประเมินหรือวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการท่องเที่ยว (Ekinici et al., 2001; & Yoon & Uysal, 2005) แต่ในความเป็นจริง นักท่องเที่ยวยังมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไป (Oliver & Swan, 1989) นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่สามารถตัดสินใจต่อสินค้าและราคาได้อย่างถูกต้อง และมีวัตถุประสงค์ แต่ตัดสินใจจากคุณค่าที่พวกเขารับรู้หรือผ่านการรับรู้คุณค่า (Kotler and Armstrong, 2010) ดังนั้น องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคือการรับรู้คุณค่า ในด้านราคา เวลาที่เสียไป และประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นสาเหตุ แห่งความเฟื่องฟูของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ว่า จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวใดก็ตาม (Pizam et al., 1997) ทั้งนี้ เนื่องจากการรับรู้ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวและมีผล ต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวความพึงพอใจความจงรักภักดีและการแนะนำ บอกต่อ

ดังนั้น องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) จึงได้กำหนดมาตรฐานสินค้าบริการสำหรับนักท่องเที่ยวไว้ 6 ประการคือ safety and security, hygiene, accessibility, transparency, authenticity, and harmony. (Tasci & Boylu, 2010) แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าความพึงพอใจในประสบการณ์ท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวม (Oliver, 1993 ; Chi & Qu, 2008) และการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ท่องเที่ยวจะครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดที่เกิดขึ้นในความพึงพอใจ โดยรวมได้ดีกว่า อีกด้วย (Bolton & Drew, 1991 ; Oliver, 1993 ; Chi and Qu, 2008) นอกจากนี้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจะมีอิทธิพล ทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มกลับมาเที่ยวซ้ำ และ แนะนำ ให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว นั้นๆ (Yoon & Uysal, 2005; Chen & Tsai, 2007; Chi and Qu, 2008)

3.9.5 การวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งการจะวัดว่าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครื่องมือที่ช่วยในการวัดทัศนคตินั้นนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงเครื่องมือวัดความพึงพอใจไว้สรุปได้ดังนี้

Flott (1995) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้และขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวบุคคลว่า สินค้าและบริการที่ได้รับนั้น ดีตามที่ตนเองคาดหวังหรือไม่ จึงทำให้ยากแก่การวัดและการประเมิน เนื่องจากความพึงพอใจเป็นกระบวนการประเมินหลังการซื้อและบริโภคสินค้าและบริการ และเพื่อให้ผู้บริโภคบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจได้ถูกต้องที่สุด จึงควรทำการประเมินหลังการบริโภคเสร็จสิ้นทันที

ในการวัดพึงพอใจมีด้วยกัน 2 วิธี (Maddox, 1985) คือ การวัดความพึงพอใจรวม และการวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ 1.การวัดความพึงพอใจรวม (measurement of overall satisfaction) ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น มีความซับซ้อนมากกว่า การวัดความพึงพอใจที่เกิดจากวัตถุสิ่งของ เนื่องจากการวัดทางกายภาพนั้น สามารถวัดในเชิงปริมาณได้โดยตรง เช่น การวัดขนาดหรือจำนวน แต่องค์ประกอบทางจิตวิทยา ซึ่งมีอคติเข้ามาเกี่ยวข้องอาจส่งผลกระทบต่อความแม่นยำ ในการวัด 2. การวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ (measurement of satisfaction with various dimensions) วิธีการวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ โดยวัดแต่ละมิติเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ รวมซึ่งในการวัดนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง (Pisam et al., 1978) มีคำ กล่าวว่า “คุณไม่สามารถจัดการสิ่งที่คุณไม่สามารถวัดได้” (Knutson & Beck, 2003) ซึ่งในด้านการท่องเที่ยวแล้วประโยชน์หลักที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์ (Padgett & Allen, 1997) ในการวัดประสบการณ์การท่องเที่ยวนี้ มีองค์ประกอบประกอบด้วย 4 ประการคือ (1) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (2) ประสบการณ์ที่ได้รับ (3)การรับรู้คุณค่า และ (4) ความพึงพอใจ (Knutson & Beck, 2003) นักท่องเที่ยวมีมุมมองและการเปรียบเทียบมิติคุณภาพกับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการศึกษาความพึงพอใจกับการศึกษาคุณภาพ จึงควรใช้เครื่องมือที่ใช้วัดที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าอาจพิจารณาเห็นว่า คุณภาพการบริการที่ส่งมอบนั้นอยู่ในระดับที่ดี แต่ลูกค้าอาจไม่พึงพอใจในประสบการณ์ที่ได้รับ (William & Uysal, 2003)

เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีมุมมองและมิติในการพิจารณาที่ หลากหลายเพราะ นักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่นิยมวัดความพึงพอใจรวมมากกว่า การวัดความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยว (Chi & Qu, 2008)

นอกจากนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจที่ปรากฏในเอกสารทางวิชาการส่วนใหญ่จะพบว่า มี 3 แนวคิดดังนี้ (Kozak อ้างถึงใน William & Uysal, 2003) คือ (1) ความคาดหวังกับความสามารถดำเนินการ (expectation-performance) (2) ความสำคัญกับความสามารถดำเนินการ (important-performance) และ (3) การวัดเฉพาะความสามารถดำเนินการ (performance-only) โดย Yuksel and Rimmington (1998) ได้ทำการศึกษากฎตาการและทำการตรวจสอบมาตรวัดความพึงพอใจ พบว่า มีความแตกต่างในความเที่ยงตรง (validity) ดังนั้นคือ (1) การวัดแบบเฉพาะความสามารถดำเนินการ พบว่า มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้มากที่สุดในการวัดความพึงพอใจ (2) การวัดแบบให้น้ำหนักความสำคัญไม่ได้ช่วยให้ความสามารถในการทำนายเพิ่มขึ้น (3) การวัดแบบไม่เป็นไปตามที่คาดไว้พบว่า มีความเที่ยงและความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม Crompton and Love (1995) ได้ชี้ให้เห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไม่มีวิธีการใดที่ดีที่สุด ซึ่งวิธีการวัดที่ต่างกันอาจเป็นประโยชน์ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การใช้งานแต่ละประเภท

โยธิน ศันสนยุทธ์, (2530) ได้กล่าวถึงเครื่องมือวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่าการจะค้นหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่วิธีที่ง่ายที่สุดก็คือการถาม ซึ่งการศึกษาในระยะหลัง ๆ ที่ต้องมีผู้บอกข้อมูลจำนวนมาก ๆ มักใช้แบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยชุดของคำถามและมีตัวเลือก 5 ตัวสำหรับเลือกตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดและคะแนนความพึงพอใจนั้น สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจในด้านใดสูงและด้านใดต่ำโดยใช้วิธีทางสถิติ ซึ่งหากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรก็มีความจำเป็นที่จะต้องใช้แบบสอบถามที่มีข้อความหลายข้อเพื่อจะได้ครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ของงานทุก ๆ ด้านขององค์กรและนอกจากการใช้แบบสอบถามแล้วอาจใช้วิธีการเขียนตอบอย่างเสรีได้เช่นกัน

ถวิล ธาราโรจน์, (2536) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทางคือทางบวกและทางลบ ซึ่งทางบวก หมายถึงการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดีชอบหรือพอใจ ส่วนทางลบจะเป็น การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดีไม่ชอบหรือไม่พอใจและการวัดในลักษณะปริมาณ (Magnitude) ซึ่งเป็นความเข้มข้นรุนแรงหรือระดับทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์นั่นเองซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธีเช่นวิธีการสังเกตการณ์สัมภาษณ์การใช้แบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การตอบแทนจากภายนอก

1. วิธีการสังเกตเป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและการจดบันทึกอย่างมีแบบแผนวิธีการนี้เป็นวิธีการที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. วิธีใช้แบบสอบถามวิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้ออธิบายไว้อย่างเรียบร้อยเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกันมักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจเป็นการตรวจสอบทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถใช้เครื่องมือวัดได้หลายแบบ เช่น วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม ซึ่งวิธีที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วย ข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดในการดำเนิน

กิจกรรมต่าง ๆ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้ให้บริการทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือต้องการปฏิบัติ ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ จึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจหรือการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่ต่างกัน 2 ลักษณะ (สมยศ นาวิการ, 2523) คือ 1) ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงานการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดแรงจูงใจ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง และ 2) ผลของการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทนซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับนั้น คือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้วความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2523) ดังนั้น ความพึงพอใจที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจนั้นมีความสัมพันธ์กันในทางบวกโดยตรงต่อนักท่องเที่ยวให้ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ดี

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) ได้พูดถึงเกี่ยวกับวิธีการวัดความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้ โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจมีขอบเขตจำกัด กล่าวคืออาจมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไปโดยวิธีการวัดสามารถทำได้ดังต่อไปนี้ (1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอให้ผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหารความสัมพันธ์สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป (2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล (3) การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานหลายคน วิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2540) ได้พูดถึงเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมกันมากในทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้แก่ (1) การสัมภาษณ์โดยตรง วิธีนี้เป็นวิธีที่เหมาะสมกับงานวิจัยที่มีข้อคำถามจำนวนมาก คำถามมีความซับซ้อน มีคำจำกัดความที่ต้องอธิบายและใช้เวลานาน ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลาในการรวบรวม

ข้อมูลนาน (2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ นิยมใช้ในกรณีที่มีคำถามไม่มากและไม่ซับซ้อน ซึ่งการสัมภาษณ์ด้วยวิธีนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเร็ว แต่จะสัมภาษณ์ได้แค่กลุ่มตัวอย่างที่มีโทรศัพท์และสะดวกให้สัมภาษณ์ (3) การตอบแบบสอบถาม เป็นวิธีที่ผู้วิจัยจะมอบแบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบายวิธีในการทำ รวมทั้ง คำศัพท์ต่าง ๆ ที่ต้องมีคำอธิบายไว้เรียบร้อยแล้ว จากนั้นผู้วิจัยจะกลับมารับแบบสอบถามตามวันและเวลาที่นัดหมายไว้ ถ้ามีการบันทึกที่ไม่ถูกต้องผู้วิจัยอาจจะต้องมีการสอบถามหรือสัมภาษณ์เพิ่มเติมจนกระทั่งได้ข้อมูลครบตามต้องการ (4) การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นวิธีที่เหมาะสมกับการเก็บข้อมูลที่ไม่มีความสำคัญมากนัก และแบบสอบถามเป็นคำถามที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่มีคำศัพท์หรือคำจำกัดความที่ต้องอธิบาย ซึ่งข้อดีคือเสียค่าใช้จ่ายน้อยแต่ข้อเสียคืออาจจะได้รับแบบสอบถามกลับมาน้อยหรือผู้ทำแบบสอบถามอาจจะไม่เข้าใจคำถามที่ถูกต้องจริง ๆ (5) การนับและการวัด เป็นวิธีที่ใช้กับการเก็บข้อมูลบางอย่าง เช่น การสำรวจจำนวนรถที่ผ่านจุดที่ต้องการศึกษาและในเวลาที่สนใจศึกษา เป็นต้น (6) การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยนิยมมากนัก เพราะต้องใช้การสังเกตสูงและอาจผิดพลาดได้แต่มีบางงานวิจัยที่นิยมใช้ เช่น การสังเกตพฤติกรรมของคนในชุมชนที่มีต่อผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น ซึ่งวิธีการนี้อาจจะได้ข้อมูลเป็นเชิงปริมาณหรือเชิงคุณลักษณะก็ได้

สรุป คณะผู้วิจัยเลือกศึกษาความพึงพอใจในแบบความรู้สึกที่ได้รับจริงเพียงอย่างเดียว (performance-only) โดยองค์ประกอบความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ (1) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (2) ประสิทธิภาพที่ได้รับ (3) การรับรู้คุณค่า (4) ความพึงพอใจ (Padgett & Allen, 1997; Knutson & Beck, 2003) และ (5) ความปลอดภัย (Pizam et al., 1997) โดยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีผลต่อความพึงพอใจความจงรักภักดีและการแนะนำ บอกต่อ ประกอบกับ ประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา มีภาวะการฉ้อโกงครั้งใหญ่มีความวุ่นวาย ทางการเมือง ภัยก่อการร้าย และภัยจากโรคอุบัติใหม่ รวมทั้งความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการวิจัยของ Tasci et al. (2010) พบว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว

3.9.6 การรักษาความพึงพอใจและการเพิ่มความพึงพอใจ

การวิจัยที่แสดงให้เห็น ถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อสินค้าและบริการของลูกค้าในทางบวก ประกอบกับผลของข้อมูลที่ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อ คุณสมบัติและคุณภาพของสินค้าและบริการมีความสัมพันธ์กับการบอกต่อสินค้าและบริการของลูกค้าในทางบวก ดังนั้นการควรให้ความสำคัญกับลูกค้า ในความคิดเห็นต่อสินค้าและบริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุงด้านคุณสมบัติและคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

การรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า (1) รักษาระดับคุณภาพสินค้าและบริการที่ผลิตให้ดีและเป็นอยู่ในปัจจุบัน (2) ผลิตสินค้าและบริการให้ตรงตามคุณสมบัติที่ลูกค้าต้องการหรือตามรายการที่สั่งซื้อ (3) เพิ่มเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น และ (4) นำข้อบกพร่องที่ลูกค้าพบมาเป็นเกณฑ์ของการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นซ้ำอีก

การเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า (1) แจ้งกระบวนการในการรับข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้เข้าใจ จะได้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้องและมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ (2) แจ้งการวัดและช่วงเวลาในการจัดทำกระบวนการวัดความพึงพอใจให้กับลูกค้าทราบ (3) เพิ่มช่องทางการสั่งซื้อสินค้าและบริการ ช่องทางในการชำระเงินและช่องทางการแจ้งชำระเงินให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ช่องทางที่สะดวกได้ (4) เพิ่มการให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ลูกค้า เช่น มีจัดทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลการปฏิบัติหรือข้อควรระวังในการใช้สินค้าและบริการ แนบไปกับสินค้าและบริการส่งหรือมีกระบวนการให้คำปรึกษาและตอบปัญหาลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

3.10 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer: VOC)

เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer; VOC) หรือการรับฟังเสียงของลูกค้า คือ กระบวนการในการหาความต้องการของลูกค้า (Griffin and Hauser, 1993) หรือ เสียงและคำพูดของลูกค้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ที่จะได้รับจากการใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ (Yang, Xu and Maddulapalli, 2011) หรือ กระบวนการที่ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่ลูกค้าต้องการ (Customer attribute) (King 1989) ซึ่งกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เป็นหนึ่งในกระบวนการของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management: TQM) โดยเป็นกระบวนการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วทั้งโลกในการปฏิบัติ เพื่อนำมาสู่การบริหารอย่างงานมีคุณภาพ (Griffin and Hauser, 1993; Yang, Xu and Maddulapalli, 2011) การรับฟังเสียงของลูกค้าหรือ VOC จะสามารถช่วยในการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า เพื่อให้องค์กรออกแบบ จัดลำดับความสำคัญและการปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สำหรับการคิดค้นสินค้านวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น (Griffin and Hauser, 1993; Aguwa, Olya and Monplaisir, 2017) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดหรือคู่แข่งต่างมีจำนวนเพิ่มขึ้น และมีการแข่งขันที่เข้มข้นมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Yang, Xu and Maddulapalli, 2011) ฉะนั้นการที่สามารถค้นหาและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้เร็วกว่าคู่แข่ง จะทำให้องค์กรได้เปรียบและประสบความสำเร็จทางการแข่งขันได้ ซึ่งโดยทั่วไปการทำ VOC มักจะทำตั้งแต่

เริ่มมีการคิดสินค้าใหม่ ๆ กระบวนการ หรือการออกแบบสิ่งใหม่ หรือทำเมื่อองค์กรมีความต้องการที่อยากทราบถึงความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น (Aguwa, et al., 2017) Griffin และ Hauser (1993) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเสียงของลูกค้าประกอบไปด้วย 4 ด้านด้วยกัน คือ ความต้องการของลูกค้า (Customer need) โครงสร้างลำดับชั้น (Hierarchical structure) ลำดับความสำคัญ (Priorities) และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Customer perceptions of performance)

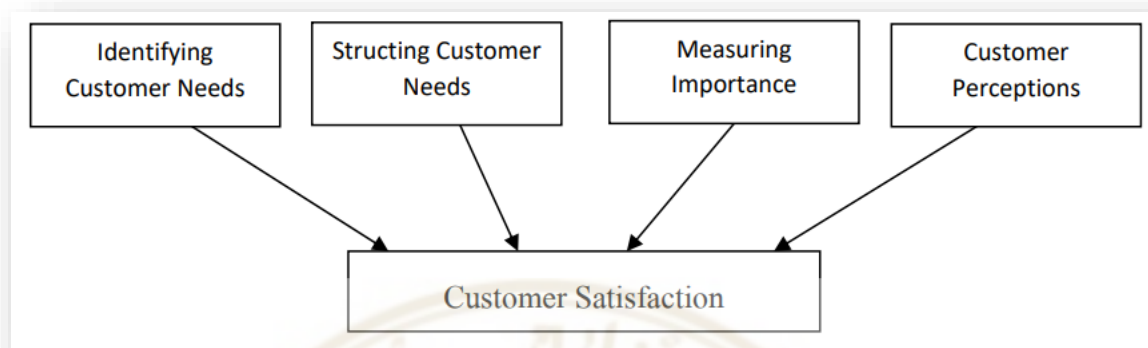
1. ความต้องการของลูกค้า (Customer need) ความต้องการของลูกค้ามีความซับซ้อนและเป็นลำดับชั้นซึ่งมีงานวิจัยที่พยายามในการวิเคราะห์หาความต้องการที่เป็นลำดับชั้นนี้เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ทั้งยังช่วยในการแบ่งกลุ่มลูกค้า และการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Li and Fei, 2010) ซึ่งการหาความต้องการของลูกค้าเป็นกระบวนการเชิงคุณภาพ สามารถหาได้โดยหลายวิธี เช่น สัมภาษณ์เชิงลึกหรือ การสนทนากลุ่ม (Griffin and Hauser, 1993; Yang, Xu and Maddulapalli, 2011)

2. โครงสร้างลำดับชั้น (Hierarchical structure) ในการทำ VOC จะได้ข้อมูลที่เป็นรายละเอียดจากลูกค้าเยอะมาก ดังนั้นจำเป็นจะต้องจัดลำดับและความสอดคล้องเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจและการนำไปใช้ได้เหมาะสม โดย VOC เมื่อแบ่งข้อมูลเป็นลำดับชั้นแล้วจะได้เป็น Primary needs หรือ Strategic needs ซึ่งจะใช้ข้อมูลส่วนนี้ในการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการทำการตลาด และแต่ละ Primary needs จะถูกอธิบายอย่างละเอียดโดย Secondary needs หรือ Tactical needs และส่วนที่ 3 จะเป็น Tertiary needs หรือ Operation/Detail needs ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดมาก ๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสินค้าหรือบริการต่าง ๆ และสอดคล้องกับ primary และ secondary needs (Griffin and Hauser, 1993) ซึ่งการวัดความสำคัญของความต้องการ Griffin and Hauser (1993) ได้เสนอวิธีการวัดอยู่ 3 วิธี คือ 9 point direct-rating scale, Constant-sum scale และ Anchored scale โดยทั้ง 3 วิธี สามารถความความสำคัญออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้งานได้ตามสะดวกและเหมาะสม

3. ลำดับความสำคัญ (Priorities) หลังจากการรวบรวมความต้องการของลูกค้าทั้งหมดแล้ว เราจะพบว่าความต้องการของลูกค้านั้นมีอยู่เยอะมาก ซึ่งองค์กรไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ทั้งหมดทุกข้อ เนื่องจากต้นทุนที่สูงขึ้น ดังนั้นองค์กรจะต้องหาให้ได้ว่าความต้องการอะไรที่มีผลหรือมีความสำคัญต่อลูกค้ามากที่สุดและคุ้มค่ากับต้นทุนที่จะลงทุน เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

4. การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Customer perceptions of performance) การรับรู้ประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการของลูกค้าสามารถวัดได้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสามารถใช้ดูว่าในแต่ละเรื่องลูกค้ารับรู้ถึงประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการเท่าไร แล้วประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ของเรานั้น

แตกต่างกับประสิทธิภาพของสินค้าคู่แข่งอย่างไร เพื่อที่จะได้เป็นความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าได้ (Griffin and Hauser, 1993)



ภาพ 3.4 แสดงองค์ประกอบของเสียงของลูกค้า (Voice of Customer, VOC)

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้านอกจากจะสามารถช่วยในการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความ ต้องการและความจำเป็นของลูกค้าแล้ว จุดมุ่งหมายที่แท้จริงอีกอย่างหนึ่งตามที่ Griffin และ Hauser (1993) กล่าวไว้ คือเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เพราะเขาเชื่อว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อ องค์กรจะทำให้ลูกค้าอยู่กับองค์กรไปในระยะยาว จนเกิดเป็นความภักดีต่อองค์กรได้ (Customer Loyalty)

3.11 ประสบการณ์ลูกค้า Customer Experience

Smith (2022) การจัดการประสบการณ์ลูกค้า เป็นประเด็นที่ร้อนแรงที่สุดในธุรกิจการ โดยอาศัย ประสบการณ์ของลูกค้า โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ไม่เพียงแค่ การรับรู้ได้ผ่านโซเชียลมีเดีย การดูโฆษณาบนทีวี สั้น ๆ ไม่กี่นาที หรือการที่บริษัทต่าง ๆ เสนอว่าพวกเขาได้รับรางวัลการจัดการประสบการณ์ลูกค้า โดยทั้งหมดนี้เป็นการ ทำความเข้าใจประสบการณ์ของลูกค้าแบบ end-to-end หรือที่ตั้งแต่เป็นจุดที่เกิดความสนใจและการทำให้ลูกค้าต้อง กลายเป็นกุญแจสำคัญในการทำกำไรและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ โดยหาค้นหาการจัดการ ประสบการณ์ลูกค้ามีอย่างหลากหลายตามแหล่งที่มา มีความซับซ้อนและเป็นประเด็น

โดยที่การเริ่มต้นมักมีความท้าทาย และต้องมีความชัดเจนว่าการจัดการประสบการณ์ลูกค้าที่มีคำจำกัด ความว่า “ประสบการณ์ของลูกค้าเป็นแบบองค์รวมที่มีขึ้นตลอดการนำเสนอขององค์กร CUSTOMER EXPERIENCE IS HOLISTIC, PRESENT THROUGHOUT YOUR ORGANIZATION” นั่นคือความสามารถเข้าใจได้ว่าเป็น

ประสบการณ์ของลูกค้าแบบองค์รวมที่มีต่อการนำเสนอทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากการกระทำที่เกิดขึ้นโดยที่รู้หรือไม่รู้ตัวขององค์กร ด้วยการพิจารณาด้วยว่าแม้จุดสัมผัสได้หรือการมองเห็นได้ ทั้งที่ชัดเจนหรือไม่ชัดเจน เช่น การอีเมล โทรศัพท์ หรือสนทนาแบบเห็นหน้ากัน หรือมีต่อ ผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ ยานพาหนะ ราคาสินค้า ภาพลักษณ์ ความเห็นเกี่ยวกับบริษัทเป็นต้น โดยสิ่งต่าง ๆ จะเป็นทั้งโอกาสในการที่จะยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าของคุณ

ส่วน Customer Experience Management คือ การใช้ความสามารถในการจัดการ การออกแบบกลยุทธ์ Customer Experience Strategy การเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ Customer Experience Discovery การวางแผนและการพัฒนา Customer Experience Development, และการดำเนินการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่สามารถตัดสินใจในการเลือกสินค้าและบริการของคุณมากกว่าคู่แข่ง Customer Experience Sustainability



ภาพ 3.5 Customer experience

การพัฒนากลยุทธ์ Customer Experience Strategy ต้องมีการกำหนดเป้าหมายตลาด เช่น การรวมบัญชี ลูกค้าใหม่ ผู้ซื้อ เป็นต้น และพัฒนาในระดับกลุ่ม ด้วยการกำหนดความสัมพันธ์ทางอารมณ์ที่ต้องการให้เกิดกับลูกค้าขององค์กรที่มีความลึกซึ้ง โดยที่ต้องมีผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จับต้องได้เพื่อพิสูจน์ความคุ้มค่าในการลงทุน

Customer Experience Discovery คือการค้นหาคำเพิ่มเติมเกี่ยวกับลูกค้าที่ต้องพัฒนาตามบุคลิกของผู้ซื้อ วิธีที่นิยมในการทำเช่นนี้คือการเฉพาะเจาะจงลงไปทีละคนเพียงคนเดียว

Customer Experience Development เมื่อกำหนดบุคลิกแล้ว ก็สามารถทำแผนที่การเดินทางในปัจจุบันและอนาคตได้ แสดงให้เห็นช่องว่างกับสถานะอุดมคติ จากนั้นระบุโครงการที่ตรงเป้าหมายทั้งนี้อาจพิจารณาจากโครงการที่เคยวางแผนไว้หรือออกแบบใหม่ การวัดผลที่มีประโยชน์อีกอย่างหนึ่งคือผลตอบรับของ

พนักงานในเกือบทุกองค์กรที่แสดงประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมของลูกค้า และสามารถใช้ระบบควบคุมประสิทธิภาพเพื่อติดตามความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานอย่างต่อเนื่องด้วยการใช้ KPI ของโครงการและตัวชี้วัด ROI ระดับบนสุด ทำให้สามารถเข้าไปแทรกแซงได้ทันทีเมื่อเกิดการลดลงใดๆ ในระดับประสบการณ์ของลูกค้า ทั้งนี้การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีได้มากยิ่งขึ้นในการขับเคลื่อนการพัฒนานี้

ส่วนสุดท้ายของความยั่งยืน Customer Experience Sustainability คือการขยายตัวในแนวนอนและแนวตั้ง ที่นี้คุณจะตัดสินใจว่าจะขยายในแนวนอนไปยังลูกค้าหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ หรือแนวตั้ง เพื่อการนำเสียงของลูกค้าเข้าสู่องค์กรของคุณอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น เมื่อคุณได้เริ่มต้นและเสร็จสิ้นการทำงานครั้งแรกในรอบระบบ คุณสามารถทบทวนกลยุทธ์ของคุณ ปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าที่คุณส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณอย่างต่อเนื่อง เราขอที่จะได้ยินความคิดของคุณ ทำไมไม่สนทนาต่อโดยการติดต่อ

3.12 ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score, NPS)

ความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score, NPS) เป็นดัชนีที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและความซื่อสัตย์ของลูกค้าและช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจในระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้มากกว่าการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้จากการสำรวจแต่เพียงอย่างเดียว โดยจะให้ลูกค้าทำการประเมินจากคำถามว่า “ท่านจะแนะนำสินค้าหรือบริการให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” แล้วให้เลือกคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 10 โดยที่ 0 หมายถึงไม่มีทางเป็นไปได้และ 10 หมายถึง เป็นไปได้อย่างแน่นอน ซึ่งผลของคะแนนที่ลูกค้าประเมินสามารถแบ่งลูกค้าได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

(1) Promoter หรือกลุ่มลูกค้าที่จะสนับสนุนองค์กร คือกลุ่มลูกค้าที่ให้คะแนน 9 ถึง 10 โดยลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ซื่อสัตย์และจะซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร และยังเป็นผู้ที่แนะนำสินค้าหรือบริการขององค์กรต่อไปด้วย การคำนวณค่าด้วยสูตร

$$\text{Promoters} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่ให้คะแนน 9 – 10}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด}}$$

(2) Passives หรือกลุ่มลูกค้าที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจากองค์กรหากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ให้คะแนน 7 ถึง 8 และเป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากนักและอาจถูกชักจูงได้ง่ายจากคู่แข่ง การคำนวณค่าด้วยสูตร

$$\text{Passives} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่ให้คะแนน 7 – 8}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด}}$$

(3) Detractors หรือกลุ่มลูกค้าที่ไม่ค่อยพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร คือกลุ่มลูกค้าที่ให้คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 6 ลูกค้ากลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำสินค้าหรือบริการขององค์กรแล้ว ยังเป็นกลุ่มที่อาจจะทำลายชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์กรอยู่แต่ทำไปด้วยความจำเป็น หรือไม่มีทางเลือกอื่น การคำนวณค่าด้วยสูตร

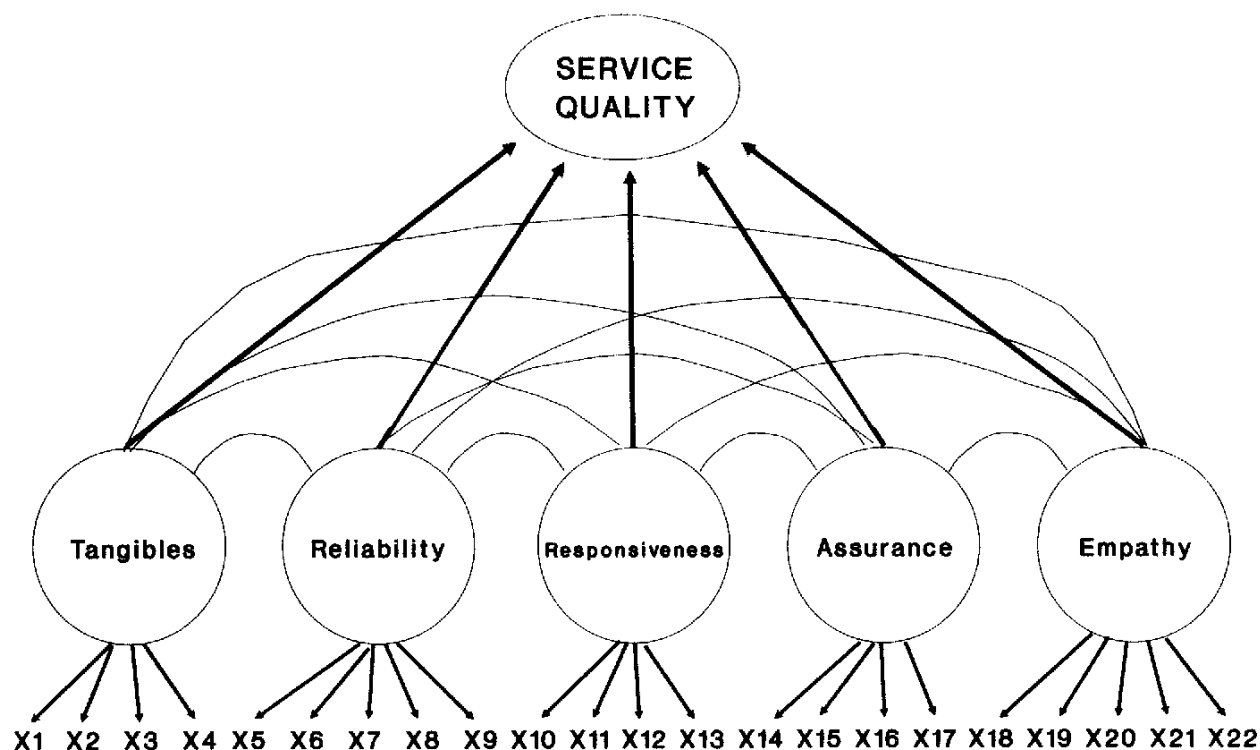
$$\text{Detractors} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่ให้คะแนน 0 – 6}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด}}$$

โดย NPS สามารถคำนวณได้ตามสูตร

$$NPS = \text{Promoters} - \text{Detractors}$$

3.13 การประเมินประสิทธิภาพการบริการด้วย SERVPERF

เป็นมาตรวัดที่เหมาะสมสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ (Service Quality Performances) โดยจากวิจัยกล่าวว่า SERVPERF เป็นเครื่องมือทำนายคุณภาพการบริการโดยรวมเช่นเดียวกับ SERVQUAL แต่ SERVPERF ได้รับการยอมรับมากกว่าในการใช้วัดความพึงพอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการในโรงพยาบาล เป็นต้น (P Tan Le and G Fitzgerald, 2014) องค์ประกอบของ SERVPERF ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความจับต้องได้ (Tangibles) 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 3) การตอบสนองได้ (Responsiveness) 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) 5) ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งทั้ง หกนี้สามารถนำไปสู่ SERVQUAL ได้เช่นกัน ดังภาพ



ภาพ 3.6 SERVPERF and SERVQUAL Model

ที่มา J. J. Cronin and Steven A. Taylor (1994)

ภายใต้มิติทั้ง 5 ของ SERVPERF สามารถนำมาสู่การสร้างชุดคำถามที่สอดคล้องกันได้ โดยชุดคำถามที่สามารถนำไปสู่การศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

Tangible - ทักษะต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) และ

Reliability - ทักษะต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources)

Responsiveness - ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility)

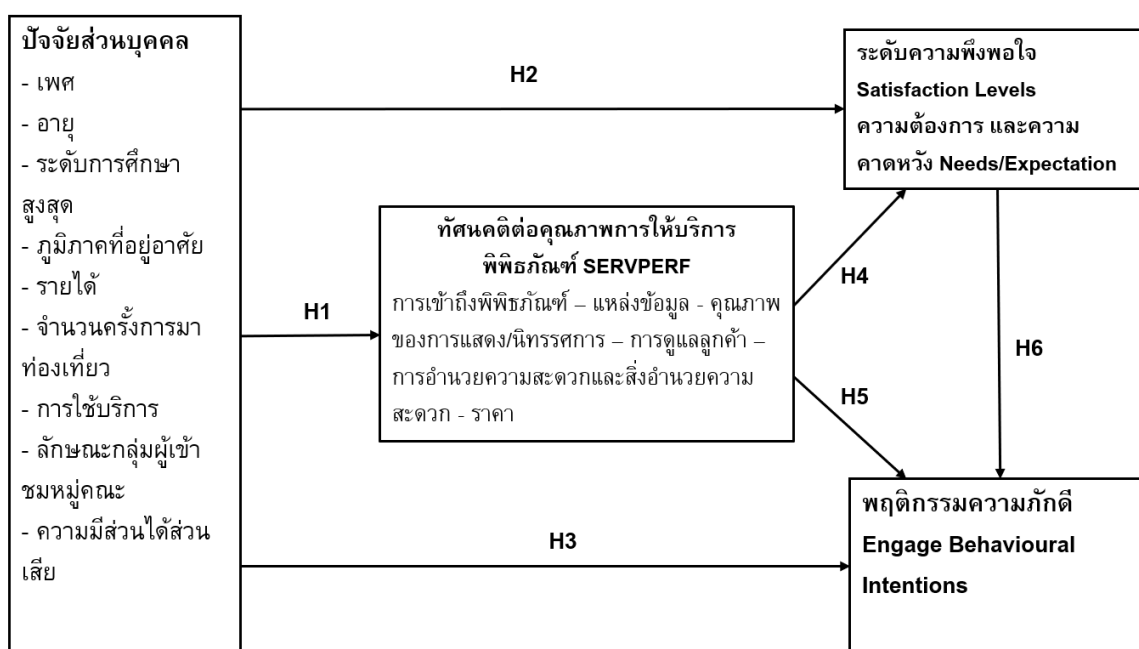
Assurance - ทักษะต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions)

Assurance- ความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction

Empathy - ทักษะต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service)

3.14 สรุปกรอบแนวคิดทฤษฎี

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ประกอบด้วย เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อหากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของอพวช. นำไปสู่การศึกษาค้นคว้าเพื่อแสวงหาแนวทางและกรอบแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้



ภาพ 3.7 กรอบแนวคิดการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ อพวช.

จากภาพผู้วิจัยทำการกำหนดตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ จากนั้นทำการศึกษาทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานตามแนวคิด SERVPERF เพื่อค้นหา ระดับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ร่วมกับพฤติกรรมความภักดีต่อการให้บริการของอพวช. โดยมีสมมุติฐานประกอบด้วย

ปัญหาการวิจัย

Q1: ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์พีพีอีหรือไม่

Q2: ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความต้องการและความคาดหวังใน การให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑฯ อวพช. หรือไม่

Q3: ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภาคภูมิใจการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑฯ อวพช. หรือไม่

Q4: ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์พีพีอี SERVPERF อวพ. มีอิทธิพล ระดับความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการและผลิตภัณฑ์พีพีอี อวพ. หรือไม่

Q5: ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์ฟิฟิธภัณฑ์ SERVPERF อวพข. มีอิทธิพล พฤติกรรมความภักดี การให้บริการและผลิตภัณฑ์ฟิฟิธภัณฑ์ อวพข. หรือไม่

Q6: ระดับความพึงพอใจการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ อวพช. มีอิทธิพล พฤติกรรมความภักดีการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ อวพช. หรือไม่?

สมมติฐาน

H1: ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ SERVPERF อวพช.

H2: ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑสถาน อวพช.

H3: ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิภักดิ์ อวพช.

H4: ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ SERVPERF อวพช. ไม่มีอิทธิพล ระดับความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ อวพช.

H5: ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์พีพีอี SERVPERF อวพช. ไม่มีอิทธิพล พฤติกรรมความ
ภักดีการให้บริการและผลิตภัณฑ์พีพีอี อวพช.

H6: ระดับความพึงพอใจการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ อวพช. ไม่มีอิทธิพล พฤติกรรมความภักดีการให้บริการและผลิตภัณฑ์พิพิธภัณฑ์ อวพช.

วัตถุประสงค์

- 1: ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ SERVPERF อวพช.
- 2: ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ อวพช.
- 3: ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ อวพช.
- 4: ศึกษาทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ SERVPERF อวพช. ที่มีอิทธิพล ระดับความพึงพอใจ ความไม่พอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ อวพช.
- 5: ศึกษาทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ SERVPERF อวพช. ที่มีอิทธิพล พฤติกรรมความภักดีการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ อวพช.
- 6: ศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ อวพช. ที่มีอิทธิพล พฤติกรรมความภักดีการให้บริการและผลิตภัณท์พิพิธภัณท์ อวพช.

ส่วนที่ 4

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่รวมไปถึงความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดกรอบการดำเนินงานครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตพื้นที่

- 1) พิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์
- 2) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา
- 3) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า
- 5) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา
- 6) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่
- 7) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช
- 8) ผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อพวช. (ออนไลน์)

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาทำการกำหนดภายใต้กรอบแนวคิดของการศึกษาผลลัพธ์จากการให้บริการของ อพวช. มุ่งเน้นไปที่การศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการของ อพวช. โดยมีประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช. ณ พิพิธภัณฑ์วิทยาาสตร์ อพวช. และ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. (เดอะสตรีทรัชดา, เชียงใหม่และนครราชสีมา) ทำการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ สถานที่ และเทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบรับจองออนไลน์ ระบบ E-ticket
- ด้านการสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม
- ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นต่าง ๆ เป็นต้น
- อื่น ๆ

2. ศึกษาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อพวช. ได้แก่ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ Exclusive Tour with Curator โดยมีประเด็นคำถามสำคัญดังต่อไปนี้

- ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านการสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ออนไลน์
- ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นต่าง ๆ เป็นต้น

ขอบเขตเวลา

การศึกษารั้ครั้งนี้ทำการศึกษาระหว่างเดือน เมษายน 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2565

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ และผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ โดยต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการมารับบริการและหรือมีส่วนร่วมในการรับรู้และมีความคิดเห็นและทัศนคติที่เกิดจากการใช้บริการของ อพวช.ได้

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) มีภารกิจในการสร้างความตระหนักและส่งเสริมการสร้างสังคมวิทยาศาสตร์อันเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพของเยาวชนให้มีพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาตนเองสู่การเป็นนักสื่อสารที่สามารถถ่ายทอด

เรื่องราวเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สู่สังคม จึงจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการหลักที่มุ่งหวังของ อพวช. ได้แก่ เยาวชนไทย แต่อย่างไรก็ตามประชาชนทั่วไปในสังคมไทยก็ถือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการส่งเสริมการเรียนรู้และเป็นพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ จึงถือเป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้ด้วย ซึ่งจากสถิติพบว่าประเทศไทยมีประชากรทั้งหมด 64,886,846 คน (ตัวเลขประชากรนับถึงเดือน กรกฎาคม 2565 ที่มาของข้อมูลจาก สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร <https://stat.bora.dopa.go.th>) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายจึงจะใช้การกระจายตามพื้นที่ให้บริการด้วยสัดส่วนที่สามารถยืนยันความเชื่อมั่นของข้อมูลได้ไม่น้อยกว่าระดับร้อยละ 95 ตามอัตราส่วนที่ยอมรับได้

ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงได้ทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ทั้งแบบเดินทางมาใช้บริการในสถานที่จริง และแบบรับบริการออนไลน์ สำหรับกลุ่มที่เดินทางมาใช้บริการยังพิพิธภัณฑ์ ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) เนื่องด้วยข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ให้การเก็บข้อมูล และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) สำหรับการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ ของ อพวช.

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการใน องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. และ กลุ่มผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. ดังต่อไปนี้

1) ผู้ใช้บริการขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)

ครู/อาจารย์ และนักเรียน/นักศึกษา ครอบครัวและประชาชนทั่วไป ที่เข้าชมนิทรรศการหรือร่วมกิจกรรมจาก 4 พิพิธภัณฑ์ รวมกัน จำนวน 497 คน แบ่งออกเป็น

1.1) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	จำนวน	188	คน
1.2) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	จำนวน	102	คน
1.3) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	103	คน
1.4) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	จำนวน	104	คน

2) ผู้ใช้บริการจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.

ครู/อาจารย์ และนักเรียน/นักศึกษา ครอบครัวและประชาชนทั่วไป ที่เข้าชมนิทรรศการหรือร่วมกิจกรรม ณ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. แบ่งตามพื้นที่ได้ดังนี้

2.1) จัตุรัสวิทยาศาสตร์เดอะสตรีทรัชดา	จำนวน	412	คน
2.2) จัตุรัสวิทยาศาสตร์เชียงใหม่	จำนวน	400	คน
2.3) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	จำนวน	483	คน

2) ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อพวช. ได้แก่ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ Exclusive Tour with Curator ในปี 2564 – กรกฎาคม 2565 จำนวน 419 คน

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณากลุ่มตัวอย่างบนพื้นฐานแนวคิดดังต่อไปนี้

- ลูกค้ายกระดับที่ 1 ได้แก่ พ่อ แม่ ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ หน่วยงาน คนทั่วไป กล่าวคือ ได้แก่ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำหน้าที่ออกแบบกิจกรรมเพื่อนำพากลุ่มลูกค้ายกระดับที่ 2 มายังพิพิธภัณฑ์
- ลูกค้ายกระดับที่ 2 ได้แก่ ลูกค้ายกระดับที่ 1 ได้แก่ เด็กเล็ก นักเรียน พนักงาน ที่เดินทางมาพิพิธภัณฑ์ด้วยการนำของกลุ่มลูกค้ายกระดับที่ 1 กล่าวคือ ได้แก่ ผู้ที่ไม่มีอำนาจหลักในการตัดสินใจ แต่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดร่วมได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการจัดสรรกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์ให้เพื่อประโยชน์สำหรับกลุ่มเป้าหมายบางประการ เช่น เพื่อการเรียนรู้ เพื่อยกระดับความรู้ หรือเพื่อการพัฒนาทักษะชีวิต

ในกรณีลูกค้ายกระดับที่ 1 การตัดสินใจใช้บริการแบบออนไลน์ประกอบด้วย 2 ประเภทได้เช่นกัน แต่อิทธิพลระหว่างกันของกลุ่มทั้งสองจะแตกต่างกันเนื่องจากไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ด้วยตนเอง ดังนี้

- ลูกค้ายกระดับที่ 1 ได้แก่ พ่อ แม่ ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ หน่วยงาน บุคคลทั่วไป กล่าวคือ ได้แก่ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจมอบหมาย ส่งเสริมสนับสนุน ให้การช่วยเหลือกลุ่มลูกค้ายกระดับที่ 2 ในการทำกิจกรรมแบบออนไลน์ ด้วยมองเห็นในประโยชน์บางประการ
- ลูกค้ายกระดับที่ 2 ได้แก่ ลูกค้ายกระดับที่ 1 ได้แก่ นักเรียนระดับประถม มัธยม ทั้งในรูปแบบที่กำลังศึกษาในระบบปกติ หรือกำลังศึกษาแบบเรียนบ้าน ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้รวมถึงบุคคลทั่วไปด้วย ที่มีกลุ่มลูกค้ายกระดับที่ 1 เป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กล่าวคือคนกลุ่มนี้ เป็นผู้ที่อาจไม่มีแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ด้วยตนเองและต้องมีลูกค้ายกระดับที่ 1 เป็นผู้มอบหมายภาระกิจให้ แบบที่กลุ่มลูกค้ายกระดับที่ 2 หรือเรียกอีกนัยหนึ่ง

กล่าวว่าลูกค้าของลูกค้าต้องมีความยินยอมร่วมด้วยทั้งโดยสมัครใจหรืออาจมีการบังคับ
อย่างไรก็ตามกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการจัดสรรกิจกรรมต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์ให้
เพื่อประโยชน์สำหรับกลุ่มเป้าหมายบางประการ เช่น เพื่อการเรียนรู้ เพื่อยกระดับความรู้
หรือเพื่อการพัฒนาทักษะชีวิต

โดยเชื่อว่า ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าชั้นที่ 1 มีอิทธิพลต่อกลุ่มลูกค้าชั้นที่ 2 หรือที่เรียกว่า “ลูกค้าของ
ลูกค้า” เป็นอย่างมาก จึงเป็นการดีที่การศึกษานี้จะมุ่งเน้นไปที่การเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าชั้นที่ 1 เป็นสำคัญ
อย่างไรก็ตามก็พบว่ากลุ่มลูกค้าชั้นที่ 2 ในบางครั้งก็สามารถแสดงบทบาทเป็นลูกค้าชั้นที่ 1 ได้ด้วยเช่นกัน หากพึง
พอใจในสินค้าหรือบริการที่ได้รับ และสามารถกลับมาร่วมกิจกรรมใหม่ได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
ต้องมีวุฒิภาวะในการพิจารณาคำถามได้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ระดับประถมศึกษาขึ้นไป
การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) และ
ทำการเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนที่สามารถเทียบเคียงกันได้ทางสถิติ ทั้งนี้ใน
ระหว่างดำเนินการจะทำการคัดเลือก ตัดออก ให้ได้ระดับที่เหมาะสม ตามความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล

4.3 แนวคิดการออกแบบเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ใช้กระบวนการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล โดยมีลักษณะสำคัญคือ

- แบบสอบถาม (Questionnaire) ต้องเป็นเครื่องวัดความพึงพอใจ สิ่งที่ต้องการให้ อพวช. ปรับปรุงและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ บนมาตรวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) และเทคนิคอื่นๆ เพื่อการประเมินเชิงคุณภาพ
- แบบสอบถามถูกสร้างอยู่บนโปรแกรมสำเร็จรูป ที่สามารถใช้งานได้ทั้งออนไลน์และ/หรือออฟไลน์
- ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และความสอดคล้องของเครื่องมือโดยคณะกรรมการของ อพวช.
- ทำการทดสอบข้อคำถามด้วยกลุ่มทดลองเพื่อปรับปรุงข้อมูลก่อนนำไปใช้จริง

องค์ประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ชุดด้วยกัน ตามประเภทของการให้บริการของ อพวช. ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลผู้ให้บริการพิพิธภัณฑสถานของ อพวช. ภายในแบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ รวม 71 ข้อดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับเลือกประเมินหน่วยงานบริการของ อพวช.
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ความคาดหวังจากการมาใช้บริการ
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 5 ความผูกพันและความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score, NPS)
- ตอนที่ 6 ความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหา และ ข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ในรูปแบบออนไลน์ของ อพวช. ภายในแบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ รวม 79 ข้อดังนี้

- ตอนที่ 1 โปรดเลือกกิจกรรมของ อพวช. ที่ท่านเคยเข้าร่วมมา 1 กิจกรรม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ความคาดหวังจากการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 5 ความผูกพันและความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score, NPS)

ตอนที่ 6 ความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหา และ ข้อเสนอแนะ

4.4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

หลักการในการเก็บและรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้กระบวนการบันทึกข้อมูลผ่านเครื่องมือและระบบออนไลน์ ด้วยการสแกน QR Code หรือกด Link ผ่านเครื่องมือ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือ ไอแพด และข้อมูลจะถูกบันทึกอัตโนมัติในไฟล์ Excel

การสำรวจ

ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้รับบริการ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ



ร่วมด้วย  ช่วยกัน

เพื่อการพัฒนาแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับเด็กไทย

ลุ้นรับรางวัลกันเลย

ชุดเจ็ต PLEARN Maker 3 รางวัล

ตัวเข้าชมพิพิธภัณฑ์ฟรีแบบกลุ่มสำหรับ 5 ท่าน จำนวน 3 รางวัล (เลือกพิพิธภัณฑ์ได้)

ตัวเข้าชมพิพิธภัณฑ์ฟรีแบบกลุ่มสำหรับ 3 ท่าน จำนวน 3 รางวัล (เลือกพิพิธภัณฑ์ได้)







ส่งชื่อลุ้นรับรางวัลนี้

ภาพที่ 4.1 โปสเตอร์แบบสอบถามชุดที่ 1



ภาพที่ 4.2 โปสเตอร์แบบสอบถามชุดที่ 2

ขั้นตอนการเก็บและรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ภายหลังการทดสอบเครื่องมือทั้งสองชุด ชุดละ 30 ตัวอย่าง ประมวลผลความเที่ยงตรงของคำถาม และปรับแก้ตามสถิติที่ได้
2. จัดทำโปสเตอร์ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว
3. ติดต่อประสานงานและประชุมชี้แจงแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับคณะทำงานเก็บข้อมูล
4. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการจัดส่งตัวแทนไปจัดเก็บในพื้นที่

5. ดำเนินการติดต่อประสานงานไปยังผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. ทั้งรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และแบบโทรศัพท์ติดต่อ
6. ตรวจสอบจำนวนและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้และคัดทั้งคำตอบที่ไม่สมบูรณ์
7. ตรวจสอบผลลัพธ์เปรียบเทียบกับระยะเวลาที่เหลือและปรับแผนเชิงรุกกรณีที่ข้อมูลไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือพบปัญหาระหว่างดำเนินการ

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่จะถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และชุดสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่

- การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร(t-test) โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช. จำแนกตามเพศ โดยจะเป็นการวิเคราะห์ว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามนั้นจะแตกต่างกันในทุกกลุ่มของตัวแปรอิสระหรือไม่

- ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F – test ชนิด One Way Analysis of Variance : One-way ANOVA) โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช. จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และภูมิลำเนา โดยใช้ค่า F-Test ในการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ LSD ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่

- การทดสอบความสัมพันธ์ (Chi-Square) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และภูมิลำเนา กับลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช.

4.6 การอ่านค่าและความหมายของข้อมูล

การอ่านค่าคะแนนช่วงชั้น (Interval Scale) จากคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean)

ตาราง 4.1 ช่วงชั้นระดับความคิดเห็น

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมาย ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น
1.00 - 1.80	ไม่พอใจมาก
1.81 - 2.61	ไม่พอใจ
2.62 - 3.42	เฉยๆ
3.43 - 4.23	พอใจ
4.24 - 5.00	พอใจมาก

ตาราง 4-2 ช่วงชั้นระดับพฤติกรรมความรักดี

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมายระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความรักดี
1.00 - 1.80	ไม่อย่างแน่นนอน
1.81 - 2.61	น่าจะไม่มี
2.62 - 3.42	อาจจะ
3.43 - 4.23	ถ้าจะมีโอกาส
4.24 - 5.00	อย่างแน่นนอน

ตาราง 4-3 ช่วงชั้นระดับความพึงพอใจ

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมายระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจมาก
1.81 - 2.61	ไม่พอใจ
2.62 - 3.42	เฉยๆ
3.43 - 4.23	พอใจ
4.24 - 5.00	พอใจมาก

ตาราง 4-4 ช่วงชั้นระดับเทียบเคียงกับแหล่งบริการอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมาย ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
1.00 - 1.80	แย่กว่ามาก
1.81 - 2.61	แย่กว่า
2.62 - 3.42	เท่ากัน

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมาย ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
3.43 - 4.23	ดีกว่า
4.24 - 5.00	ดีกว่ามาก

ตาราง 4-5 ช่วงชั้นระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและผลิตภัณฑ์

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมาย ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจมาก
1.81 - 2.61	ไม่พอใจ
2.62 - 3.42	เฉยๆ
3.43 - 4.23	พอใจ
4.24 - 5.00	พอใจมาก

ตาราง 4-6 ช่วงชั้นความหมายระดับความคาดหวัง

ช่วงชั้นค่าเฉลี่ย	ความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวัง
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด
1.81 - 2.61	น้อย
2.62 - 3.42	ปานกลาง
3.43 - 4.23	มาก
4.24 - 5.00	มากที่สุด

การอ่านค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้สำหรับหาค่าความแตกต่างโดยเฉลี่ยของคะแนนแต่ละคนจากค่ากึ่งกลางของข้อมูล (Mean) หรือความแตกต่างโดยเฉลี่ยของคะแนนแต่ละคนในกลุ่มโดยเฉลี่ย โดยในการศึกษาค้างนี้มีการกำหนดช่วงชั้นออกเป็น 5 สเกล จึงสามารถอ่านค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ดังนี้ กำหนดดังนี้

ตาราง 4-7 การอ่านค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมายระดับความเบี่ยงเบน
มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างมาก
1.25 - 1.75	มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือน ๆ กัน

ส่วนที่ 5

ผลการศึกษาพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ และจัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช.

ผลการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ แห่งชาติ (อพวช.) 2565 ที่ครอบคลุม ถึงความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ด้วยวิธีการเชิง ปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้แบบสอบถาม (ชุดที่ 1) สำหรับการศึกษาในพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ และจัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. ที่ผ่านการปรับปรุงและทบทวนแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ ของ อพวช. และการทดสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถาม (Tryout) ในการเก็บข้อมูลและดำเนินการตาม กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้ประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการพิพิธภัณฑของ อพวช. ที่พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ และ (2) เพื่อบรรณวข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อหากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของ อพวช. โดยผลการวิจัยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 จำนวนผู้ให้ข้อมูลการประเมินหน่วยงานบริการของ อพวช.

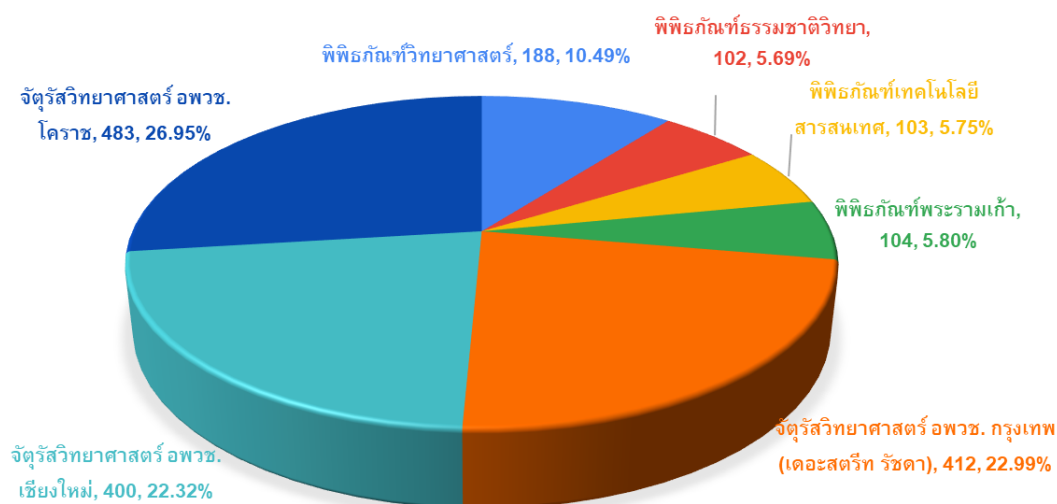
โดยแบ่งพื้นที่การประเมินเป็น 7 หน่วยงาน ได้แก่ พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ พิพิธภัณฑพระรามเก้า การใช้บริการและผลิตภัณฑ์ จัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช.เดอะสตริท รัชดา จัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และจัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. โคราช

ตารางที่ 5.1 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการ ใช้บริการพิพิธภัณฑของ อพวช. ตามพื้นที่

พื้นที่ทำแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
พิพิธภัณฑ อพวช. 4 พิพิธภัณฑ แบ่งเป็น	497	27.74
- พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์	188	10.49
- พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	102	5.69
- พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ	103	5.75
- พิพิธภัณฑพระรามเก้า	104	5.81
จัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เดอะสตริท รัชดา	412	22.99
จัดรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	400	22.32

พื้นที่ทำแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
จัดตั้งวิทยาสตร อพวช. โคราช	483	26.95
รวม	1792	100.00

จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและ
ความคาดหวังในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ของ อพวช. ตามพื้นที่



ภาพที่ 5.1 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ของ อพวช. ตามพื้นที่

จากภาพและตารางพบว่า จำนวนผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ของ อพวช. ทั้งหมด 1,792 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) จัดตั้งวิทยาสตร อพวช. โคราช จำนวน 483 คิดเป็นร้อยละ 26.95 2) จัดตั้งวิทยาสตร อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จำนวน 412 คิดเป็นร้อยละ 22.99 และจัดตั้งวิทยาสตร อพวช. เชียงใหม่ จำนวน 400 คิดเป็นร้อยละ 22.32 ของข้อมูลทั้งหมด สำหรับกลุ่มพิพิธภัณฑ์ อพวช. ประกอบด้วย 4 พิพิธภัณฑ์ รวม 497 ชุด คิดเป็นร้อยละ 27.55 แบ่งออกเป็น โดย 1) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ จำนวน 188 คิดเป็นร้อยละ 10.49 2) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 5.81 3) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 5.69

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพของผู้มารับบริการ

โดยการศึกษาแบ่งผู้ให้ข้อมูล ตามขนาดกลุ่ม เกณฑ์ของกลุ่ม และ ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ โดยผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 สถานภาพของผู้มารับบริการ

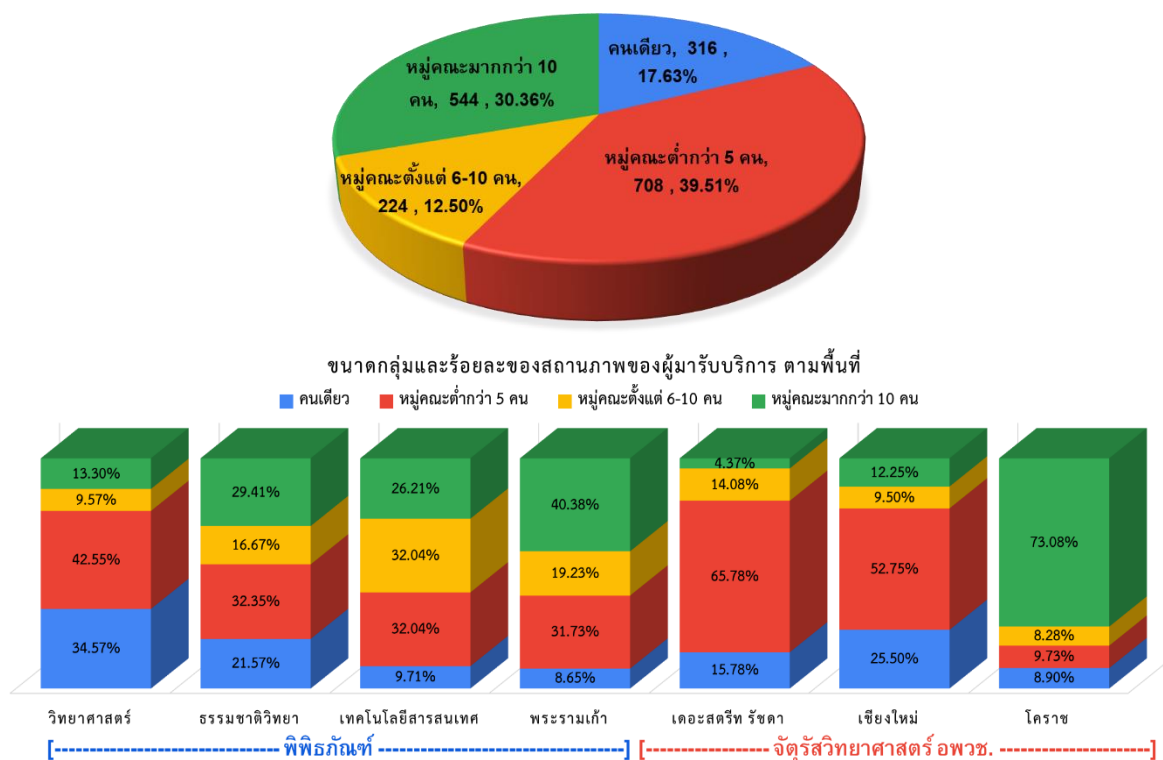
สถานภาพของผู้มารับบริการ	พิพิธภัณฑ์								จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช.						รวมหน่วยงาน บริการของ อพวช.	
	วิทยาศาสตร์		ธรรมชาติ วิทยา		เทคโนโลยี สารสนเทศ		พระรามเก้า		เดอะสตรีท รัชดา		เชียงใหม่		โคราช			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
คนเดียว	65	34.57	22	21.57	10	9.71	9	8.65	65	15.78	102	25.50	43	8.90	316	17.63
หมู่คณะ <5คน	80	42.55	33	32.35	33	32.04	33	31.73	271	65.78	211	52.75	47	9.73	708	39.51
หมู่คณะ 6-10 คน	18	9.57	17	16.67	33	32.04	20	19.23	58	14.08	38	9.50	40	8.28	224	12.50
หมู่คณะ >10คน	25	13.30	30	29.41	27	26.21	42	40.38	18	4.37	49	12.25	353	73.08	544	30.36
ขนาดกลุ่มโดยรวม	188	100.0	102	100.0	103	100.0	104	100.0	412	100.0	400	100.0	483	100.0	1,792	100.0
ประชาชนทั่วไป	71	37.77	30	29.41	22	21.36	25	24.04	317	76.94	172	43.00	34	7.04	671	37.44
นักเรียน/นักศึกษา	111	59.04	57	55.88	70	67.96	60	57.69	54	13.11	220	55.00	426	88.20	998	55.69
กลุ่มครู/อาจารย์	1	0.53	11	10.78	7	6.80	15	14.42	8	1.94	3	0.75	23	4.76	68	3.79
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	1.60	1	0.98	2	1.94	4	3.85	4	0.97	4	1.00	0	0.00	18	1.00
เอกชน/ผู้ประกอบการ	0	0.00	2	1.96	1	0.97	0	0.00	5	1.21	0	0.00	0	0.00	8	0.45
องค์กรชุมชน/เครือข่าย/คณะเยี่ยมชม	2	1.06	1	0.98	1	0.97	0	0.00	0	0.00	1	0.25	0	0.00	5	0.28
กลุ่มผู้ปกครอง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	24	5.83	0	0.00	0	0.00	24	1.34
ลักษณะของกลุ่มรวม	188	100.0	102	100.0	103	100.0	104	100.0	412	100.0	400	100.0	483	100.0	1,792	100.0
ไม่ระบุ	8	4.26	2	1.96	1	0.97	2	1.92	0	0.00	13	3.25	238	49.28	264	14.73
คนเดียว	66	35.11	15	14.71	13	12.62	12	11.54	38	9.22	97	24.25	47	9.73	288	16.07
กลุ่ม-ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก (< 5ปี)	26	13.83	9	8.82	3	2.91	4	3.85	73	17.72	57	14.25	7	1.45	179	9.99

ตารางที่ 5.2 สถานภาพของผู้มารับบริการ (ต่อ)

สถานภาพของผู้มารับบริการ	พิพิธภัณฑท์								จัดรัศวิทยาาศาสตร์ อพวช.						รวมหน่วยงาน บริการของ อพวช.	
	วิทยาศาสตร์		ธรรมชาติ วิทยา		เทคโนโลยี สารสนเทศ		พระรามเก้า		เดอะสตรีท รัชดา		เชียงใหม๋		โคราช			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
กลุ่ม-ครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี)	27	14.36	24	23.53	47	45.63	26	25.00	222	53.88	92	23.00	51	10.56	489	27.29
กลุ่ม-ครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ)	57	30.32	45	44.12	37	35.92	58	55.77	46	11.17	119	29.75	138	28.57	500	27.90
กลุ่ม-ครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ	0	0.00	4	3.92	1	0.97	1	0.96	32	7.77	16	4.00	1	0.21	55	3.07
กลุ่ม-ครอบครัวที่มีผู้ต้องการเพิ่มเติมพิเศษ	4	2.13	3	2.94	1	0.97	1	0.96	1	0.24	6	1.50	1	0.21	17	0.95
ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ	188	100.0	102	100.0	103	100.0	104	100.0	412	100.0	400	100.0	483	100.0	1,792	100.0

1.1 ขนาดกลุ่ม

ขนาดกลุ่มและร้อยละโดยรวมสถานภาพของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล



ภาพที่ 5.2 ขนาดกลุ่มและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล 1

ขนาดกลุ่ม จากข้อมูลจะพบว่า ตามประเภทกลุ่มที่แบ่ง คนเดียว เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน และเป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน โดยผลการศึกษาพบว่า

โดยรวมหน่วยงานบริการของ อพวช. ตามจำนวนผู้ให้ข้อมูล 1,792 คน ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คนจำนวน 708 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 รองลงมาเป็นเป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 544 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36 คนเดียวจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 และเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 น้อยที่สุด

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 188 คน ส่วนใหญ่ เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คนจำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาคนเดียวจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และ เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 น้อยที่สุด

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำนวน 102 คนส่วนใหญ่ เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมา เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คนจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 คนเดียวจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 และเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 น้อยที่สุด

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำนวน 103 คน ส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน และเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คนเท่ากัน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 32.04 รองลงมาเป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และ คนเดียวจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 น้อยที่สุด

พิพิธภัณฑพระรามเก้า โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 104 คน ส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40.38 รองลงมาเป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คนจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และคนเดียว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 น้อยที่สุด

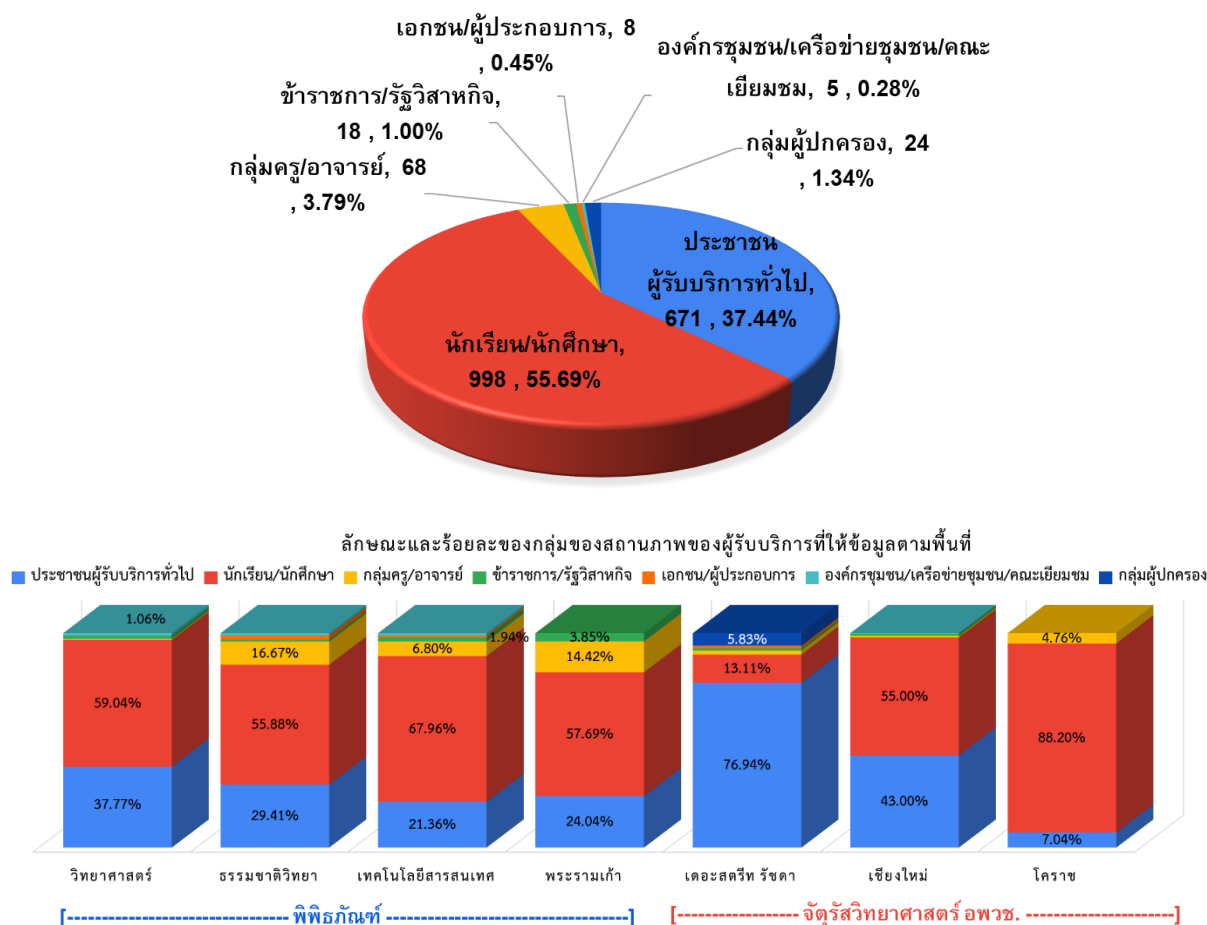
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 412 คน ส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน จำนวน 271 คนคิดเป็นร้อยละ 65.78 รองลงมา คนเดียวจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.78 เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 และเป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.37 น้อยที่สุด

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 400 คน ส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คนเดียวจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 น้อยที่สุด

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 483 คน ส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08 รองลงมา เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 คนเดียว จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 และเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คนจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28 ในระดับใกล้เคียง

1.2 ประเภทของกลุ่ม

ลักษณะและร้อยละของกลุ่มโดยรวมสถานภาพของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล



ภาพที่ 5.3 ขนาดกลุ่มและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล 2

ประเภทของกลุ่มที่แบ่งกลุ่ม ด้วย ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา กลุ่มครู/อาจารย์ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เอกชน/ผู้ประกอบการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเยี่ยมชม และอื่นๆ พบว่า

โดยรวมหน่วยงานบริการของ อพวช. จำนวนผู้ให้ข้อมูล 1792 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 998 คน คิดเป็นร้อยละ 55.69 รองลงมาเป็นประชาชนผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 671 คน คิดเป็นร้อยละ 37.44 กลุ่มครู/อาจารย์จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79 กลุ่มผู้ปกครองจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เอกชน/ผู้ประกอบการจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45 และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเยี่ยมชมจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 188 คน ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาเป็น ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ

37.77 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะ
 เขียวชม จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 1.06 และกลุ่มครู/อาจารย์จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 ไม่ผู้ให้
 ข้อมูลพบกลุ่ม เอกชน/ผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้ปกครอง

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยาโดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 102 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา
 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมาเป็น ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ
 29.41 กลุ่มครู/อาจารย์จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.78 เอกชน/ผู้ประกอบการ จำนวน 2 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 1.96 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน และ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเขียวชม จำนวน
 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.98 น้อยที่สุดและไม่พบผู้ใช้ข้อมูลกลุ่มผู้ปกครอง

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 103 คน ส่วนใหญ่เป็น คนนักเรียน/
 นักศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.96 รองลงมาเป็นประชาชนผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 22 คน คิด
 เป็นร้อยละ 21.36 กลุ่มครู/อาจารย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน
 คิดเป็นร้อยละ 1.94 กลุ่มเอกชน/ผู้ประกอบการ และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเขียวชม
 จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.97 น้อยที่สุดและไม่พบผู้ใช้ข้อมูลกลุ่มผู้ปกครอง

พิพิธภัณฑพระรามเก้าโดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 104 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 60
 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 รองลงมาเป็น ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 กลุ่ม
 ครู/อาจารย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.42 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ
 3.85 น้อยที่สุด และไม่พบผู้ให้ข้อมูล กลุ่ม เอกชน/ผู้ประกอบการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะ
 เขียวชมและกลุ่มผู้ปกครอง

จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตริท รัชดา โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 412 คน ส่วนใหญ่เป็น
 ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 76.94 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 54
 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 กลุ่มผู้ปกครองจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 กลุ่มครู/อาจารย์จำนวน 8 คน
 คิดเป็นร้อยละ 1.94 เอกชน/ผู้ประกอบการจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน
 4 คนคิดเป็นร้อยละ 0.97 และไม่พบกลุ่มองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเขียวชม

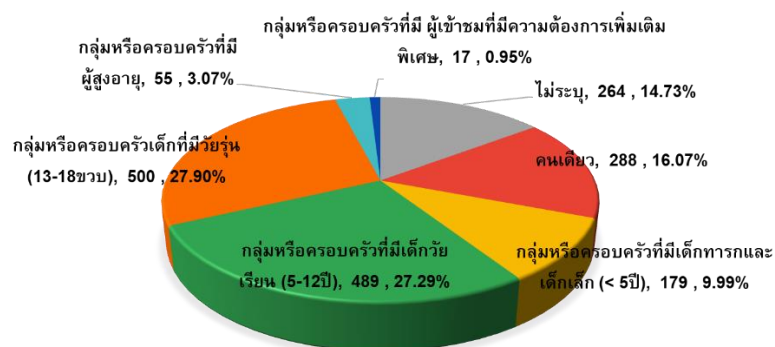
จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 400 คน ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/
 นักศึกษา จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นประชาชนผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 172 คน
 คิดเป็นร้อยละ 43.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 กลุ่มครู/อาจารย์ จำนวน 3
 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และกลุ่มองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเขียวชม จำนวน 1 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 0.25 น้อยที่สุด และไม่พบกลุ่มเอกชน/ผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ปกครอง

จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 483 คน ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/
 นักศึกษาจำนวน 426 คน คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาเป็นประชาชนผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 34 คน คิด

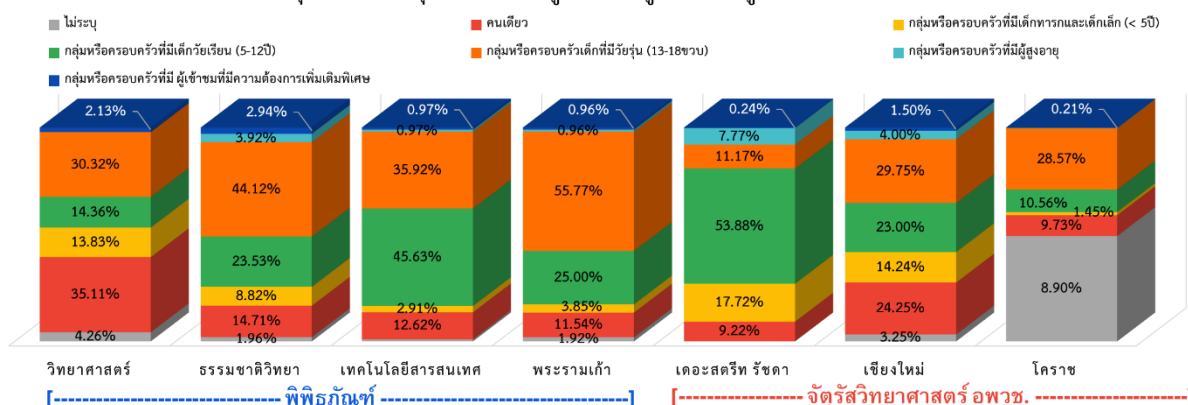
เป็นร้อยละ 7.04 และกลุ่มครู/อาจารย์จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และไม่พบกลุ่ม ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เอกชน/ผู้ประกอบการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเยียมชม และกลุ่มผู้ปกครอง

1.3 ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ

กลุ่มและร้อยละโดยรวมคุณลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะของผู้รับบริการที่ให้อข้อมูล



คุณลักษณะกลุ่มและร้อยละผู้เข้าชมหมู่คณะของผู้มาบริการตามพื้นที่



ภาพที่ 5.4 ขนาดกลุ่มและร้อยละของสถานภาพของผู้รับบริการที่ให้อข้อมูล 3

ตามคุณลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ ที่แบ่งย่อยเป็น กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ และกลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ เช่น นั่งรถเข็น มองเห็นได้จำกัด หูไม่ได้ยิน หรือมีข้อจำกัดในการเรียนรู้

โดยรวมหน่วยงานบริการของ อพวช. จำนวนผู้ให้อข้อมูล 1792 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 รองลงมาเป็น กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 27.29 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 9.99 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07 คน

เดียว จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 16.07 และน้อยที่สุด กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 0.95 ขณะที่ มีไม่ระบุจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 14.73

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์จำนวนผู้ให้ข้อมูล 188 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการ คนเดียว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 รองลงมาเป็น กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.32 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.83 กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 น้อยที่สุดตามลำดับ และไม่พบ กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ ขณะที่ ไม่ระบุจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยาจำนวนผู้ให้ข้อมูล 102 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการเป็นกลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาเป็น กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 คนเดียว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 และกลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 น้อยที่สุดตามลำดับ และไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนผู้ให้ข้อมูล 103 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการเป็นกลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 รองลงมาเป็น กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92 คนเดียวจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 โดยกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ และไม่ระบุมีจำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.97

พิพิธภัณฑพระรามเก้าจำนวนผู้ให้ข้อมูล 104 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการเป็น กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมาเป็น กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 คนเดียว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ และกลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 เท่ากัน ตามลำดับ ขณะที่ ไม่ระบุจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จำนวนผู้ให้ข้อมูล 412 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการเป็น กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 53.88 รองลงมา

เป็น กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.72 กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 คนเดียว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 ตามลำดับ

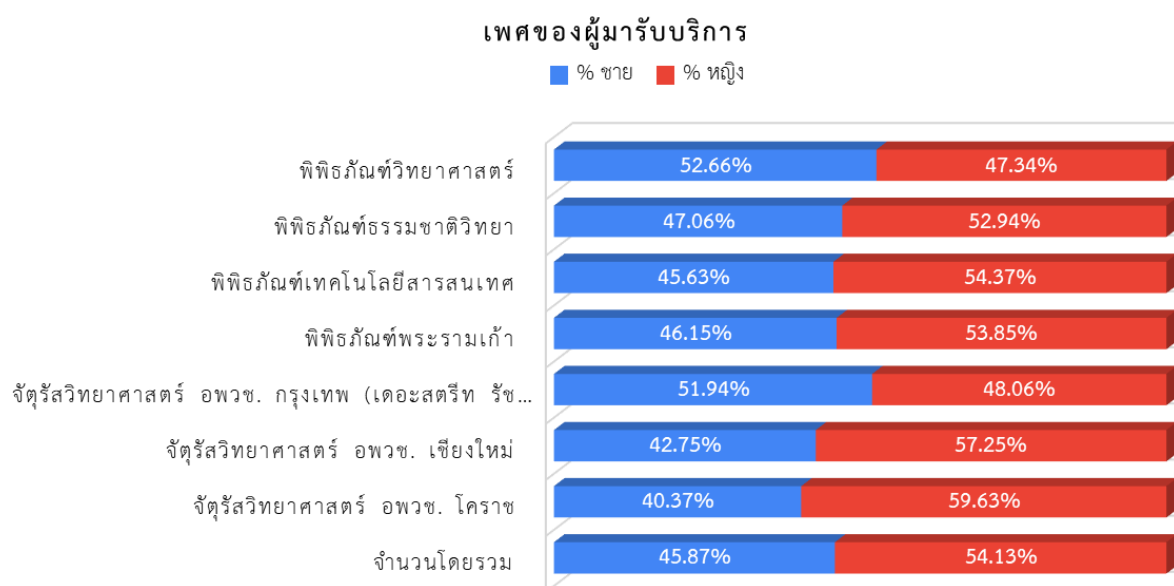
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่จำนวนผู้ให้ข้อมูล 400 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการเป็น กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมาเป็นคนเดียว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และกลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ โดยไม่ระบุจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช จำนวนผู้ให้ข้อมูล 483 คน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะการใช้บริการเป็น ไม่ระบุกลุ่ม จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 49.28 รองลงมาเป็น กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 คนเดียว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21

2. เพศ

ตารางที่ 5.3 เพศของผู้มารับบริการ

เพศของผู้มารับบริการ	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ
พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	99	52.66	89	47.34
พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	48	47.06	54	52.94
พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	47	45.63	56	54.37
พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	48	46.15	56	53.85
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	214	51.94	198	48.06
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	171	42.75	229	57.25
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	195	40.37	288	59.63
จำนวนโดยรวม	822	45.87	970	54.13



ภาพที่ 5.5 เพศของผู้มารับบริการ

จากภาพและตาราง พบว่า เพศของผู้มารับบริการ

โดยรวมเป็นส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 970 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 และเป็นหญิงจำนวน 822 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ เป็นชายจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.66 และเป็นหญิงจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา เป็นชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 และเป็นหญิงจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นชายจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 และเป็นหญิงจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 54.37

พิพิธภัณฑพระรามเก้า เป็นชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 และเป็นหญิงจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85

จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา เป็นชายจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 51.94 และเป็นหญิงจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 48.06

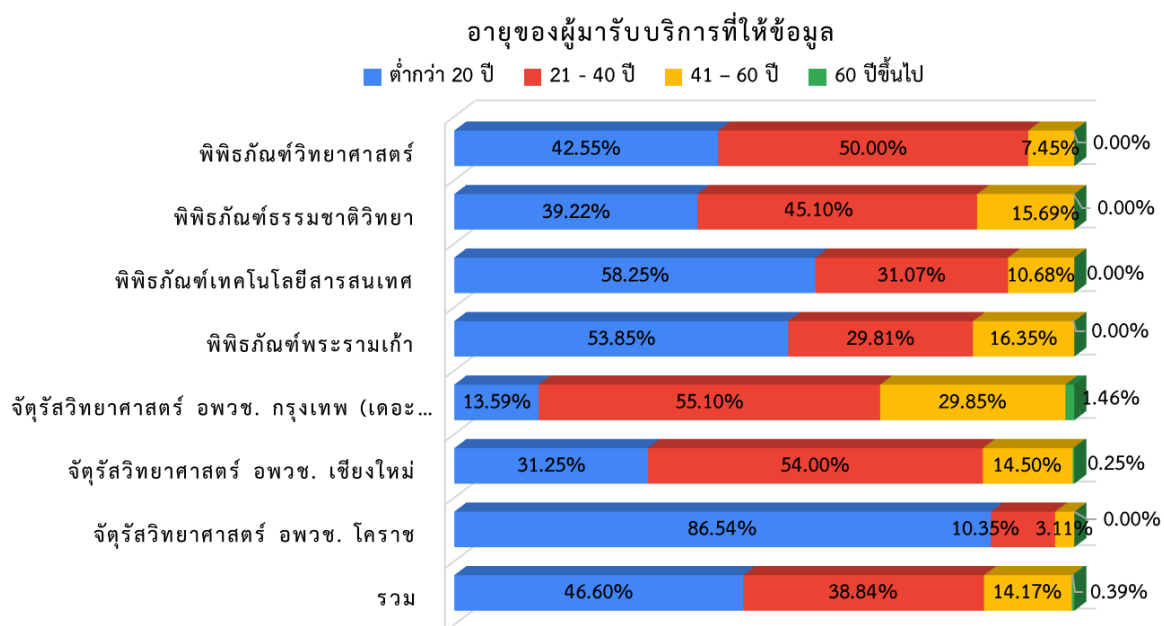
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ เป็นชายจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 และเป็นหญิงจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25

จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ เป็นชายจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 และเป็นหญิงจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 59.63

3. อายุ

ตารางที่ 5.4 อายุของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

อายุของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล (ปี)	< 20	%	21-40	%	41-60	%	>60	%	รวม
พิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์	80	42.55	94	50.00	14	7.45	0	0.00	188
พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา	40	39.22	46	45.10	16	15.69	0	0.00	102
พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	60	58.25	32	31.07	11	10.68	0	0.00	103
พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	56	53.85	31	29.81	17	16.35	0	0.00	104
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	56	13.59	227	55.10	123	29.85	6	1.46	412
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	125	31.25	216	54.00	58	14.50	1	0.25	400
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ	418	86.54	50	10.35	15	3.11	0	0.00	483
รวม	835	46.60	696	38.84	254	14.17	7	0.39	1,792



ภาพที่ 5.6 อายุของผู้มารับบริการ

จากภาพและตาราง พบว่า โดยรวมจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1,792 คน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 835 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 696 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 และอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 188 คน ส่วนใหญ่ อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 และอายุ 41 - 60 ปีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.45 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 102 คน ส่วนใหญ่ อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 และอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 103 คน ส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.07 และ อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.68 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 104 คน ส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 56 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมา อายุ 21 - 40 ปีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81 และ อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 412 คน ส่วนใหญ่ อายุ 21 - 40 ปีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมา อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 และอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 ตามลำดับ

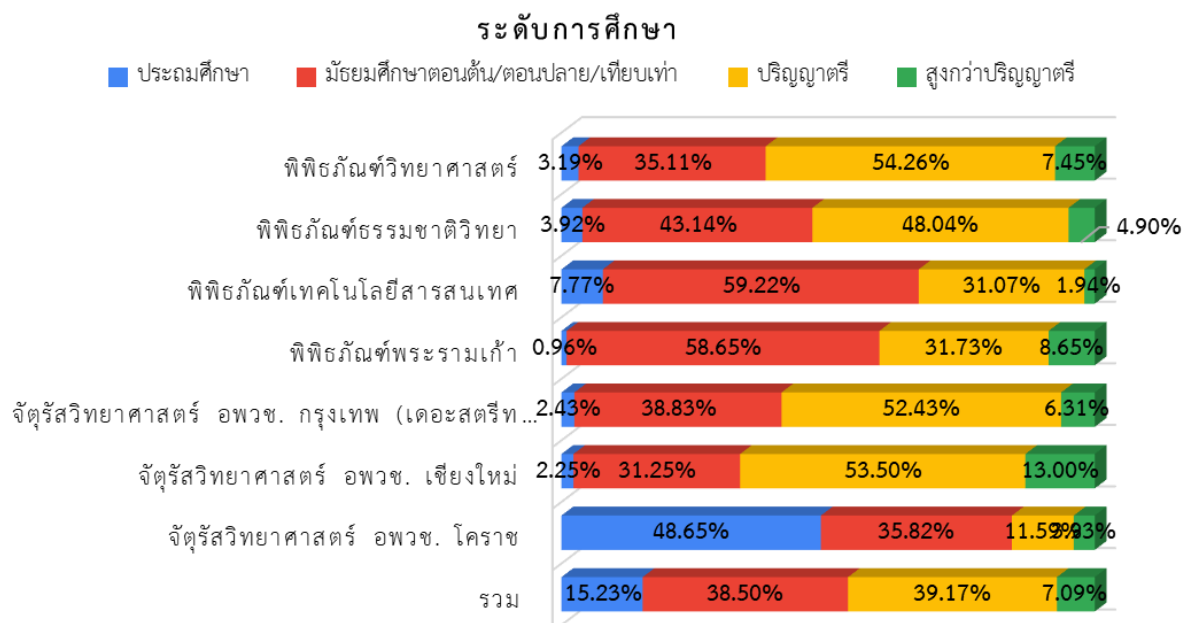
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ อายุ 21 - 40 ปีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 483 คน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 86.54 รองลงมา อายุ 21 - 40 ปีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35 และ อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.11 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 5.5 ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	ร้อย ละ	มัธยม ตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	ร้อย ละ	ปริญญา ตรี	ร้อย ละ	สูงกว่า ปริญญา ตรี	ร้อย ละ	รวม
พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์	6	3.19	66	35.11	102	54.26	14	7.45	188
พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	4	3.92	44	43.14	49	48.04	5	4.90	102
พิพิธภัณฑเทคโนโลยี สารสนเทศ	8	7.77	61	59.22	32	31.07	2	1.94	103
พิพิธภัณฑพระรามเก้า	1	0.96	61	58.65	33	31.73	9	8.65	104
จัดตั้งวิทยาสาสตร์ อพวช. (เดอะสตรีท รัชดา)	10	2.43	160	38.83	216	52.43	26	6.31	412
จัดตั้งวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	9	2.25	125	31.25	214	53.50	52	13.00	400
จัดตั้งวิทยาสาสตร์ อพวช. โคราช	235	48.65	173	35.82	56	11.59	19	3.93	483
รวม	273	15.23	690	38.50	702	39.17	127	7.09	1,792



ภาพที่ 5.7 ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

จากภาพและตาราง **การศึกษาของผู้ให้ข้อมูลโดยรวม** จำนวน 1,792 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 702 คน คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 690 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ประถมศึกษา มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 188 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.26 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.45 และ ประถมศึกษา มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 102 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 48.04 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.14 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และ ประถมศึกษา มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 103 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 รองลงมา ปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.07 ประถมศึกษามีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 104 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 58.65 รองลงมา ปริญญาตรี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 และ ประถมศึกษา มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

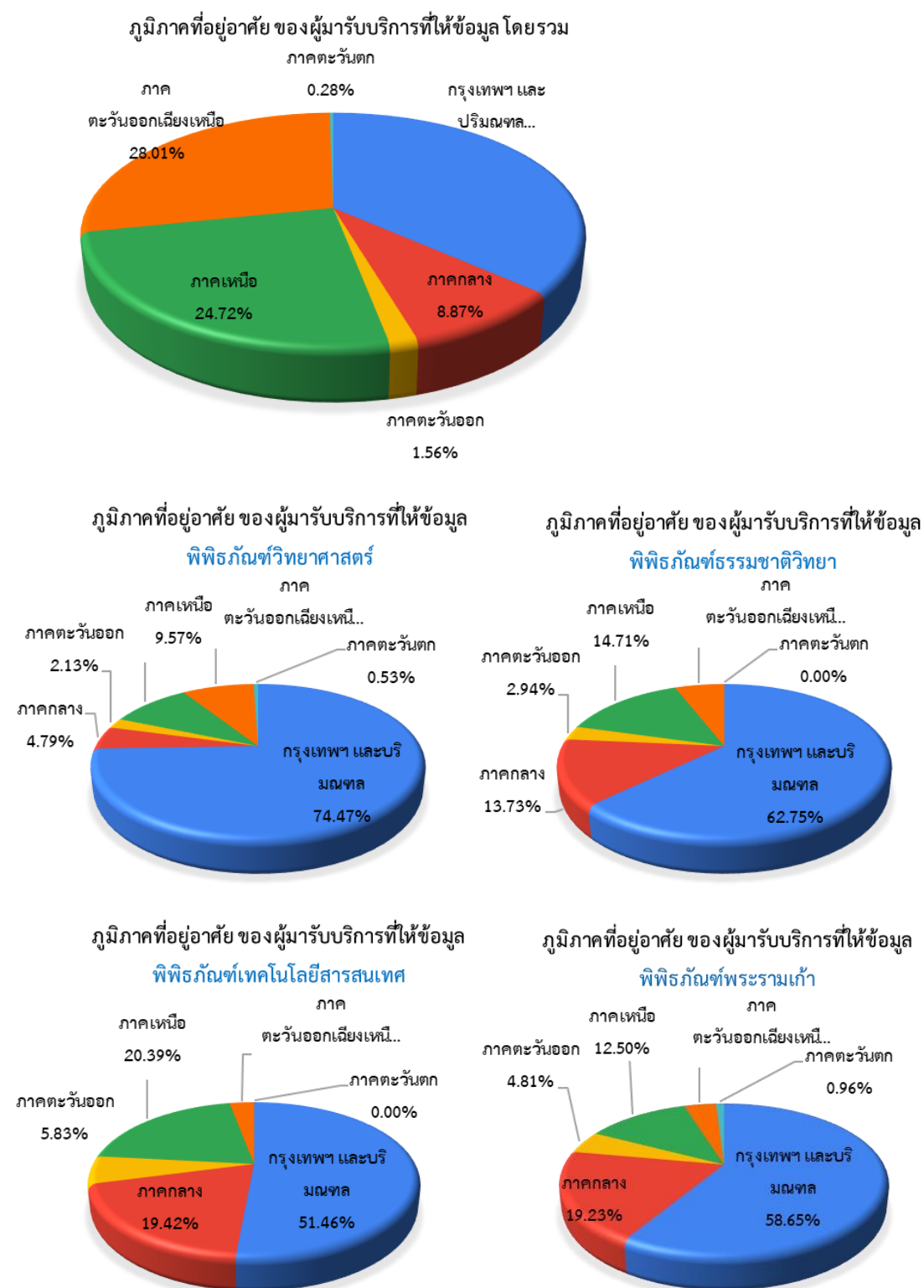
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 412 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 52.43 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 38.83 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31 และ ประถมศึกษามีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 ตามลำดับ

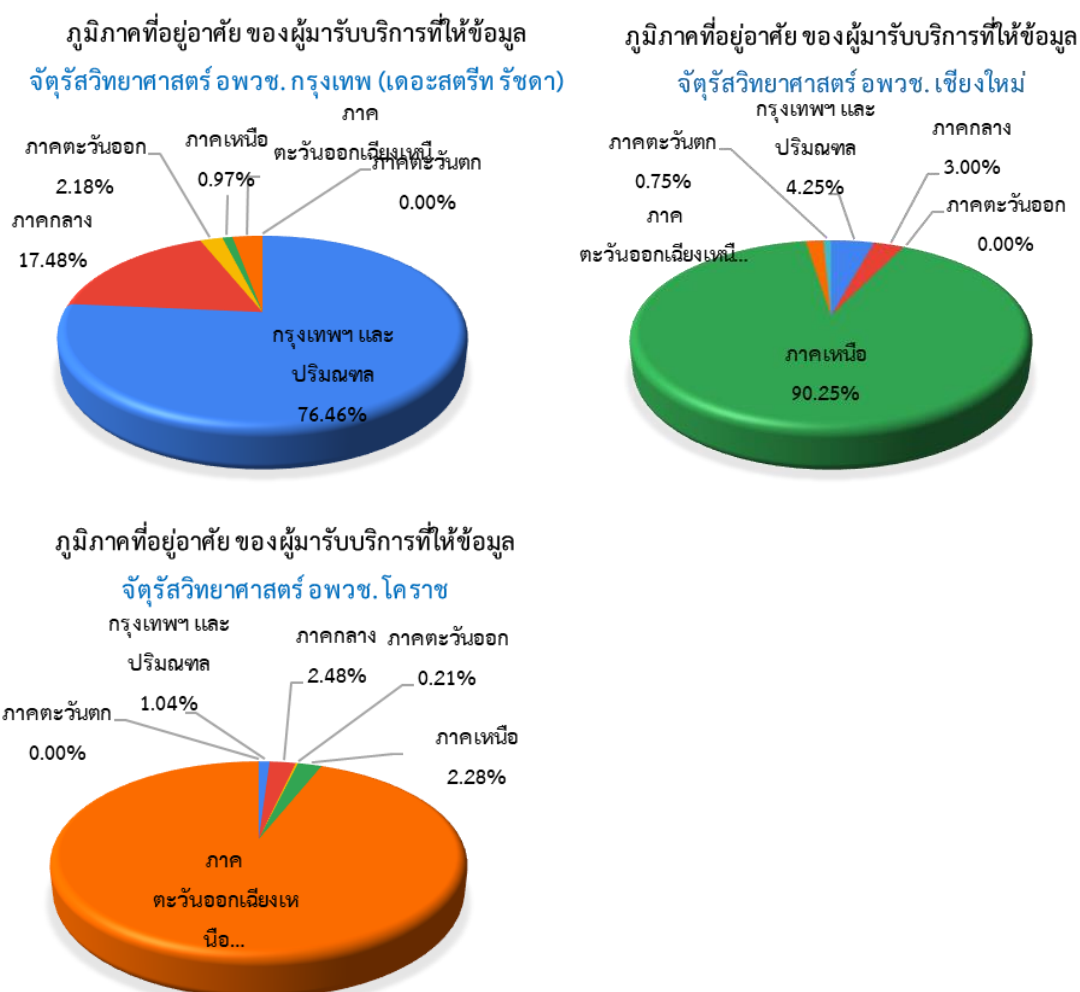
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 400 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ ประถมศึกษามีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช ผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 483 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ประถมศึกษา มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/

เทียบเท่า มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 ปริญญาตรี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 ตามลำดับ

5. ภูมิภาคที่อยู่อาศัย





ภาพที่ 5.8 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

ตารางที่ 5.6 ภูมิภาคที่อยู่อาศัย ของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย ของผู้มา รับบริการที่ให้ข้อมูล	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ร้อยละ	ภาค กลาง	ร้อยละ	ภาค ตะวันออก	ร้อยละ	ภาคเหนือ	ร้อยละ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ร้อยละ	ภาค ตะวันตก	ร้อยละ	รวม
พิพิธภัณฑิทยาศาสตร์	140	74.47	9	4.79	4	2.13	18	9.57	16	8.51	1	0.53	188
พิพิธภัณฑิตรมชาดิวิทยา	64	62.75	14	13.73	3	2.94	15	14.71	6	5.88	0	0.00	102
พิพิธภัณฑิเทคโนโลยี สารสนเทศ	53	51.46	20	19.42	6	5.83	21	20.39	3	2.91	0	0.00	103
พิพิธภัณฑิพระรามเก้า	61	58.65	20	19.23	5	4.81	13	12.50	4	3.85	1	0.96	104
จัดุรวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	315	76.46	72	17.48	9	2.18	4	0.97	12	2.91	0	0.00	412
จัดุรวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	17	4.25	12	3.00	0	0.00	361	90.25	7	1.75	3	0.75	400
จัดุรวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	5	1.04	12	2.48	1	0.21	11	2.28	454	94.00	0	0.00	483
รวม	655	36.55	159	8.87	28	1.56	443	24.72	502	28.01	5	0.28	1,792

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม จำนวน 1,792 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 655 คน คิดเป็นร้อยละ 36.55 รองลงมา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 502 คน คิดเป็นร้อยละ 28.01 ภาคเหนือ จำนวน 443 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 ภาคกลาง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 8.87 ภาคตะวันออก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 และ ภาคตะวันตก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 74.47 รองลงมา ภาคเหนือ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 ภาคกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79 ภาคตะวันออก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 และ ภาคตะวันตก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 102 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา ภาคเหนือ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ภาคกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และ ภาคตะวันออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 103 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 51.46 รองลงมา ภาคเหนือ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.39 ภาคกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 ภาคตะวันออก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 104 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 58.65 รองลงมา ภาคกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ภาคเหนือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ภาคตะวันออก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ ภาคตะวันตก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 412 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 76.46 รองลงมา ภาคกลาง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.48 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ภาคตะวันออก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.18 และ ภาคเหนือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ ภาคเหนือ จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 รองลงมา กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 17 คน คิดเป็น

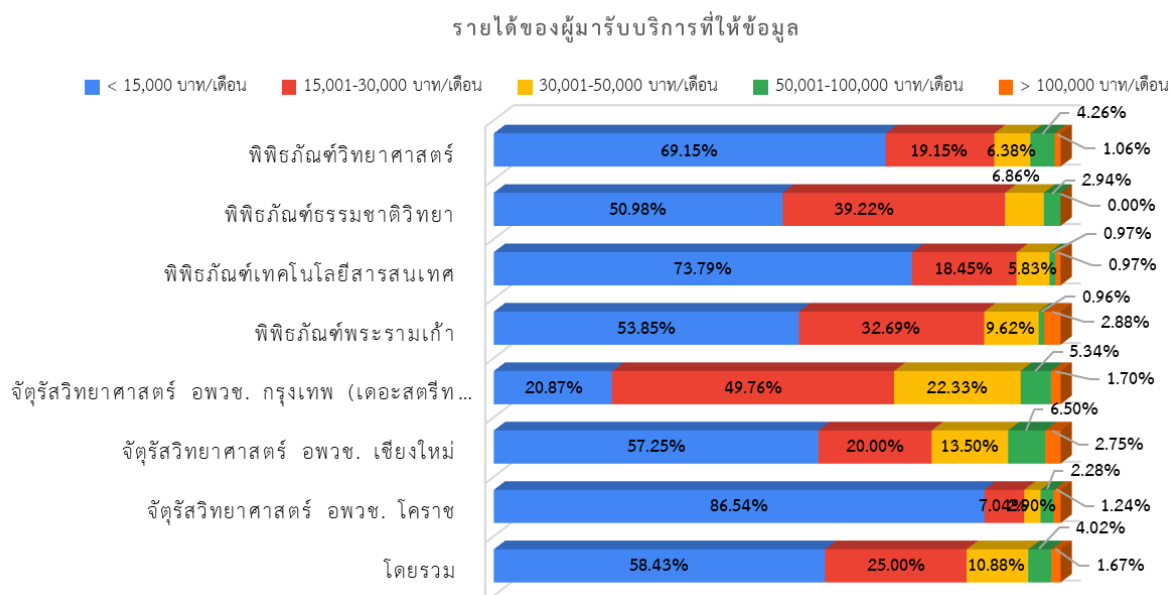
ร้อยละ 4.25 ภาคกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ ภาคตะวันตก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราข ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 483 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 454 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา ภาคกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 ภาคเหนือ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 และ ภาคตะวันออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21 ตามลำดับ

6. รายได้

ตารางที่ 5.7

รายได้ บาท/เดือน	< 15,000	%	15,001-30,000	%	30,001-50,000	%	50,001-100,000	%	> 100,000	%	โดยรวม
พิพิธภัณฑสถานวิทยา	130	69.15	36	19.15	12	6.38	8	4.26	2	1.06	188
พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา	52	50.98	40	39.22	7	6.86	3	2.94	0	0.00	102
พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ	76	73.79	19	18.45	6	5.83	1	0.97	1	0.97	103
พิพิธภัณฑพระรามเก้า	56	53.85	34	32.69	10	9.62	1	0.96	3	2.88	104
จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	86	20.87	205	49.76	92	22.33	22	5.34	7	1.70	412
จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	229	57.25	80	20.00	54	13.50	26	6.50	11	2.75	400
จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราข	418	86.54	34	7.04	14	2.90	11	2.28	6	1.24	483
โดยรวม	1,047	58.43	448	25.00	195	10.88	72	4.02	30	1.67	1,792



ภาพที่ 5.9 รายได้ของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

จากภาพและตาราง พบว่า โดยรวมของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1,792 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 1,047คน คิดเป็นร้อยละ 58.43 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 448 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02 และ กลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 69.15 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และกลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 102 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.86 และกลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 103 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 73.79 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.45 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน และกลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 104 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 กลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 และกลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือนจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 412 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 49.76 รองลงมา มีรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 กลุ่มรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34 และกลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

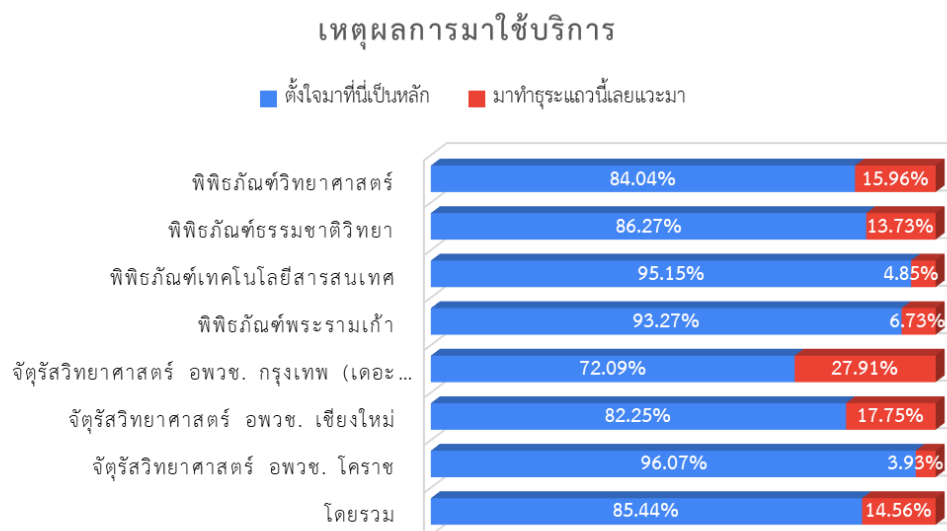
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และกลุ่มรายได้ > 100,000 บาท/เดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 483 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ <15,000 บาท/เดือน จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 86.54 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 และกลุ่มรายได้ > 100,000 บาท/เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ตามลำดับ

7. การมาที่นี้

ความตั้งใจมาที่นี้เป็นหลัก และการมาทำธุระในพื้นที่ใกล้เคียงและแวะมาใช้บริการ
ตารางที่ 5.8 ความตั้งใจมาที่นี้เป็นหลัก และการมาทำธุระในพื้นที่ใกล้เคียงและแวะมาใช้บริการ

เหตุผลการมาที่นี้	ตั้งใจมาที่นี้เป็นหลัก	ร้อยละ	มาทำธุระแล้วแวะมา	ร้อยละ	โดยรวม
พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์	158	84.04	30	15.96	188
พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	88	86.27	14	13.73	102
พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ	98	95.15	5	4.85	103
พิพิธภัณฑพระรามเก้า	97	93.27	7	6.73	104
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	297	72.09	115	27.91	412
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	329	82.25	71	17.75	400
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	464	96.07	19	3.93	483
โดยรวม	1,531	85.44	261	14.56	1,792



ภาพที่ 5.10 ความตั้งใจมาที่นี่เป็นหลัก และการมาทำธุระในพื้นที่ใกล้เคียงและแวะมาใช้บริการ

จากภาพและตาราง **โดยรวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล** 1,792 คน มีจำนวน 1,531 คน คิดเป็นร้อยละ 85.44 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 188 คน มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 84.04 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา จำนวนผู้ให้ข้อมูล 102 คน มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 86.27 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 103 คน มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 95.15 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จำนวนผู้ให้ข้อมูล 104 คน มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 93.27 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

จัดตั้งมหาวิทยาลัย อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จำนวนผู้ให้ข้อมูล 412 คน มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 72.09 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

จัดตั้งมหาวิทยาลัย อพวช. เชียงใหม่ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 400 คน มีจำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 ตั้งใจมาใช้บริการที่นี่เป็นหลัก และจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

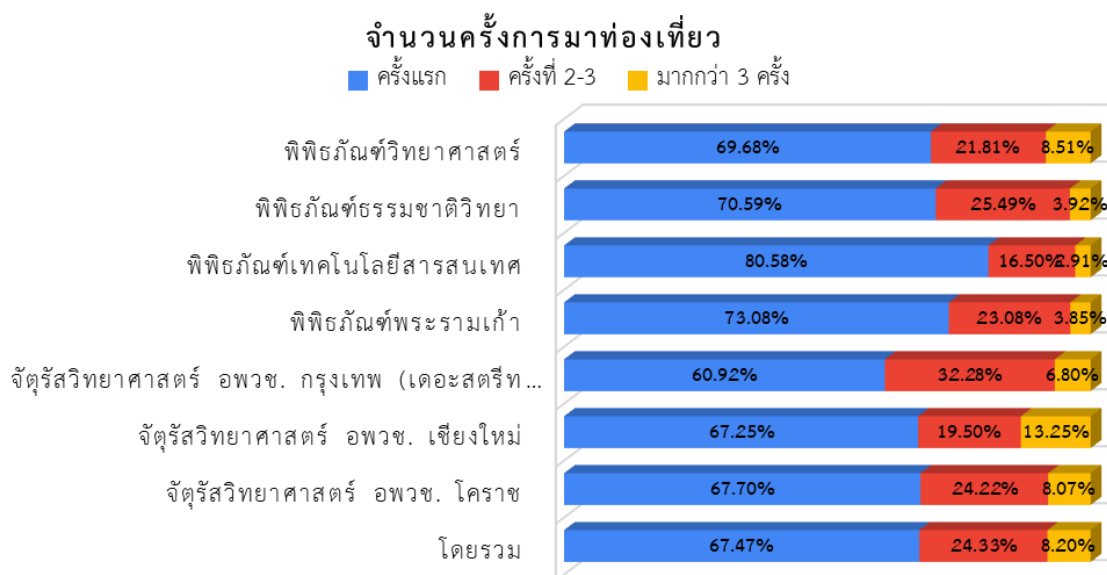
จัดตั้งมหาวิทยาลัย อพวช. โคราช จำนวนผู้ให้ข้อมูล 483 คน มีจำนวน 464 คน คิดเป็นร้อยละ 96.07 ตั้งใจมาที่นี่เป็นหลักและจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 มาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา

8. จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว

จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1) ครั้งแรก 2) ครั้งที่ 2-3 และ 3) มากกว่า 3 ครั้ง

ตารางที่ 5.9 จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว

จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	ครั้งแรก	ร้อยละ	ครั้งที่ 2-3	ร้อยละ	มากกว่า 3 ครั้ง	ร้อยละ	โดยรวม
พิพิธภัณฑสถานศาสตร์	131	69.68	41	21.81	16	8.51	188
พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา	72	70.59	26	25.49	4	3.92	102
พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	83	80.58	17	16.50	3	2.91	103
พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	76	73.08	24	23.08	4	3.85	104
จัดตั้งพิพิธภัณฑสถาน อพวช. เดอะสตรีทรีด้า	251	60.92	133	32.28	28	6.80	412
จัดตั้งพิพิธภัณฑสถาน อพวช. เชียงใหม่	269	67.25	78	19.50	53	13.25	400
จัดตั้งพิพิธภัณฑสถาน อพวช. โคราซ	327	67.70	117	24.22	39	8.07	483
โดยรวม	1,209	67.47	436	24.33	147	8.20	1,792



ภาพที่ 5.11 จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว

โดยรวมจำนวนครั้งการมาใช้บริการของ อพวช. จากจำนวนผู้ให้ข้อมูล 1,792 คน ส่วนใหญ่เป็นครั้งแรกจำนวน 1,209 คน คิดเป็นร้อยละ 67.47 ในลำดับรองลงมาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 436 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 และมามากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 188 คน ส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 69.68 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.81 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา จำนวนผู้ให้ข้อมูล 102 คน ส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 103 คน ส่วนใหญ่ มาเป็นครั้งแรก จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 80.58 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า จำนวนผู้ให้ข้อมูล 104 คน ส่วนใหญ่ มาเป็นครั้งแรก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จำนวนผู้ให้ข้อมูล 412 คน ส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 60.92 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 32.28 และมากกว่า 3 ครั้งจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ จำนวนผู้ให้ข้อมูล 400 คน ส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

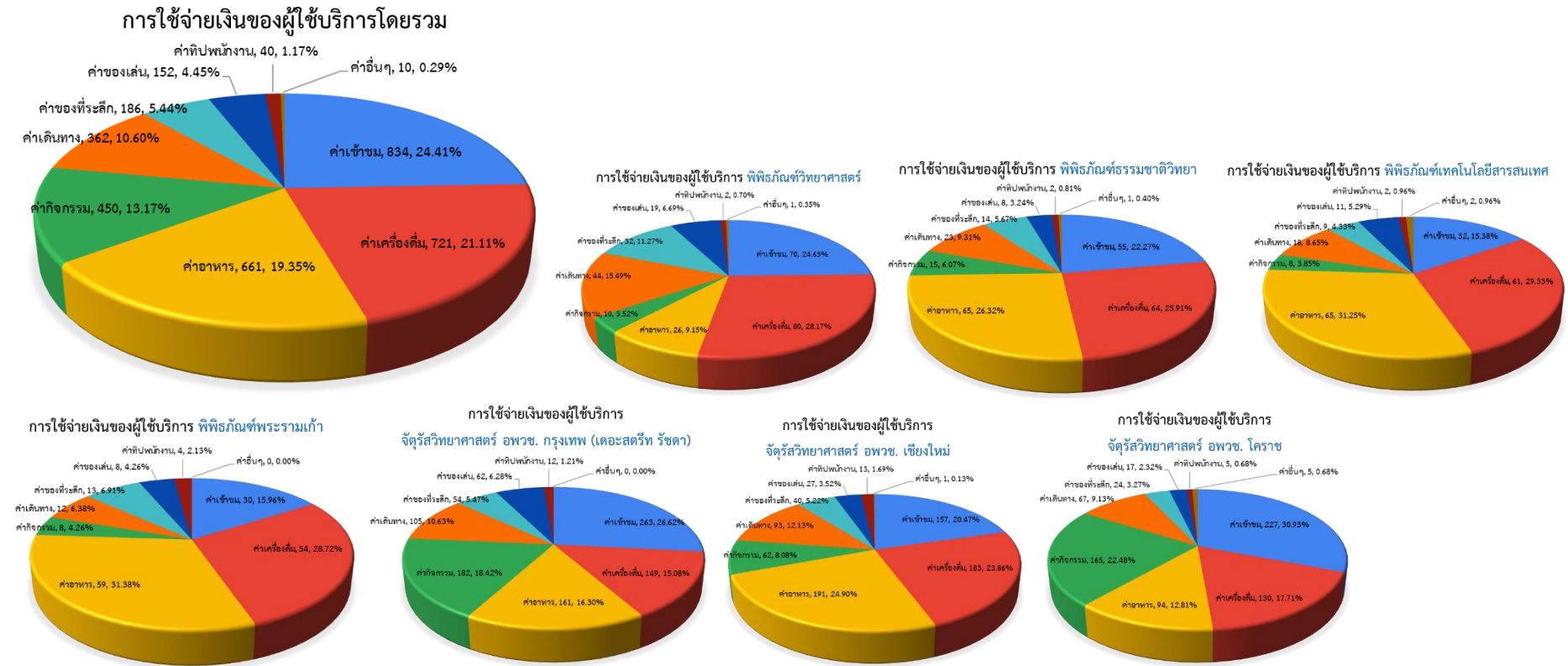
จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช จำนวนผู้ให้ข้อมูล 483 คน ส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 ในลำดับรองลงมา มาเป็นครั้งที่ 2-3 จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.07 ตามลำดับ

9. การใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการ

การใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการ มีการใช้จ่ายไปกับสิ่งใดต่อไปนี้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ได้แก่ 1) ค่าเข้าชม 2) ค่าอาหาร 3) ค่าเครื่องดื่ม 4) ค่าของเล่น 5) ค่าเดินทาง 6) ค่าทิปพนักงาน 7) ค่าของที่ระลึก 8) ค่ากิจกรรม และ 9) อื่นๆ

ตารางที่ 5.10 การใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการ

การใช้จ่ายเงินของ ผู้ให้บริการ	ค่าเข้าชม		ค่าเครื่องดื่ม		ค่าอาหาร		ค่ากิจกรรม		ค่าเดินทาง		ค่าของที่ระลึก		ค่าของเล่น		ค่าทิปพนักงาน		ค่าอื่นๆ		รวม
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N
พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	70	37.23	80	42.55	26	13.83	10	5.32	44	23.40	32	17.02	19	10.11	2	1.06	1	0.53	188
พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	55	53.92	64	62.75	65	63.73	15	14.71	23	22.55	14	13.73	8	7.84	2	1.96	1	0.98	102
พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยี สารสนเทศ	32	31.07	61	59.22	65	63.11	8	7.77	18	17.48	9	8.74	11	10.68	2	1.94	2	1.94	103
พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	30	28.85	54	51.92	59	56.73	8	7.69	12	11.54	13	12.50	8	7.69	4	3.85	0	0.00	104
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	263	63.83	149	36.17	161	39.08	182	44.17	105	25.49	54	13.11	62	15.05	12	2.91	0	0.00	412
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	157	39.25	183	45.75	191	47.75	62	15.5	93	23.25	40	10.00	27	6.75	13	3.25	1	0.25	400
จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	227	47.00	130	26.92	94	19.46	165	34.16	67	13.87	24	4.97	17	3.52	5	1.04	5	1.04	483
รวม	834	46.54	721	40.23	661	36.89	450	25.11	362	20.20	186	10.38	152	8.48	40	2.23	10	0.56	1,792



ภาพที่ 5.12 การใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการ

จากภาพและตาราง พบว่า **โดยรวมค่าใช้จ่าย** ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด เป็นค่าเข้าชม จำนวน 834 คน คิดเป็นร้อยละ 46.54 รองลงมาเป็น ค่าเครื่องดื่ม จำนวน 721 คน คิดเป็นร้อยละ 40.23 ค่าอาหารจำนวน 661 คน คิดเป็นร้อยละ 36.89 ค่ากิจกรรม จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 25.11 ค่าเดินทางจำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ค่าของที่ระลึก จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 10.38 ค่าของเล่นจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48 ค่าทิปพนักงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 2.23 และ ค่าอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็น ค่าเครื่องดื่ม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาเป็น ค่าเข้าชม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23 ค่าเดินทาง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 ค่าของที่ระลึก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ค่าอาหาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.83 ค่าของเล่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 ค่ากิจกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32 ค่าทิปพนักงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06 และค่าอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็นค่าอาหาร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 63.73 รองลงมาเป็นค่าเครื่องดื่ม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 ค่าเข้าชม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 53.92 ค่าเดินทาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 ค่ากิจกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ค่าของที่ระลึก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 ค่าของเล่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ค่าทิปพนักงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 และค่าอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็นค่าอาหาร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 63.11 รองลงมาเป็นค่าเครื่องดื่ม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 ค่าเข้าชม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.07 ค่าเดินทาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.48 ค่าของเล่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.68 ค่าของที่ระลึก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.74 ค่ากิจกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 ค่าทิปพนักงาน และ ค่าอื่นๆ น้อยที่สุดเท่ากันที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็น ค่าอาหาร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 56.73 รองลงมาเป็น ค่าเครื่องดื่ม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 ค่าเข้าชม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.85 ค่าของที่ระลึก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ค่าเดินทาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 ค่ากิจกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ค่าของเล่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และค่าทิปพนักงาน น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็น ค่าเข้าชมจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 63.83 รองลงมาเป็น ค่ากิจกรรม จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 ค่าอาหาร จำนวน 161

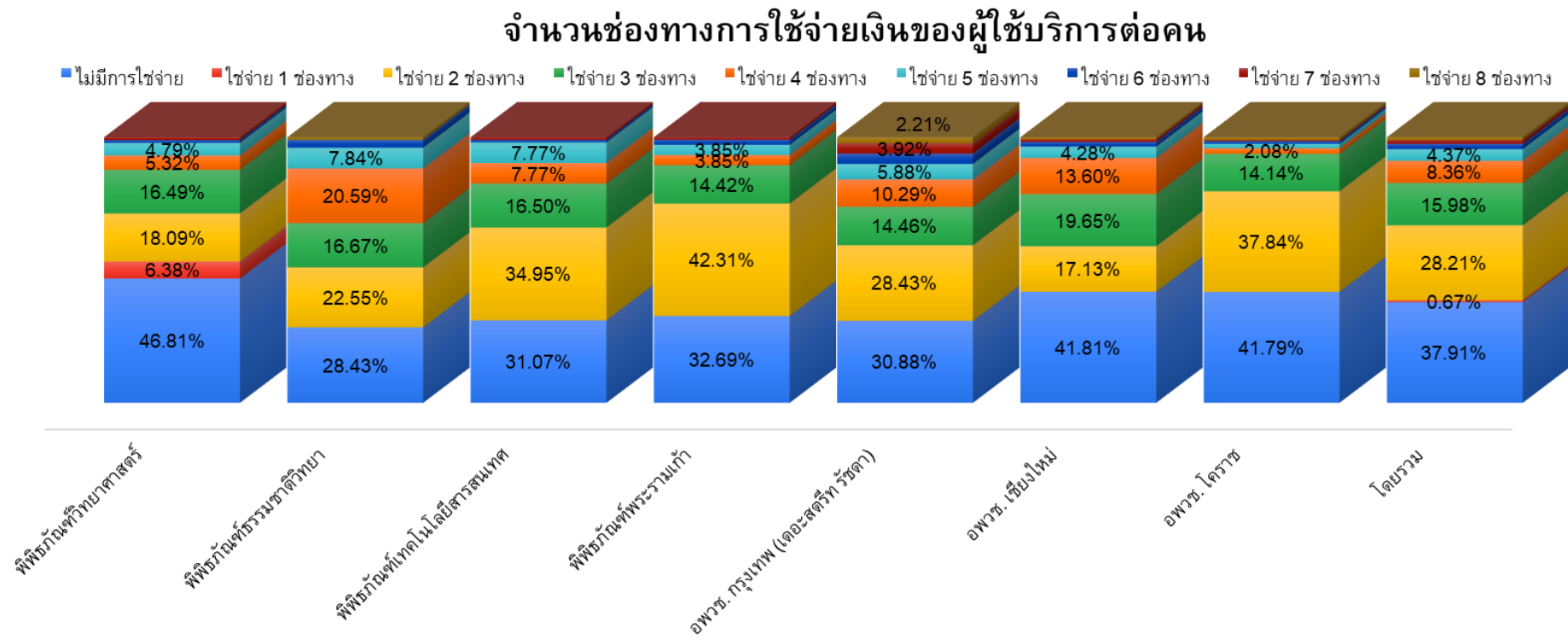
คน คิดเป็นร้อยละ 39.08 ค่าเครื่องดื่ม จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.17 ค่าเดินทาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 ค่าของเล่น จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05 ค่าของที่ระลึก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 และ ค่าทิปพนักงาน น้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็น ค่าอาหาร จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาเป็นค่าเครื่องดื่ม จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ค่าเข้าชม จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ค่าเดินทาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ค่ากิจกรรม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ค่าของที่ระลึก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ค่าของเล่น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ค่าทิปพนักงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และ ค่าอื่นๆ น้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช ผู้ให้ข้อมูลมากที่สุดเป็น ค่าเข้าชม จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็น ค่ากิจกรรม จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 34.16 ค่าเครื่องดื่ม จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ค่าอาหาร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 19.46 ค่าเดินทาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.87 ค่าของที่ระลึก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4.97 ค่าของเล่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 ค่าทิปพนักงานและค่าอื่นๆ น้อยที่สุดเท่ากัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.11 จำนวนช่องทางการใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการต่อคน

จำนวนช่องทางใช้จ่าย	ไม่มีการใช้จ่าย		ใช้จ่าย 1 ช่องทาง		ใช้จ่าย 2 ช่องทาง		ใช้จ่าย 3 ช่องทาง		ใช้จ่าย 4 ช่องทาง		ใช้จ่าย 5 ช่องทาง		ใช้จ่าย 6 ช่องทาง		ใช้จ่าย 7 ช่องทาง		ใช้จ่าย 8 ช่องทาง		รวม
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์	88	46.81	12	6.38	34	18.09	31	16.49	10	5.32	9	4.79	2	1.06	2	1.06			188
พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	29	28.43			23	22.55	17	16.67	21	20.59	8	7.84	3	2.94			1	0.98	102
พิพิธภัณฑเทคโนโลยี สารสนเทศ	32	31.07			36	34.95	17	16.50	8	7.77	8	7.77	1	0.97	1	0.97			103
พิพิธภัณฑพระรามเก้า	34	32.69			44	42.31	15	14.42	4	3.85	4	3.85	2	1.92	1	0.96			104
จัดรูส์วิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	126	30.88			116	28.43	59	14.46	42	10.29	24	5.88	16	3.92	16	3.92	9	2.21	408
จัดรูส์วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	166	41.81			68	17.13	78	19.65	54	13.60	17	4.28	7	1.76	4	1.01	3	0.76	397
จัดรูส์วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	201	41.79			182	37.84	68	14.14	10	2.08	8	1.66	5	1.04	2	0.42	5	1.04	481
โดยรวม	676	37.91	12	0.67	503	28.21	285	15.98	149	8.36	78	4.37	36	2.02	26	1.46	18	1.01	1,783



ภาพที่ 5.13 จำนวนช่องทางการใช้จ่ายเงินของผู้ใช้บริการต่อคน

จากภาพโดยรวมการให้ข้อมูลจำนวนช่องทางใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า จำนวนความเห็นทั้งหมด 1,783 ความเห็น โดย ไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 676 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.91 โดยส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทาง จำนวน 503 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.21 ลำดับรองลงมา มีค่าใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 285 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.98 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง จำนวน 149 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.36 ใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.37 ใช้จ่าย 6 ช่องทาง จำนวน 36 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.02 ใช้จ่าย 7 ช่องทาง จำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.46 ใช้จ่าย 8 ช่องทาง จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.01 และ ใช้จ่าย 1 ช่องทาง จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.67 น้อยที่สุดตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 188 ความเห็น โดยไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 88 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.81 โดยส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทางจำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.09 ลำดับรองลงมา มีค่าใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.49 ใช้จ่าย 1 ช่องทาง จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.38 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.32 ใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.79 ใช้จ่าย 6 ช่องทาง และใช้จ่าย 7 ช่องทางจำนวน 2 ครั้งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.06 น้อยที่สุดตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 102 ความเห็น ไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.43 โดยส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทางจำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.55 ลำดับรองลงมา มีค่าใช้จ่าย 4 ช่องทาง จำนวน 21 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.59 ใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.67 ใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.84 ใช้จ่าย 6 ช่องทาง จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.94 และ ใช้จ่าย 8 ช่องทาง จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.98 น้อยที่สุด

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 103 ความเห็น โดย ไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.07 โดยส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทางจำนวน 36 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.95 ลำดับรองลงมา มีค่าใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.50 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง และใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 8 ครั้งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.77 และใช้จ่าย 6 ช่องทาง กับ ใช้จ่าย 7 ช่องทาง จำนวน 1 ครั้งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.97 น้อยที่สุดตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 104 ความเห็น โดยไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.69 โดยส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทาง จำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.31 ลำดับรองลงมา มีค่าใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.42 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง และใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 4 ครั้งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ใช้จ่าย 6 ช่องทาง จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.92 และ ใช้จ่าย 7 ช่องทาง จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.96 น้อยที่สุดตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 408 ความเห็น โดย ไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 126 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.88 ส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทาง จำนวน 116 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.43 ลำดับรองลงมา มีค่าใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 59

ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.46 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง จำนวน 42 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.29 ใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.88 ใช้จ่าย 6 ช่องทาง จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.92 ใช้จ่าย 7 ช่องทาง จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.92 และใช้จ่าย 8 ช่องทาง จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.21 น้อยที่สุดตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 397 ความเห็น โดยไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 166 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.81 ส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.65 ลำดับรองลงมามี ใช้จ่าย 2 ช่องทาง จำนวน 68 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.13 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง จำนวน 54 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.60 ใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.28 ใช้จ่าย 6 ช่องทาง จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.76 ใช้จ่าย 7 ช่องทาง จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.01 และ ใช้จ่าย 8 ช่องทาง จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.76 น้อยที่สุดตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราข จำนวนความเห็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทั้งหมด 481 ความเห็น โดยไม่มีการใช้จ่าย จำนวน 201 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.79 ส่วนใหญ่ที่ให้ความเห็น มีค่าใช้จ่าย 2 ช่องทาง จำนวน 182 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.84 ลำดับรองลงมามี ใช้จ่าย 3 ช่องทาง จำนวน 68 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.14 ใช้จ่าย 4 ช่องทาง จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.08 ใช้จ่าย 5 ช่องทาง จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.66 ใช้จ่าย 6 ช่องทางและใช้จ่าย 8 ช่องทาง จำนวน 5 ครั้งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.04 และใช้จ่าย 7 ช่องทาง จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.42 น้อยที่สุด ตามลำดับ

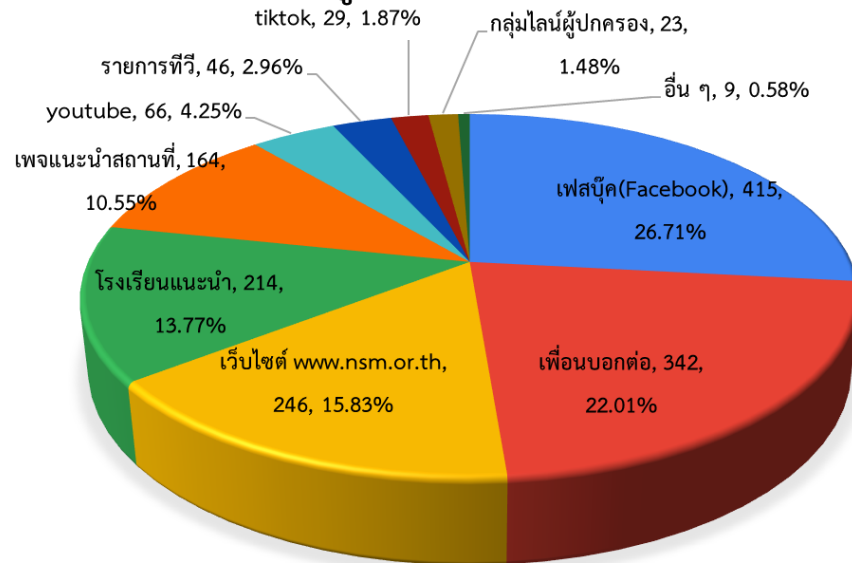
10. ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช.

การศึกษากำหนดช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช. ไว้ 10 ตัวเลือกและใช้การเลือกแบบหลายตัวเลือก ได้แก่ 1) เว็บไซต์ www.nsm.or.th 2) เฟสบุ๊ก(Facebook) 3) เพื่อนบอกต่อ 4) รายการทีวี 5) โรงเรียนแนะนำ 6) เพจแนะนำสถานที่ 7) youtube 8) tiktok 9) กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง และ 10) อื่น ๆ ผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปนี้

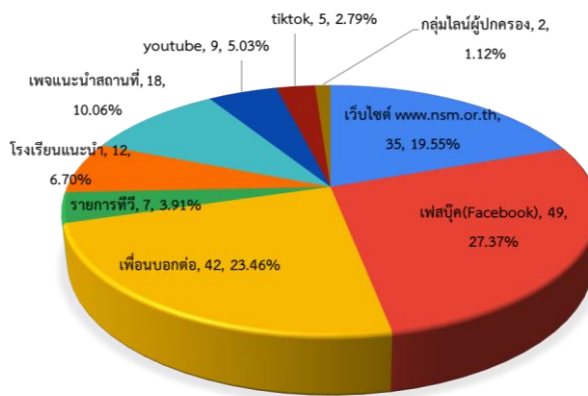
ตารางที่ 5.12 ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช.

ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ ของ อพวช.	พิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์		พิพิธภัณฑ์ ธรรมชาติวิทยา		พิพิธภัณฑ์ เทคโนโลยี สารสนเทศ		พิพิธภัณฑ์ พระรามเก้า		จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา		จัตุรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่		จัตุรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช		โดยรวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
เว็บไซต์ www.nsm.or.th	35	19.55	8	9.64	11	17.74	12	19.35	31	9.01	82	20.05	67	16.14	246	15.83
เฟซบุ๊ก(Facebook)	49	27.37	22	26.51	17	27.42	15	24.19	77	22.38	123	30.07	112	26.99	415	26.71
เพื่อนบอกต่อ	42	23.46			13	20.97	9	14.52	66	19.19	110	26.89	82	19.76	342	22.01
รายการทีวี	7	3.91	4	4.48	1	1.61	3	4.84	20	5.81	7	1.71	4	0.96	46	2.96
โรงเรียนแนะนำ	12	6.70	13	15.66	8	12.90	10	16.13	29	8.43	23	5.62	119	28.67	214	13.77
เพจแนะนำสถานที่	18	10.06	11	13.25	4	6.45	8	12.90	62	18.02	44	10.76	17	4.10	164	10.55
youtube	9	5.03	5	6.02	5	8.06	3	4.84	29	8.43	10	2.44	5	1.20	66	4.25
tiktok	5	2.79			2	3.23	2	3.23	11	3.20	5	1.22	4	0.96	29	1.87
กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	2	1.12			1	1.61			15	4.36	2	0.49	3	0.72	23	1.48
อื่น ๆ									4	1.16	3	0.73	2	0.48	9	0.58
รวม	179	11.52	83	5.34	62	3.99	62	3.99	344	22.14	409	26.32	415	26.71	1,554	100.00

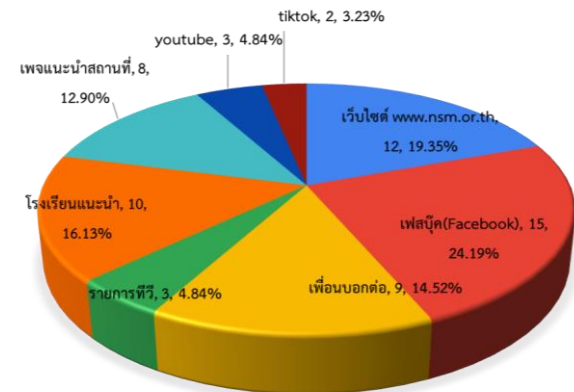
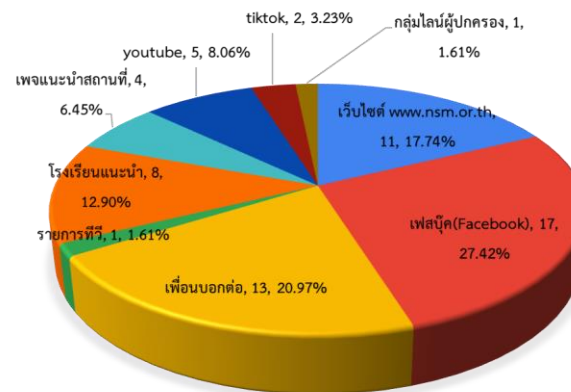
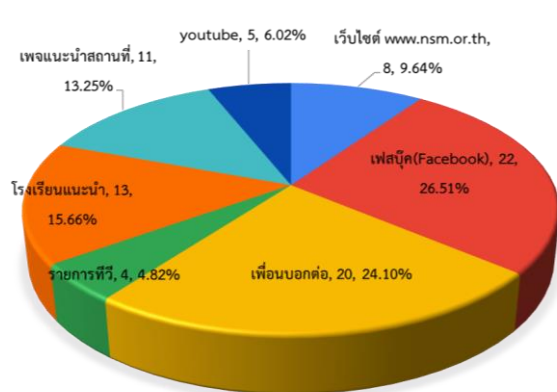
ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช. โดยรวม

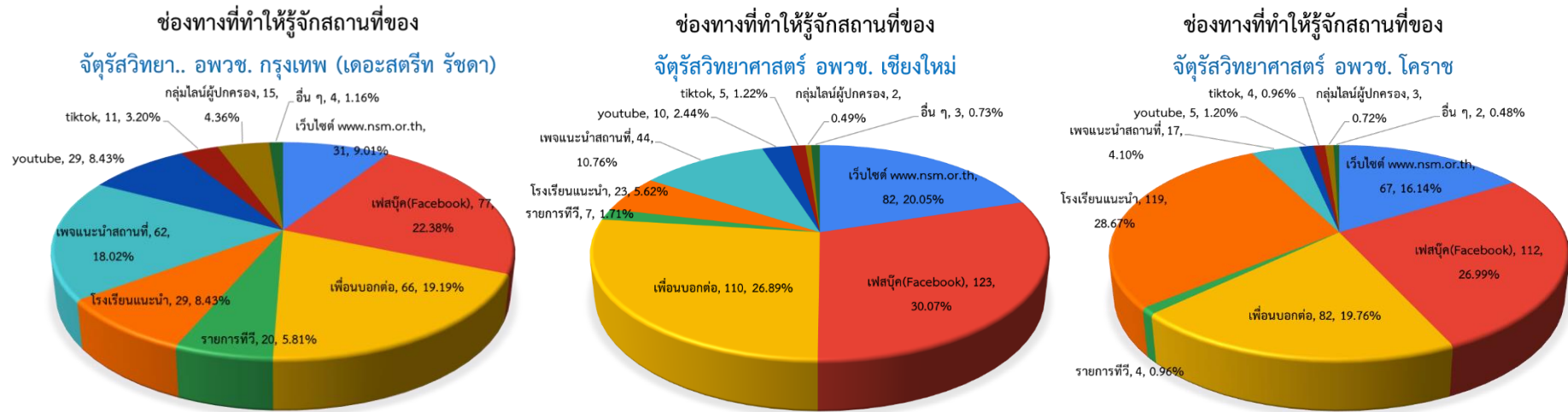


ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์



ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า





ภาพที่ 5.14 ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช.

โดยรวมช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช. จากจำนวน 1,554 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก อพวช. ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 415 คิดเป็นร้อยละ 26.71 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อนบอกต่อ จำนวน 342 คิดเป็นร้อยละ 22.01 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 246 คิดเป็นร้อยละ 15.83 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 214 คิดเป็นร้อยละ 13.77 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 164 คิดเป็นร้อยละ 10.55 youtube จำนวน 66 คิดเป็นร้อยละ 4.25 รายการทีวี จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ 2.96 tiktok จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 1.87 กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 1.48 และอื่น ๆ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 0.58 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ จากจำนวน 179 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 27.37 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อนบอกต่อ จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 23.46 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 19.55 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 10.06 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 6.70 youtube จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 5.03 รายการทีวี จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 3.91 tiktok จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 2.79 และ กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา จากจำนวน 83 ความเห็นส่วนใหญ่รู้จัก พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 26.51 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อนบอกต่อ จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 24.10 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 15.66 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 13.25 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 9.64 youtube จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 6.02 และ รายการทีวี จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 4.82 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จากจำนวน 62 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 27.42 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อนบอกต่อ จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 20.97 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 17.74 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 12.90 youtube จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 8.06 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 6.45 tiktok จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 3.23 รายการทีวี และ กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 1 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จากจำนวน 62 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 24.19 รองลงมาผ่านช่องทาง เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 19.35 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 16.13 เพื่อนบอกต่อ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 14.52 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 12.90 รายการทีวี และ youtube จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 4.84 เท่ากัน และ tiktok จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จากจำนวน 344 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก จัตุรัสวิทยาศาสตร์ .. อพวช. เดอะสตรีท รัชดา ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 18.83 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อนบอกต่อ จำนวน 66 คิดเป็นร้อยละ 16.14 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 62 คิดเป็นร้อยละ 15.16 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 7.58 โรงเรียนแนะนำ และ youtube จำนวน

29 คิดเป็นร้อยละ 7.09 เท่ากัน รายการทีวี จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 4.89 กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 3.67 tiktok จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 2.69 และ อื่น ๆ จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.98 ตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ จากจำนวน 409 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 123 คิดเป็นร้อยละ 29.64 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อบอกต่อ จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 26.51 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 82 คิดเป็นร้อยละ 20.05 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 10.60 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 5.54 youtube จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 2.41 รายการทีวี จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 1.69 tiktok จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.20 อื่น ๆ จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.72 และกลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช จากจำนวน 415 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก(Facebook) จำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 26.99 รองลงมาผ่านช่องทาง โรงเรียนแนะนำ จำนวน 119 คิดเป็นร้อยละ 28.67 เพื่อบอกต่อ จำนวน 82 คิดเป็นร้อยละ 19.76 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 67 คิดเป็นร้อยละ 16.14 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 4.10 youtube จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.20 รายการทีวี และ tiktok จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.96 เท่ากัน กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.72 และ อื่น ๆ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

โดยความเห็นอื่น ได้แก่

- เจอในสถานที่ท่องเที่ยว มากที่สุดจำนวน 9 คน พบที่ จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา
- มากับครอบครัว จำนวน 6 คน จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา
- มาทำธุระและผ่านมา จำนวน 5 คน ที่ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช

- ใกล้เคียง ทั้งหมดจำนวน 4 คน โดยที่พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา 3 และ จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา 1

- จาก Google, Google map จำนวน 2 คน จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา และ จำนวน 1 คน ที่จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

- ใกล้กับที่ทำงาน จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จำนวน 2 คน
- ขับรถผ่านมา จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา และ จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

- กลุ่มไลน์ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

- จาก Twitter พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ และ

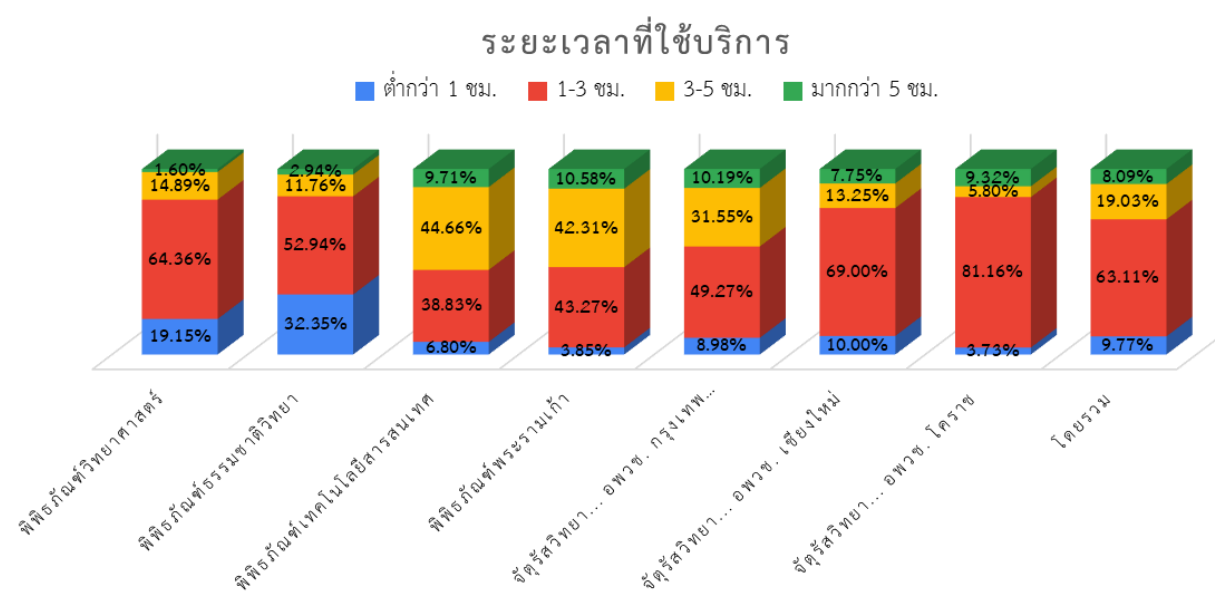
- เห็นการโปรโมทในสื่อ จัดรัศวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

11. ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ อพวช.

ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ อพวช. แบ่งเป็น 1) ต่ำกว่า 3 ชม. 2) 1-3 ชม. 3) 3-5 ชม. และ 4) มากกว่า 5 ชม.

ตารางที่ 5.13 ระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	< 1 ชม.		1-3 ชม.		3-5 ชม.		> 5 ชม.		โดยรวม
	n	%	n	%	n	%	n	%	
พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	36	19.15	121	64.36	28	14.89	3	1.60	188
พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	33	32.35	54	52.94	12	11.76	3	2.94	102
พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	7	6.80	40	38.83	46	44.66	10	9.71	103
พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	4	3.85	45	43.27	44	42.31	11	10.58	104
จัดรูสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	37	8.98	203	49.27	130	31.55	42	10.19	412
จัดรูสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	40	10.00	276	69.00	53	13.25	31	7.75	400
จัดรูสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ	18	3.73	392	81.16	28	5.80	45	9.32	483
โดยรวม	175	9.77	1,131	63.11	341	19.03	145	8.09	1,792



ภาพที่ 5.15 ระยะเวลาที่ใช้บริการ

จากภาพและตาราง **จำนวนผู้ใช้บริการโดยรวม** จำนวน 1,792 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 1,131 คน คิดเป็นร้อยละ 63.11 รองลงมา 3-5 ชม. มีจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 9.77 และ มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์** จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 64.36 รองลงมา ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 3-5 ชม. มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 และ มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา** จำนวน 102 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมา ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35 ส่วน 3-5 ชม. มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 และ มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ** จำนวน 103 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 3-5 ชม. มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 44.66 รองลงมา 1-3 ชม. มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 38.83 มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 และ ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **พิพิธภัณฑพระรามเก้า** 104 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 43.27 รองลงมา 3-5 ชม. มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 และ ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา** จำนวน 412 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 49.27 รองลงมา 3-5 ชม. มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 31.55 มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.19 และ ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.98 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่** จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา 3-5 ชม. มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ส่วนต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามลำดับ

จากจำนวนผู้ใช้บริการ **จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช** จำนวน 483 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นเวลา 1-3 ชม. มีจำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 81.16 รองลงมา มากกว่า 5 ชม. มีจำนวน 45 คน คิดเป็น

ร้อยละ 9.32 ส่วนใช้เวลา 3-5 ชม. มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และ ต่ำกว่า 1 ชม. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 ตามลำดับ

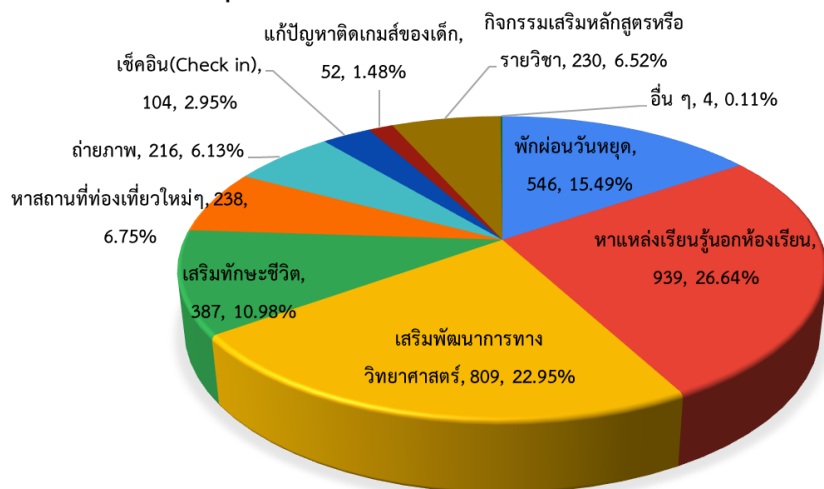
12. วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ

การศึกษาวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการใช้การเลือกตอบ 3 ข้อ จากตัวเลือกต่อไปนี้ 1) พักผ่อนวันหยุด 2) หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน 3) เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ 4) เสริมทักษะชีวิต 5) หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ 6) ถ่ายภาพ 7) เช็คอิน (Check in) 8) แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก 9) กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา และ 10) อื่น ๆ ที่สามารถระบุเพิ่มเติม

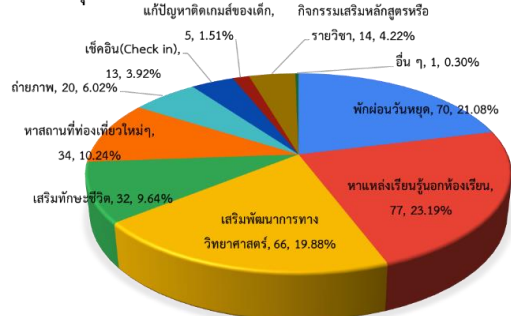
ตารางที่ 5.14 วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ	พิพิธภัณฑ วิทยาศาสตร์		พิพิธภัณฑ ธรรมชาติ วิทยา		พิพิธภัณฑ เทคโนโลยี สารสนเทศ		พิพิธภัณฑ พระรามเก้า		จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะ สตรีท รัชดา		จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่		จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช		โดยรวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
พักผ่อนวันหยุด	70	21.08	37	19.17	24	11.54	21	10.10	169	25.45	179	19.98	46	4.49	546	15.49
หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	77	23.19	41	21.24	59	28.37	60	28.85	149	22.44	206	22.99	347	33.89	939	26.64
เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	66	19.88	36	18.65	53	25.48	52	25.00	114	17.17	170	18.97	318	31.05	809	22.95
เสริมทักษะชีวิต	32	9.64	11	5.70	21	10.10	17	8.17	48	7.23	99	11.05	159	15.53	387	10.98
หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	34	10.24	17	8.81	10	4.81	9	4.33	51	7.68	89	9.93	28	2.73	238	6.75
ถ่ายภาพ	20	6.02	14	7.25	19	9.13	13	6.25	45	6.78	78	8.71	27	2.64	216	6.13
เช็คอิน (Check in)	13	3.92	13	6.74	9	4.33	7	3.37	21	3.16	28	3.13	13	1.27	104	2.95
แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก	5	1.51	5	2.59	2	0.96	5	2.40	7	1.05	19	2.12	9	0.88	52	1.48
กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	14	4.22	18	9.33	11	5.29	22	10.58	60	9.04	28	3.13	77	7.52	230	6.52
อื่น ๆ	1	0.30	1	0.52			2	0.96							4	0.11
โดยรวม	332		193		208		208		664		896		1,024		3,525	

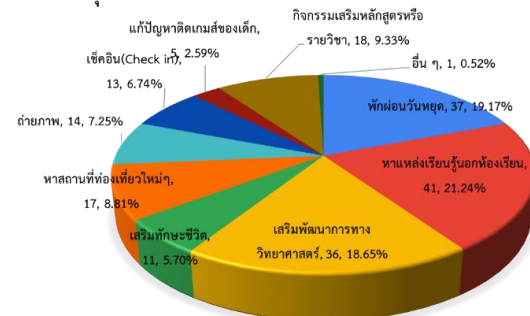
วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการโดยรวม อพวช.



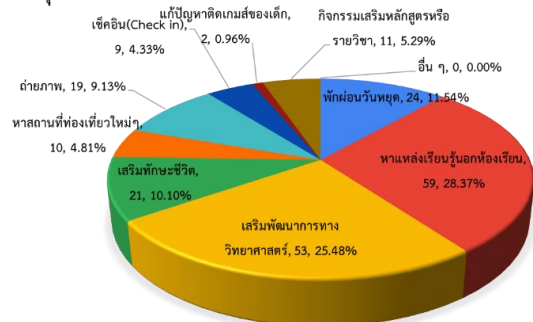
วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์



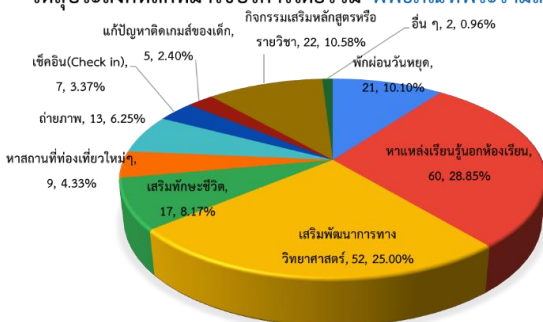
วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา



วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

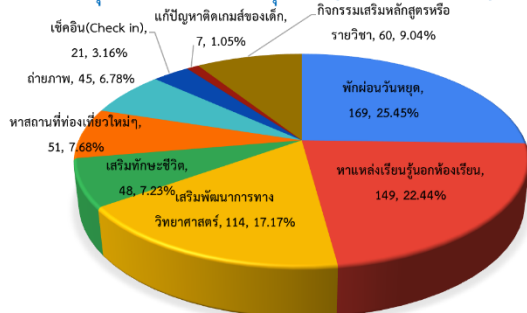


วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการโดยรวม พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า



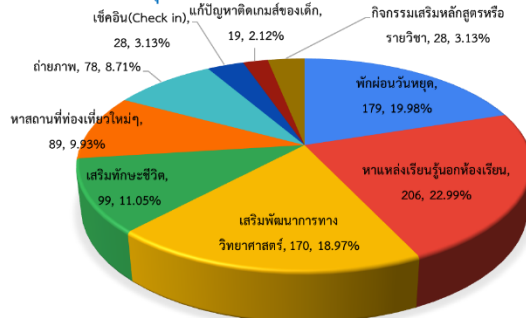
วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการ

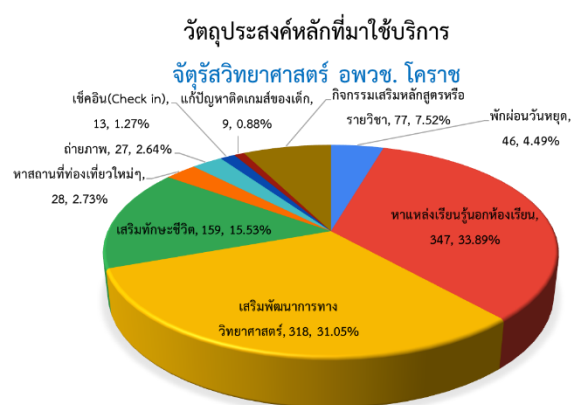
จัตุรัสวิทย... อพวช. กรุงเทพฯ (เดอะสตรีท รัชดา)



วัตถุประสงค์หลักที่มารับบริการ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่





ภาพที่ 5.16 วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ

จากภาพและตาราง โดยรวมวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ อพวช. จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 3,525 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 939 คิดเป็นร้อยละ 26.64 ในอันดับรองลงมา เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 809 คิดเป็นร้อยละ 22.95 พักผ่อนวันหยุด จำนวน 546 คิดเป็นร้อยละ 15.49 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 387 คิดเป็นร้อยละ 10.98 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 238 คิดเป็นร้อยละ 6.75 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 230 คิดเป็นร้อยละ 6.52 ถ่ายภาพ จำนวน 216 คิดเป็นร้อยละ 6.13 เช็คอิน (Check in) จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 2.95 แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 52 คิดเป็นร้อยละ 1.48 และ อื่น ๆ จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.11 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 332 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 23.19 ในอันดับรองลงมา พักผ่อนวันหยุด จำนวน 70 คิดเป็นร้อยละ 21.08 เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 66 คิดเป็นร้อยละ 19.88 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 10.24 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 9.64 ถ่ายภาพ จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 6.02 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 4.22 เช็คอิน (Check in) จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 3.92 แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.51 และ อื่น ๆ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 193 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนจำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 21.24 ในอันดับรองลงมา พักผ่อนวันหยุด จำนวน 37 คิดเป็นร้อยละ 19.17 เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 18.65 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 9.33 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 8.81 ถ่ายภาพ จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 7.25 เช็คอิน (Check in) จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 6.74 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 5.70 แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 2.59 และ อื่น ๆ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 208 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 59 คิดเป็นร้อยละ 28.37 ในอันดับรองลงมา เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 53 คิดเป็นร้อยละ 25.48 พักผ่อนวันหยุด จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 11.54 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 10.10 ถ่ายภาพ จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 9.13 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 5.29 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 4.81 เช็คอิน(Check in) จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 4.33 แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 2.40 และ แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

พิพิธภัณฑพระรามเก้า จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 208 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 28.85 ในอันดับรองลงมา เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 52 คิดเป็นร้อยละ 25.00 พักผ่อนวันหยุด จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 10.10 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 10.58 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 8.17 ถ่ายภาพ จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 6.25 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 4.33 เช็คอิน(Check in) จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 3.37 และ อื่น ๆ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 664 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า พักผ่อนวันหยุด จำนวน 169 คิดเป็นร้อยละ 25.45 ในอันดับรองลงมา หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 149 คิดเป็นร้อยละ 22.44 เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 114 คิดเป็นร้อยละ 17.17 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 9.04 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 7.68 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 7.23 ถ่ายภาพ จำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 6.78 เช็คอิน(Check in) จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 3.16 และแก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 896 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 22.99 ในอันดับรองลงมา พักผ่อนวันหยุด จำนวน 179 คิดเป็นร้อยละ 19.98 เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 170 คิดเป็นร้อยละ 18.97 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 99 คิดเป็นร้อยละ 11.05 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 89 คิดเป็นร้อยละ 9.93 ถ่ายภาพ จำนวน 78 คิดเป็นร้อยละ 8.71 เช็คอิน(Check in) และ กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชาเท่ากัน จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 3.13 และ แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 2.12 ตามลำดับ

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช จากข้อมูลความเห็นทั้งหมด 1,024 ความเห็น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 347 คิดเป็นร้อยละ 33.89 ในอันดับรองลงมา เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 318 คิดเป็นร้อยละ 31.05 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 159 คิดเป็นร้อยละ 15.53 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชาจำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 7.52 พักผ่อนวันหยุด จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ

ละ 4.49 หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 2.73 ถ่ายภาพ จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 2.64 เช็คอิน(Check in) จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 1.27 และแก้ปัญหาติดยาเสพติดของเด็ก จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

โดยเหตุผลอื่นๆ ได้แก่ 1) การมาดูแลนักเรียน 2) พาลูกมาท่องเที่ยว และ 3) มาทำงาน

13. กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการ อพวช.

กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการ อพวช. โดยให้ระบุชื่อกิจกรรม ที่ประทับใจ แสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.15 กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการ อพวช.

สถานที่	ลำดับ ที่	กิจกรรมที่ประทับใจ	ความถี่
พิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์	1	เรียนรู้เกี่ยวกับดาราศาสตร์ ท้องฟ้าจำลอง ดูดาว	18
	2	ทุกกิจกรรม เพราะสนุก	5
	3	ความสวยงามของสถานที่ มีความเป็นเทคโนโลยีที่น่าสนใจ อุปกรณ์มีการบำรุงรักษาดี	5
	4	ประทับใจการเดิมชม ความตื่นตาตื่นใจ	2
	5	นิทรรศการชั้น1 เพราะ มีการจำลองเทคโนโลยีที่น่าสนใจ	2
	6	ภาพยนตร์ เพราะตื่นตาตื่นใจ	1
	7	ห้องไฟ ถ่ายรูปสวย	1
	8	วิดิทัศน์	1
	9	เข้าชมห้องกระจก	1
	10	ไดโนเสาร์	1
	11	ลู่วิ่งเพราะใช้ในการเรียน	1
	12	กิจกรรมดี เจ้าหน้าที่มี service mind	1
พิพิธภัณฑ์ ธรรมชาติ วิทยา	1	กิจกรรมค้นพบตัวเอง เพราะจะได้รู้ว่าเรามีความสามารถอะไรหรือป่าว	2
	2	นิทรรศการสัตว์ต่างๆ พันธุ์ต่างๆ	2
	3	ความรู้ทางวิทยาศาสตร์	1
	4	ได้เห็นสิ่งที่ไม่เห็นง่ายๆในชีวิตประจำวันของคนเมือง	1
	5	ซอกกะเนอ เฮอร์บาเรียม สนุกสนาน	1
พิพิธภัณฑ์ เทคโนโลยี สารสนเทศ	1	ทำสบู่ ได้รู้ที่มาของสบู่และการทำสบู่	3
	2	ได้ความรู้หลายๆ อย่างเลยคะ แต่ละกิจกรรมได้อะไรที่แตกต่างกัน	2
	3	กิจกรรมสนุก เพราะมีความสุขมากๆ	1
	4	อินเตอร์เน็ตสรรพสิ่ง	1
	5	ภารกิจชิง วิ่ง ลุย	1

สถานที่	ลำดับ ที่	กิจกรรมที่ประทับใจ	ความถี่
	6	Simulator สนุก เพราะเหมือนจริง	1
	7	วิทยุสื่อสาร	1
พิพิธภัณฑ์ พระรามเก้า	1	นักสำรวจธรรมชาติ ป่า น้ำตก เพราะอากาศดี	5
	2	ประทับใจทุกกิจกรรม การทดลองวิทยาศาสตร์ สนุก	4
	3	บีกแบง สนุกและได้ความรู้	1
	4	วิวัฒนาการของมนุษย์เพราะได้เรียนรู้ว่ามนุษย์เรามีการเปลี่ยนแปลง	1
	5	สนุกมาก ได้ความรู้ต่างๆ มีภาพมีรูปมีสิ่งต่างๆที่สวยงามให้เห็นได้ชัดเจน	1
	6	กิจกรรม Big bang theatre เพราะได้ดูการเกิดบีกแบงแบบ3ดี คือดีเยี่ยมค่ะ	1
	7	Walk rally ได้หาความรู้ในการเดินไปด้วย	1
จัตุรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะ สตรีท รัชดา	1	กิจกรรม inspire lab ลูกอม เพราะได้ลงมือทำจริงๆและได้นำไปรับประทานด้วย	3
	2	ชอบกิจกรรมเด็กที่มีทั้งวันคะ ห้อง isceam	3
	3	Lab copper เพราะให้เด็กได้ลงมือทำ และเข้าใจเรื่องเคมี	3
	4	ห้องฟ้าจำลอง เพราะได้เรียนรู้ห้วงอวกาศ	2
	5	จนท ทุกท่านน่ารักมาก ใจดีกับเด็กๆ ดำเนินกิจกรรมได้อย่างสนุกสนาน เนื้อหา สาระดี	1
จัตุรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	1	ห้องฟ้าจำลอง ประทับใจ ได้ความรู้ สนุก เพราะไม่เคยเห็นมาก่อน	27
	2	ประทับใจในหลายๆ ด้านของตึก ทั้งสถานที่และการจัดงาน ทุกกิจกรรม ความ สวยงาม	15
	3	Inspire lab และกิจกรรมต่างๆ การที่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ให้เด็ก และราคาไม่ แพงเกินไป	13
	4	Bug battle bot น้องได้ประดิษฐ์ และนำมาเล่นร่วมกันได้ ได้ทำกิจกรรมด้วย ตนเอง มีความภาคภูมิใจในชิ้นงาน	10
	5	ทำเทียน ทำสบู่ ปั้นแป้ง	9
	6	กิจกรรมแผ่นดินไหว	5
	7	บรรยากาศการเรียนรู้ สถานที่สวยงามและเต็มไปด้วยความรู้ เข้มทิศ และทุกที่มี อุปกรณ์ครบ ได้เรียนรู้เต็มที่	4
	8	นิทรรศการ	3
	9	ของเล่นใหม่ ความรู้ใหม่	2
	10	จัดของเข้าช่อง เพราะได้ใช้ความคิด จัดของเข้าช่อง น่าตื่นเต้น	2
	11	การบริการ เพราะพนักงานบริการได้อย่างดีเยี่ยมและรู้สึกต้อนรับด้วยความ อบอุ่น	2
	12	Stem	1
	13	Theatre dome	1
	14	เต้นระบำ	1

สถานที่	ลำดับ ที่	กิจกรรมที่ประทับใจ	ความถี่
	15	ประทับใจในข้อมูลและสิ่งจำลองที่นี่ เพราะตอบโจทย์ในสิ่งที่เรายังไม่เข้าใจเต็มร้อย	1
	16	การทดลองพลังงานทดแทนเพราะจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทดแทนพลังงานบางอย่างที่หาไปไม่ได้	1
	17	กิจกรรม ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตัวเอง เหตุผลที่ประทับใจ เพราะว่า ทำให้เราได้หาความรู้นอกห้องเรียนเอง	1
	18	ทำช็อคโกแลต ประทับใจเพราะได้ทำเอง	1
	19	กิจกรรม ช่อกะเมือ เฮอบาเรียม เพราะเข้าใจง่ายและสามารถร่วมกิจกรรมได้หลากหลายวัย	1
	20	กิจกรรม ในห้อง innovation space	1
	21	แขนกลไฮโดรริก เพราะ ได้ประดิษฐ์ของ	1
	22	วิดิทัศน์	1
จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ	1	ข้อต่อ ปิงใส่ไม้ทั้งเชื้อ	64
	2	ช่อกระเชอร์เซอร์บาเรียม ประทับใจเพราะดอกไม้สวย กิจกรรมสนุก ได้ของที่ระลึกกลับบ้าน	38
	3	ชอบกิจกรรมประดิษฐ์ ประต่อ ข้อของฉันท	20
	4	DIY สบู่ฝอยลาย มันได้ทำกิจกรรมแล้วสนุกด้วยพี่ๆน่ารักมาก	15
	5	สายพานลำเลียง	10
	6	กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ กิจกรรมพัฒนาวิทยาศาสตร์ ได้ทำอะไรที่ไม่มีในโรงเรียน	8
	7	Innovation space ทำยานอวกาศ สนุกมากค่ะ	7
	8	วิทยากร Staffs ใจดี ใส่ใจเด็ก ๆ มากๆ ค่ะ	7
	9	ทำกังหันลม ใบพัดจักรกล	6
	10	สนุกได้ความรู้ ทุกอย่างครับ	5
	11	ทำเทียนหอม	5
	12	อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการใช้แหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ STEM และอาชีพวิทยาศาสตร์	3
	13	ประดิษฐ์ ได้ส่งประดิษฐ์กลับบ้าน	2
	14	สะอาด	2
	15	ทำผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ เพราะมันสนุก	2
	16	ปั้นแบ่งแบ่งวิทย์ การได้ลงมือทำแบ่งโดว์	2
	17	ถ่ายรูป เพราะสวย	1
	18	ทำกิจกรรมการทำบันไดเลื่อน ได้ลงมือทำเอง สนุก	1
	19	นิทรรศการ ชอบเครื่องสำอางค์เป็นสิ่งที่ใช้ในชีวิตประจำวัน	1
	20	กิจกรรมภารกิจพิชิตดาวอังคาร	1

สถานที่	ลำดับ ที่	กิจกรรมที่ประทับใจ	ความถี่
	21	ตัดกระดาดเพราะว่าได้ร่วมมือกับเพื่อน	1
	22	ได้ความคิดสร้างสรรค์	1

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3.1 ความคาดหวังจากการมาใช้บริการ

จากการแบ่ง ช่วงชั้นค่าเฉลี่ยและการให้ความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดย 1.00 - 1.80 (น้อยที่สุด) 1.81 - 2.61 (น้อย) 2.62-3.42 (ปานกลาง) 3.43-4.23 (มาก) และ 4.24-5.00 (มากที่สุด) ส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้ ความหมายระดับความเบี่ยงเบน > 1.75 (มีความแตกต่างมาก) 1.25-1.75 (มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก) และ < 1.25 (มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือน ๆ กันไปในทิศทางเดียวกัน) และผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ แสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.16 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก อพวช.

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.36	0.65	มากที่สุด
2.ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.39	0.63	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.36	0.65	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.32	0.68	มากที่สุด
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.38	0.64	มากที่สุด
6.การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.40	0.64	มากที่สุด
7.ช่วยทำให้การใช้เวลาวางเกิดประโยชน์สูงสุด	4.41	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	4.38	0.56	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช. โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด 4.38 0.56 โดยข้อคำถาม 1-7 พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้สามารถจัดลำดับตามค่า Mean และ SD ได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาวางเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.41, SD = 0.64) ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (Mean = 4.40, SD = 0.64) ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.39, SD = 0.63) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.38, SD = 0.64) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ และ ข้อที่ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่

น่าเบื่อ เท่ากัน (Mean = 4.36, SD = 0.65) และข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.32, SD = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.17 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.28	0.69	มากที่สุด
2.ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.28	0.69	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.32	0.69	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.23	0.73	มาก
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.29	0.72	มากที่สุด
6.การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.29	0.74	มากที่สุด
7.ช่วยให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.37	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	0.59	มากที่สุด

จากตาราง ระดับความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.29, SD = 0.59) โดยสามารถจัดลำดับ ตามข้อคำถาม ได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.37, SD = 0.69) ข้อที่ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.32, SD = 0.69) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.29, SD = 0.72) 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (Mean = 4.29, SD = 0.74) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ และข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.28, SD = 0.69) โดยมีระดับความเห็นต่ำสุดที่ ระดับ มาก ในข้อคำถาม ข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.23, SD = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.18 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.06	0.64	มาก
2.ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.05	0.62	มาก
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.04	0.64	มาก

4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	3.98	0.76	มาก
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.05	0.65	มาก
6.การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.08	0.66	มาก
7.ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.06	0.64	มาก
โดยรวม	4.04	0.58	มาก

จากตาราง ระดับความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา โดยรวม อยู่ใน ระดับ มาก และอยู่ในระดับเดียวกันในทุกข้อคำถาม โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (Mean = 4.08, SD = 0.66) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ และ ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด เท่ากัน (Mean = 4.06, SD = 0.64) ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.05, SD = 0.62) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.05, SD = 0.65) ข้อที่ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.04, SD = 0.64) และข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 3.98, SD = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.19 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.19	0.60	มาก
2.ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.19	0.61	มาก
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.16	0.59	มาก
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.11	0.71	มาก
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.20	0.58	มาก
6.การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.18	0.61	มาก
7.ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.21	0.60	มาก
โดยรวม	4.18	0.54	มาก

จากตาราง ระดับความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม อยู่ใน ระดับ มาก (Mean = 4.18, SD = 0.54) และอยู่ในระดับเดียวกันในทุกข้อคำถาม โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.21, SD = 0.60) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.20, SD = 0.58) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ (Mean =

4.19, SD = 0.60) ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.19, SD = 0.61) ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (Mean = 4.18, SD = 0.61) ข้อที่ 3. ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.16, SD = 0.59) และข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.11, SD = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.20 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.38	0.63	มากที่สุด
2.ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.40	0.63	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.42	0.65	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.34	0.66	มากที่สุด
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.45	0.62	มากที่สุด
6.การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.45	0.62	มากที่สุด
7.ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.44	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.59	มากที่สุด

จากตาราง ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัดุรย์สวทยาสาตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.26, SD = 0.55) และอยู่ในระดับเดียวกันในทุกข้อคำถาม โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.28, SD = 0.58) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ (Mean = 4.28, SD = 0.60) ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ เท่ากัน (Mean = 4.26, SD = 0.57) ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.26, SD = 0.59) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.25, SD = 0.58) ข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.25, SD = 0.59) และ ข้อที่ 3. ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.24, SD = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.21 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.28	0.60	มากที่สุด
2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.28	0.58	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.24	0.58	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.25	0.59	มากที่สุด
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.25	0.58	มากที่สุด
6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.26	0.57	มากที่สุด
7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.26	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.26	0.55	มากที่สุด

จากตาราง ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช.เดอะสตรีท รัชดา โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.26, SD = 0.55) และอยู่ในระดับเดียวกันในทุกข้อคำถาม โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.28, SD = 0.58) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ (Mean = 4.28, SD = 0.60) ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ เท่ากัน (Mean = 4.26, SD = 0.57) ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.26, SD = 0.59) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.25, SD = 0.58) ข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.25, SD = 0.59) และ ข้อที่ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.24, SD = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.22 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.37	0.68	มากที่สุด
2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.43	0.66	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.41	0.71	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.41	0.70	มากที่สุด
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.46	0.67	มากที่สุด
6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.46	0.68	มากที่สุด
7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.48	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.43	0.58	มากที่สุด

จากตาราง ระดับความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.43, SD = 0.58) และอยู่ในระดับเดียวกันในทุกข้อคำถาม โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.48, SD = 0.67) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.46, SD = 0.67) ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ เท่ากัน (Mean = 4.46, SD = 0.68) ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.43, SD = 0.66) ข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.41, SD = 0.70) ข้อที่ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.41, SD = 0.71) และข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ (Mean = 4.37, SD = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.23 ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	4.56	0.60	มากที่สุด
2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	4.59	0.57	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	4.52	0.61	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	4.46	0.67	มากที่สุด
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.55	0.58	มากที่สุด
6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	4.63	0.54	มากที่สุด
7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.63	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.46	มากที่สุด

จากตาราง ระดับความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.56, SD = 0.46) และอยู่ในระดับเดียวกันในทุกข้อคำถาม โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ เท่ากัน (Mean = 4.63, SD = 0.54) ข้อที่ 7. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (Mean = 4.63, SD = 0.55) ข้อที่ 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (Mean = 4.59, SD = 0.57) ข้อที่ 1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ (Mean = 4.56, SD = 0.60) ข้อที่ 5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (Mean = 4.55, SD = 0.58) ข้อที่ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (Mean = 4.52, SD = 0.61) และ ข้อที่ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ (Mean = 4.46, SD = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.24 ระดับค่าเฉลี่ยระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่อยากจะได้รับจาก ของ อพวช. เปรียบเทียบ

ระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการมาใช้ บริการ ของ อพวช.	พิพิธภัณฑ วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ ธรรมชาติ วิทยา	พิพิธภัณฑ เทคโนโลยี สารสนเทศ	พิพิธภัณฑ พระราม เก้า	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะ สตรีท รัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
1. มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2.ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
6.การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
7.ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
โดยรวม	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง ระดับค่าเฉลี่ยระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช. เปรียบเทียบระหว่างสถานที่ พบว่า ทั้ง 7 ข้อ พพิธภัณฑพระรามเก้า จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.เดอะสตรีท รัชดา จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ระดับ มากที่สุด ส่วน พพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ แม้จะอยู่ในระดับเดียวกันแต่มีประเด็นในข้อ 4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ ที่อยู่ในระดับ มาก ส่วน พพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา และพิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกข้อ อยู่ในระดับ มาก

ตอนที่ 3.2 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ SERVPERF

ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ได้กำหนด ค่าช่วงชั้นค่าเฉลี่ยและการความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ได้แก่ 1.00-1.80 (ไม่พอใจมาก) 1.81-2.61 (ไม่พอใจ) 2.62-3.42 (เฉยๆ) 3.43-4.23 (พอใจ) 4.24-5.00 (พอใจมาก) โดยผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.25 ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) อพวช.

ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ	4.34	0.62	พอใจมาก
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.35	0.62	พอใจมาก
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก	4.35	0.63	พอใจมาก
โดยรวม	4.35	0.57	พอใจมาก

จากตาราง ระดับทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) อพวช. โดยการใช้ ข้อคำถาม 8-10 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.35, SD = 0.57) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช. มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.35, SD = 0.62) ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.35, SD = 0.63) และข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ (Mean = 4.34, SD = 0.62)

ตารางที่ 5.26 ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ	4.31	0.67	พอใจมาก
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.32	0.67	พอใจมาก
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก	4.34	0.68	พอใจมาก
โดยรวม	4.32	0.62	พอใจมาก

ส่วน ระดับทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑวิทยาสตร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.32, SD = 0.62) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.34, SD = 0.68) ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.32, SD = 0.67) และข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ (Mean = 4.31, SD = 0.67)

ตารางที่ 5.27 ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา

ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ	4.01	0.61	พอใจ
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.03	0.64	พอใจ
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑง่ายและมีความสะดวก	4.01	0.65	พอใจ
โดยรวม	4.02	0.58	พอใจ

ส่วน ระดับทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.02, SD = 0.58) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.03, SD = 0.64) ข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ (Mean = 4.01, SD = 0.61) และ ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.01, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.28 ทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑสถาน หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ	4.21	0.54	พอใจ
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.17	0.56	พอใจ
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑสถานง่ายและมีความสะดวก	4.17	0.57	พอใจ
โดยรวม	4.18	0.52	พอใจ

ส่วน ระดับทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.18, SD = 0.52) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑสถาน หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ (Mean = 4.21, SD = 0.54) ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.17, SD = 0.56) และ ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑสถานง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.17, SD = 0.57)

ตารางที่ 5.29 ทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า

ทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑสถาน หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ	4.38	0.66	พอใจมาก
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.35	0.66	พอใจมาก
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑสถานง่ายและมีความสะดวก	4.37	0.64	พอใจมาก
โดยรวม	4.37	0.64	พอใจมาก

ส่วน ระดับทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.37, SD = 0.64) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑสถาน หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ (Mean = 4.38, SD = 0.66) ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑสถานง่ายและมี

ความสะดวก (Mean = 4.37, SD = 0.64) และ ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช. มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.35, SD = 0.66)

ตารางที่ 5.30 ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ	4.20	0.58	พอใจ
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช. มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.20	0.56	พอใจ
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก	4.19	0.55	พอใจ
โดยรวม	4.20	0.54	พอใจ

ส่วน ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.20, SD = 0.54) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช. มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.20, SD = 0.56) ข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ (Mean = 4.20, SD = 0.58) และ ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.19, SD = 0.55)

ตารางที่ 5.31 ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ	4.45	0.63	พอใจมาก
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช. มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.46	0.64	พอใจมาก
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก	4.44	0.64	พอใจมาก
โดยรวม	4.45	0.57	พอใจมาก

ส่วน ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.45, SD = 0.57) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.46, SD = 0.64) ข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ (Mean = 4.45, SD = 0.63) และ ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.44, SD = 0.64)

ตารางที่ 5.32 ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ

ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ	Mean	SD	ความหมาย
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ	4.47	0.58	พอใจมาก
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	4.53	0.58	พอใจมาก
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก	4.53	0.59	พอใจมาก
โดยรวม	4.51	0.50	พอใจมาก

ส่วน ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.51, SD = 0.50) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยสามารถลำดับได้ตามความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น (Mean = 4.53, SD = 0.58) ข้อที่ 10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก (Mean = 4.53, SD = 0.59) และ ข้อที่ 8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ (Mean = 4.45, SD = 0.63)

ตารางที่ 5.33 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) เปรียบเทียบ

ระดับค่าเฉลี่ยระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อ แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources)	พิพิธภัณฑ วิทยา	พิพิธภัณฑ ธรรมชาติ วิทยา	พิพิธภัณฑ เทคโนโลยี สารสนเทศ	พิพิธภัณฑ พระราม เก้า	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช.เดอะ สตรีทรัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
8. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักพิพิธภัณฑ หรือแหล่ง เรียนรู้ของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรม ที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมี ช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑง่ายและมี ความสะดวก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
โดยรวม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

จากตารางสรุป เปรียบเทียบ ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) พบว่า โดยรวม อพวช. พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์
พิพิธภัณฑพระรามเก้า จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และจัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ในระดับ พอใจมาก ส่วน พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา อยู่ในระดับ พอใจ

ตารางที่ 5.34 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) อพวช.

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.35	0.63	พอใจมาก
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.37	0.63	พอใจมาก
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.32	0.65	พอใจมาก
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.36	0.63	พอใจมาก
โดยรวม	4.35	0.57	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) อพวช. โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.35, SD = 0.57) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.37, SD = 0.63) ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.36, SD = 0.63) ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.35, SD = 0.63) และข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.32, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.35 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.34	0.60	พอใจมาก
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.37	0.65	พอใจมาก
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.30	0.67	พอใจมาก
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.34	0.63	พอใจมาก
โดยรวม	4.34	0.57	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.34, SD = 0.57) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.37, SD = 0.65) ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.34, SD = 0.60) ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.34, SD = 0.63) และข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.30, SD = 0.67)

ตารางที่ 5.36 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	3.99	0.65	พอใจ
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.01	0.70	พอใจ
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.03	0.62	พอใจ
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.02	0.64	พอใจ
โดยรวม	4.01	0.60	พอใจ

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.01, SD = 0.60) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.03, SD = 0.62) ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.02, SD = 0.64) ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.01, SD = 0.70) และ ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 3.99, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.37 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.17	0.60	พอใจ
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.15	0.65	พอใจ
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.18	0.59	พอใจ
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.22	0.56	พอใจ
โดยรวม	4.18	0.54	พอใจ

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.18, SD = 0.54) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.22, SD = 0.56) ข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.18, SD = 0.59) ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.17, SD = 0.60) และข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.15, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.38 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.39	0.64	พอใจมาก
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.40	0.63	พอใจมาก
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.42	0.62	พอใจมาก
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.40	0.63	พอใจมาก
โดยรวม	4.41	0.61	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.41, SD = 0.61) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.42, SD = 0.62) ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก และข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย เท่ากัน (Mean = 4.40, SD = 0.63) และ ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.39, SD = 0.64)

ตารางที่ 5.39 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.17	0.56	พอใจ
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.19	0.54	พอใจ
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.15	0.56	พอใจ
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.18	0.56	พอใจ
โดยรวม	4.17	0.53	พอใจ

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.17, SD = 0.53) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.19, SD = 0.54) ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.18, SD = 0.56) ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.17, SD = 0.56) และข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.15, SD = 0.56)

ตารางที่ 5.40 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.46	0.64	พอใจมาก
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.48	0.64	พอใจมาก
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.40	0.71	พอใจมาก
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.42	0.68	พอใจมาก
โดยรวม	4.44	0.59	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.44, SD = 0.59) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.48, SD = 0.64) ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.46, SD = 0.64) ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.42, SD = 0.68) และข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.40, SD = 0.71)

ตารางที่ 5.41 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	Mean	SD	ความหมาย
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	4.51	0.60	พอใจมาก
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	4.56	0.60	พอใจมาก
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	4.48	0.63	พอใจมาก
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	4.55	0.58	พอใจมาก
โดยรวม	4.53	0.50	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.53, SD = 0.50) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก (Mean = 4.56, SD = 0.60) ข้อที่ 14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย (Mean = 4.55, SD = 0.58) ข้อที่ 11. ป้ายบอกทางชัดเจน (Mean = 4.51, SD = 0.60) และข้อที่ 13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย (Mean = 4.48, SD = 0.63)

ตารางที่ 5.42 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) เปรียบเทียบ

ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility)	พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
11. ป้ายบอกทางชัดเจน	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
12. การเข้าถึงง่ายและสะดวก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
13. บริการลานจอดรถสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑ์สะดวก สบาย	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
โดยรวม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

จากการเปรียบเทียบระหว่างสถานที่ ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) อพวช. ต่าง ๆ พบว่า โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก และในรายสถานที่ พบว่า พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และจัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ในระดับเดียวกัน ส่วน พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา อยู่ในระดับ พอใจ

ตารางที่ 5.43 ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) อพวช.

ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays / Exhibitions) อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น	4.39	0.60	พอใจมาก
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.38	0.62	พอใจมาก
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.37	0.62	พอใจมาก
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.38	0.62	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.39	0.60	พอใจมาก
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.39	0.62	พอใจมาก
โดยรวม	4.38	0.55	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) อพวช. โดยรวมอยู่ในระดับ **พอใจมาก** (Mean = 4.38, SD = 0.55) และในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับ **พอใจมาก** เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น และข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง เท่ากัน (Mean = 4.39, SD = 0.60) ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.39, SD = 0.62) ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า และข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ เท่ากัน (Mean = 4.38, SD = 0.62) และข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.37, SD = 0.62)

ตารางที่ 5.44 ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น	4.38	0.64	พอใจมาก
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.39	0.64	พอใจมาก
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.44	0.62	พอใจมาก
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.39	0.66	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.42	0.62	พอใจมาก

20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.41	0.65	พอใจมาก
โดยรวม	4.41	0.56	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.41, SD = 0.56) และในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.44, SD = 0.62) ข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง (Mean = 4.42, SD = 0.62) ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.41, SD = 0.65) ข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.39, SD = 0.64) ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า (Mean = 4.39, SD = 0.66) และ ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.38, SD = 0.64)

ตารางที่ 5.45 ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น	4.02	0.63	พอใจ
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.01	0.62	พอใจ
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	3.97	0.64	พอใจ
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.03	0.64	พอใจ
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	3.95	0.59	พอใจ
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.01	0.64	พอใจ
โดยรวม	4.00	0.57	พอใจ

จากระดับทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.00, SD = 0.57) และในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจ เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า (Mean = 4.03, SD = 0.64) ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.02, SD = 0.63) ข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean =

4.01, SD = 0.61) ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.01, SD = 0.64) ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 3.97, SD = 0.64) และข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง (Mean = 3.95, SD = 0.59)

ตารางที่ 5.46 ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น	4.24	0.55	พอใจมาก
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.25	0.56	พอใจมาก
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.21	0.54	พอใจ
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.25	0.54	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.25	0.54	พอใจมาก
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.22	0.56	พอใจ
โดยรวม	4.24	0.50	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.24, SD = 0.50) และในรายข้อมีข้อที่อยู่ในระดับ พอใจมาก ตามลำดับได้แก่ ข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง และข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า เท่ากัน (Mean = 4.25, SD = 0.54) ข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.25, SD = 0.56) และ ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.24, SD = 0.55) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับ พอใจ เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.22, SD = 0.56) และ ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.21, SD = 0.54) และ

ตารางที่ 5.47 ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น	4.43	0.62	พอใจมาก
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.41	0.62	พอใจมาก
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.43	0.63	พอใจมาก
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.42	0.62	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.44	0.62	พอใจมาก
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.45	0.62	พอใจมาก
โดยรวม	4.43	0.61	พอใจมาก

จากระดับทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.43, SD = 0.61) และในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.45, SD = 0.62) ข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง (Mean = 4.44, SD = 0.62) ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.43, SD = 0.62) ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.43, SD = 0.63) ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า (Mean = 4.42, SD = 0.62) และข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.41, SD = 0.62)

ตารางที่ 5.48 ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น	4.20	0.55	พอใจ
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.19	0.56	พอใจ
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.19	0.55	พอใจ
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.19	0.55	พอใจ
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.19	0.55	พอใจ

20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.18	0.57	พอใจ
โดยรวม	4.19	0.52	พอใจ

จากระดับทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัดทำ วิเคราะห์ อพวช. เดอะสตรีทชิตา โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.19, SD = 0.52) และในรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจ เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.20, SD = 0.55) ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ กับ ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า และกับ ข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง เท่ากัน (Mean = 4.19, SD = 0.55) ข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.19, SD = 0.56) และ ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.18, SD = 0.57)

ตารางที่ 5.49 ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัดทำ วิเคราะห์ อพวช. เชียงใหม่

ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัดทำ วิเคราะห์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น	4.50	0.59	พอใจมาก
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.45	0.66	พอใจมาก
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.49	0.61	พอใจมาก
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.49	0.62	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.51	0.60	พอใจมาก
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.48	0.62	พอใจมาก
โดยรวม	4.49	0.54	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัดทำ วิเคราะห์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.49, SD = 0.54) และในรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง (Mean = 4.51, SD = 0.60) ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.50, SD = 0.59) ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี

สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.49, SD = 0.61) ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า (Mean = 4.49, SD = 0.62) ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.48, SD = 0.62) และข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.45, SD = 0.66)

ตารางที่ 5.50 ทศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัตุรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช

ทศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	Mean	SD	ความหมาย
15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น	4.56	0.56	พอใจมาก
16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	4.56	0.56	พอใจมาก
17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	4.52	0.62	พอใจมาก
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	4.52	0.60	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	4.57	0.55	พอใจมาก
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	4.59	0.56	พอใจมาก
โดยรวม	4.55	0.47	พอใจมาก

จากระดับทศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.55, SD = 0.47) และในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น (Mean = 4.59, SD = 0.56) ข้อที่ 19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง (Mean = 4.57, SD = 0.55) ข้อที่ 15. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น และข้อที่ 16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.56, SD = 0.56) เท่ากัน ข้อที่ 18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า (Mean = 4.42, SD = 0.62) (Mean = 4.52, SD = 0.60) และ ข้อที่ 17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.52, SD = 0.62)

ตารางที่ 5.51 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) เปรียบเทียบ

ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการ แสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions)	พิพิธภัณฑ วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ ธรรมชาติ วิทยา	พิพิธภัณฑ เทคโนโลยี สารสนเทศ	พิพิธภัณฑ พระราม เก้า	จัดรัส วิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
15.การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้า ใจ น่าตื่นเต้น	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
16.การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับ นานาชาติ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
17.นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้ง เนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่าง ครอบคลุมและมีคุณค่า	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
19. สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
20. กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการ เรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
โดยรวม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

จากตารางเปรียบเทียบ โดยรวม ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) ของ อพวช. อยู่ในระดับ พอใจมาก เมื่อเทียบตามพื้นที่ พบว่า พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ อยู่ในระดับเดียวกัน ส่วน พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา และ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา อยู่ในระดับ พอใจ

ตารางที่ 5.52 ทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) อพวช.

ทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.42	0.62	พอใจมาก
22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.40	0.63	พอใจมาก
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.43	0.61	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.43	0.61	พอใจมาก
โดยรวม	4.42	0.57	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) อพวช. โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.42, SD = 0.57) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ พอใจมาก โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.43, SD = 0.61) เท่ากัน ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean 4.42, SD = 0.62) และข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.40, SD = 0.63)

ตารางที่ 5.53 ทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.38	0.69	พอใจมาก
22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	0.69	พอใจมาก
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.49	0.65	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.41	0.65	พอใจมาก
โดยรวม	4.43	0.61	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.43, SD = 0.61) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ พอใจมาก โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean =

4.49, SD = 0.65) ข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.42, SD = 0.69) ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่ที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.41, SD = 0.65) และข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean 4.38, SD = 0.69)

ตารางที่ 5.54 ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา

ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.03	0.60	พอใจ
22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	0.62	พอใจ
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	3.98	0.61	พอใจ
24. เจ้าหน้าที่ที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.06	0.61	พอใจ
โดยรวม	4.02	0.57	พอใจ

จากระดับทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.02, SD = 0.57) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ พอใจ โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่ที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.06, SD = 0.61) ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean 4.03, SD = 0.60) ข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.03, SD = 0.62) และข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean = 3.98, SD = 0.61)

ตารางที่ 5.55 ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.17	0.58	พอใจ
22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.54	พอใจ
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.25	0.56	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่ที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.18	0.59	พอใจ
โดยรวม	4.21	0.52	พอใจ

จากระดับทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.21, SD = 0.52) ส่วนในรายข้อ พบว่า มีข้อที่อยู่ในระดับ พอใจมาก ได้แก่ ข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean = 4.25, SD =

0.56) และข้อที่อยู่ในระดับ พอใจ ได้แก่ ข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.22, SD = 0.54) ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.18, SD = 0.59) และ ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean = 4.17, SD = 0.58)

ตารางที่ 5.56 ทักษะการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า

ทักษะการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.42	0.63	พอใจมาก
22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.40	0.65	พอใจมาก
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.43	0.65	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.41	0.65	พอใจมาก
โดยรวม	4.42	0.62	พอใจมาก

จากระดับทักษะการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.42, SD = 0.62) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ พอใจมาก โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean = 4.43, SD = 0.65) ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean = 4.42, SD = 0.63) ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.41, SD = 0.65) และข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.40, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.57 ทักษะการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ทักษะการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.23	0.58	พอใจ
22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.23	0.58	พอใจ
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.22	0.57	พอใจ
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.23	0.57	พอใจ
โดยรวม	4.23	0.56	พอใจ

จากระดับทักษะการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.23, SD = 0.56) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ พอใจ โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

(Mean = 4.23, SD = 0.57) ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก และข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.23, SD = 0.58) และข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean = 3.22, SD = 0.57)

ตารางที่ 5.58 ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.51	0.61	พอใจมาก
22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	0.62	พอใจมาก
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.56	0.59	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.54	0.60	พอใจมาก
โดยรวม	4.53	0.55	พอใจมาก

จากระดับทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.53, SD = 0.55) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ พอใจมาก โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean = 4.56, SD = 0.59) ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.54, SD = 0.60) ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean 4.51, SD = 0.61) และข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.50, SD = 0.62)

ตารางที่ 5.59 ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. โคราช

ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. โคราช	Mean	SD	ความหมาย
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	4.65	0.54	พอใจมาก
22. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	0.61	พอใจมาก
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม	4.59	0.55	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว	4.66	0.52	พอใจมาก
โดยรวม	4.61	0.45	พอใจมาก

จากระดับทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. โคราช โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.61, SD = 0.45) และในรายข้อก็อยู่ในระดับ

พอใจมาก โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว (Mean = 4.66, SD = 0.52) ข้อที่ 21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก (Mean 4.65, SD = 0.54) ข้อที่ 23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม (Mean = 4.59, SD = 0.55) และ ข้อที่ 22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.55, SD = 0.61)

ตารางที่ 5.60 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) เปรียบเทียบ

ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการ ของเจ้าหน้าที่ (Customer service)	พิพิธภัณฑ วิทยาศาสตร	พิพิธภัณฑ ธรรมชาติ วิทยา	พิพิธภัณฑ เทคโนโลยี สารสนเทศ	พิพิธภัณฑ พระราม เก้า	จัดรัส วิทยาศาสตร เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร อพวช. โคราช	อพวช.
21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑมีอัธยาศัยและให้ การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑมีบุคลิกดี แต่งกาย เหมาะสม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
24. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชม อย่างรวดเร็ว	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
โดยรวม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

จากตาราง ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) อพวช. โดยเปรียบเทียบตามพื้นที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก และในส่วนพื้นที่ พบว่า พื้นที่ที่อยู่ในระดับ พอใจมาก ได้แก่ พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร พิพิธภัณฑพระรามเก้า จัดรัสวิทยาศาสตร อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรัส วิทยาศาสตร อพวช. โคราช และที่อยู่ในระดับ พอใจ ได้แก่ พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดรัสวิทยาศาสตร เดอะสตรีท รัชดา

ตารางที่ 5.61 ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) อพวช.

ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.35	0.64	พอใจมาก
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก	4.37	0.62	พอใจมาก
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.34	0.63	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.37	0.64	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.36	0.64	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.34	0.66	พอใจมาก
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.34	0.65	พอใจมาก
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.37	0.64	พอใจมาก
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.34	0.64	พอใจมาก
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.38	0.62	พอใจมาก
โดยรวม	4.36	0.56	พอใจมาก

จากระดับทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) อพวช. โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.36, SD = 0.56) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.38, SD = 0.62) ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก (Mean = 4.37, SD = 0.62) ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.37, SD = 0.64) ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.37, SD = 0.64) ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 4.36, SD = 0.64) ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.35, SD = 0.64) ข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.34, SD = 0.63) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.34, SD = 0.64) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.34, SD = 0.65) และ ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.34, SD = 0.66)

ตารางที่ 5.62 ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์

ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.37	0.68	พอใจมาก
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑท่ง่าย สะดวก	4.37	0.64	พอใจมาก
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.39	0.67	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.41	0.68	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.40	0.65	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.38	0.71	พอใจมาก
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.34	0.72	พอใจมาก
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.41	0.70	พอใจมาก
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.36	0.68	พอใจมาก
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.36	0.67	พอใจมาก
โดยรวม	4.38	0.59	พอใจมาก

จากระดับระดับทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์ โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.36, SD = 0.56) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.41, SD = 0.68) ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.41, SD = 0.70) ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 4.40, SD = 0.65) ข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.39, SD = 0.6) ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.38, SD = 0.66) ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑท่ง่าย สะดวก (Mean = 4.37, SD = 0.64) ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.37, SD = 0.68) ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.36, SD = 0.67) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.36, SD = 0.68) และ ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.34, SD = 0.72)

ตารางที่ 5.63 ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา

ทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.02	0.60	พอใจ
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก	3.99	0.64	พอใจ
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.03	0.62	พอใจ
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.02	0.64	พอใจ
29. สถานที่นั่งพักระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	3.99	0.59	พอใจ
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.03	0.67	พอใจ
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.01	0.61	พอใจ
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.03	0.64	พอใจ
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.01	0.59	พอใจ
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	0.62	พอใจ
โดยรวม	4.02	0.57	พอใจ

จากระดับทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.02, SD = 0.62) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจ เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.03, SD = 0.62) เท่ากัน ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.03, SD = 0.64) ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.03, SD = 0.67) ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.02, SD = 0.60) ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.02, SD = 0.64) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.01, SD = 0.59) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.01, SD = 0.61) ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 3.99, SD = 0.59) และข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก (Mean = 3.99, SD = 0.64)

ตารางที่ 5.64 ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.19	0.56	พอใจ
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก	4.21	0.59	พอใจ
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.24	0.57	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.24	0.60	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.24	0.57	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.18	0.62	พอใจ
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.21	0.57	พอใจ
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.21	0.64	พอใจ
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.23	0.58	พอใจ
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.61	พอใจ
โดยรวม	4.22	0.54	พอใจ

จากระดับทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.22, SD = 0.54) โดยในแต่ละข้อ มีข้อที่อยู่ในระดับ พอใจมาก คือ ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ กับข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.24, SD = 0.57) เท่ากัน และข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.24, SD = 0.60) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับ พอใจ คือ ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.23, SD = 0.58) ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.22, SD = 0.61) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.21, SD = 0.57) ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก (Mean = 4.21, SD = 0.59) ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.21, SD = 0.64) ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.19, SD = 0.56) และ ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.18, SD = 0.62)

ตารางที่ 5.65 ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า

ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.42	0.62	พอใจมาก
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก	4.39	0.64	พอใจมาก
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.40	0.62	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.41	0.63	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.38	0.66	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.36	0.67	พอใจมาก
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.37	0.64	พอใจมาก
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.39	0.63	พอใจมาก
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.38	0.64	พอใจมาก
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.38	0.64	พอใจมาก
โดยรวม	4.39	0.61	พอใจมาก

จากระดับระดับทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.39, SD = 0.61) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.42, SD = 0.62) ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.41, SD = 0.63) ข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.40, SD = 0.62) ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.39, SD = 0.63) ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก (Mean = 4.39, SD = 0.64) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ และ ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.38, SD = 0.64) เท่ากัน ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 4.38, SD = 0.66) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.37, SD = 0.64) และ ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.36, SD = 0.67)

ตารางที่ 5.66 ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.18	0.55	พอใจ
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก	4.18	0.54	พอใจ
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.17	0.54	พอใจ
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.17	0.55	พอใจ
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.19	0.55	พอใจ
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.19	0.55	พอใจ
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.19	0.54	พอใจ
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.20	0.55	พอใจ
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.18	0.56	พอใจ
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	0.55	พอใจ
โดยรวม	4.18	0.51	พอใจ

จากระดับทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจ (Mean = 4.18, SD = 0.51) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจ เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.20, SD = 0.55) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.19, SD = 0.54) ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ และ ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.19, SD = 0.55) เท่ากัน ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก (Mean = 4.18, SD = 0.54) ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.18, SD = 0.55) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.18, SD = 0.56) ข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.17, SD = 0.54) และ ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.17, SD = 0.55)

ตารางที่ 5.67 ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.38	0.71	พอใจมาก
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก	4.47	0.64	พอใจมาก
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.47	0.63	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.52	0.62	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.46	0.66	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.42	0.69	พอใจมาก
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.40	0.70	พอใจมาก
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.48	0.63	พอใจมาก
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.39	0.70	พอใจมาก
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.48	0.63	พอใจมาก
โดยรวม	4.45	0.56	พอใจมาก

จากระดับทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.45, SD = 0.56) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.52, SD = 0.62) ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี กับข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.48, SD = 0.56) เท่ากัน ข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.47, SD = 0.63) ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก (Mean = 4.47, SD = 0.64) ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 4.46, SD = 0.66) ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.42, SD = 0.69) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.40, SD = 0.70) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.39, SD = 0.70) และ ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.38, SD = 0.71)

ตารางที่ 5.68 ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ

ทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ	Mean	SD	ความหมาย
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.55	0.58	พอใจมาก
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก	4.54	0.58	พอใจมาก
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	4.44	0.67	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	4.49	0.64	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	4.51	0.65	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	4.49	0.66	พอใจมาก
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	4.50	0.63	พอใจมาก
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	4.52	0.63	พอใจมาก
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	4.52	0.61	พอใจมาก
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.57	พอใจมาก
โดยรวม	4.51	0.50	พอใจมาก

จากระดับทักษะคิดต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราซ โดยรวม พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.51, SD = 0.50) โดยในแต่ละข้อทุกข้ออยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน โดยจัดลำดับความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ (Mean = 4.58, SD = 0.57) ข้อที่ 25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.55, SD = 0.58) ข้อที่ 26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก (Mean = 4.54, SD = 0.58) ข้อที่ 34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.52, SD = 0.61) ข้อที่ 32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี (Mean = 4.52, SD = 0.63) ข้อที่ 29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 4.51, SD = 0.65) ข้อที่ 31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.50, SD = 0.63) ข้อที่ 28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม (Mean = 4.49, SD = 0.64) ข้อที่ 30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.49, SD = 0.66) และ ข้อที่ 27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย (Mean = 4.44, SD = 0.67)

ตารางที่ 5.69 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) เปรียบเทียบ

ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities)	พิพิธภัณฑสถาน วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑสถาน ธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑสถาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑสถาน พระรามเก้า	จัดรัส วิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
26. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑสถาน สะดวก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
28. ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
29. สถานที่นั่งพักรอระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
31. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑสถานมีสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities)	พิพิธภัณฑสถานวิทยา	พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	จัดรัสวิทยาาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัสวิทยาาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัสวิทยาาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑสถานที่น่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
35. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑสถานมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
โดยรวม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) โดยรวมของ อพวช. อยู่ในระดับ พอดีมาก โดยแต่ละพื้นที่ พบว่า พิพิธภัณฑสถานวิทยา พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า จัดรัสวิทยาาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรัสวิทยาาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ในระดับ พอดีมาก ส่วน พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดรัสวิทยาาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา อยู่ในระดับ พอใจ

ตารางที่ 5.70 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction อพวช.

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.34	0.64	พอใจมาก
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.30	0.66	พอใจมาก
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.29	0.67	พอใจมาก
39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.32	0.66	พอใจมาก
โดยรวม	4.31	0.59	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction อพวช. โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจมาก (Mean = 4.31, SD = 0.59) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.34, SD = 0.64) ข้อที่ 39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.32, SD = 0.66) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.30, SD = 0.66) และ ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.29, SD = 0.67)

ตารางที่ 5-71 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) พิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.39	0.67	พอใจมาก
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.29	0.72	พอใจมาก
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.37	0.68	พอใจมาก
39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.28	0.74	พอใจมาก
โดยรวม	4.33	0.61	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานวิทยาาสตร์ โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจมาก (Mean = 4.33, SD = 0.61) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.39, SD = 0.67) ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.37, SD = 0.68) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.29, SD = 0.72) และ ข้อที่ 39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.28, SD = 0.61)

ตารางที่ 5.72 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	3.96	0.58	พอใจ
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	3.96	0.64	พอใจ
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	3.99	0.62	พอใจ
39. โปรแกรมมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	3.97	0.62	พอใจ
โดยรวม	3.97	0.57	พอใจ

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจ (Mean = 3.97, SD = 0.57) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 3.99, SD = 0.62) ข้อที่ 39. โปรแกรมมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 3.97, SD = 0.62) ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 3.96, SD = 0.58) และ ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 3.96, SD = 0.64)

ตารางที่ 5.73 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.20	0.67	พอใจ
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.18	0.72	พอใจ
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.17	0.68	พอใจ
39. โปรแกรมมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.19	0.74	พอใจ
โดยรวม	4.19	0.61	พอใจ

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจ (Mean = 4.19, SD = 0.61) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.20, SD = 0.67) ข้อที่ 39. โปรแกรมมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.19, SD = 0.74) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.18, SD = 0.72) และ ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.17, SD = 0.68)

ตารางที่ 5.74 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่ย่ำในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.35	0.64	พอใจมาก
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.34	0.63	พอใจมาก
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.33	0.65	พอใจมาก
39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.30	0.65	พอใจมาก
โดยรวม	4.33	0.62	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจมาก (Mean = 4.33, SD = 0.62) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่ย่ำในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.35, SD = 0.64) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.34, SD = 0.63) ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.33, SD = 0.65) และ ข้อที่ 39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.30, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.75 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เดอะสตอรี่ รัชดา

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เดอะสตอรี่ รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่ย่ำในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.17	0.58	พอใจ
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.13	0.57	พอใจ
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.14	0.57	พอใจ
39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.13	0.57	พอใจ
โดยรวม	4.14	0.54	พอใจ

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction จัตุรัสวิทยาสาสตร์ อพวช. เดอะสตอรี่ รัชดา โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจ (Mean = 4.14, SD = 0.54) และ พอใจ ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่ย่ำในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.17, SD = 0.58) ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.14, SD = 0.57) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก และข้อที่ 39. โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.13, SD = 0.57) เท่ากัน

ตารางที่ 5.76 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction จัตุรัสวิทยาสตร อพวช. เชียงใหม่

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) จัตุรัสวิทยาสตร อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.44	0.67	พอใจมาก
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.36	0.67	พอใจมาก
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.35	0.74	พอใจมาก
39. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.40	0.67	พอใจมาก
โดยรวม	4.38	0.60	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction จัตุรัสวิทยาสตร อพวช. เชียงใหม่ โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจมาก (Mean = 4.38, SD = 0.60) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.44, SD = 0.67) ข้อที่ 39. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.40, SD = 0.67) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.36, SD = 0.67) และ ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.35, SD = 0.74)

ตารางที่ 5.77 ระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction จัตุรัสวิทยาสตร อพวช. โคราช

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) จัตุรัสวิทยาสตร อพวช. โคราช	Mean	SD	ความหมาย
36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.49	0.62	พอใจมาก
37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	4.48	0.64	พอใจมาก
38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	4.44	0.65	พอใจมาก
39. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	4.53	0.61	พอใจมาก
โดยรวม	4.49	0.55	พอใจมาก

จากระดับความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction จัตุรัสวิทยาสตร อพวช. โคราช โดยรวมพบว่า ระดับความเห็น พอใจมาก (Mean = 4.49, SD = 0.55) และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับ ข้อที่ 36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.49, SD = 0.62) ข้อที่ 39. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.53, SD = 0.61) ข้อที่ 37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.48, SD = 0.64) และ ข้อที่ 38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม (Mean = 4.44, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.78 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction

ระดับค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction	พิพิธภัณฑ วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ ธรรมชาติ วิทยา	พิพิธภัณฑ เทคโนโลยี สารสนเทศ	พิพิธภัณฑ พระราม เก้า	จัดรัส วิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
36. ความคุ้มค่าของ ราคาที่ย่ำในการเข้า ร่วมกิจกรรม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ มาก
37. ความคุ้มค่าของ ราคาของที่ระลึก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ มาก
38. ความคุ้มค่าของ ราคาของอาหารและ เครื่องดื่ม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ มาก
39. โปรโมชันมีส่วน ต่อการตัดสินใจมาใช้ บริการ เช่น การให้ ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ มาก
โดยรวม	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ มาก

โดยรวม ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction ของ อพวช. อยู่ในระดับ พอใจมาก และตามพื้นที่ พบว่า พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑพระรามเก้า จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ในระดับเดียวกัน ส่วน พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ และ จัดรัสวิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา อยู่ในระดับ พอใจ

ตารางที่ 5.79 ระดับความเห็นที่มีต่อคุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑ อพวช. โดยรวม

40. โดยรวมแล้วคุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑ	n	Mean	SD	ความหมาย
พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์	188	4.38	0.64	พอใจมาก
พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	102	4.02	0.60	พอใจ
พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ	103	4.24	0.57	พอใจมาก
พิพิธภัณฑพระรามเก้า	104	4.39	0.63	พอใจมาก
จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	412	4.15	0.57	พอใจ
จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	400	4.50	0.61	พอใจมาก
จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	483	4.58	0.55	พอใจมาก
โดยรวม	1792	4.38	0.62	พอใจมาก

จากคำถามที่สรุปค่า ระดับความเห็นที่มีต่อคุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑ์ อพวช. โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.38, SD = 0.62) และเรียงลำดับตามพื้นที่ได้แก่ 1) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช พอใจมาก (Mean = 4.58, SD = 0.55) 2) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ พอใจมาก (Mean = 4.50, SD = 0.61) 3) พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า พอใจมาก (Mean = 4.39, SD = 0.63) 4) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พอใจมาก (Mean = 4.38, SD = 0.64) 5) พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ พอใจมาก (Mean = 4.24, SD = 0.57) 6) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา พอใจ (Mean = 4.15, SD = 0.57) และ 7) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พอใจมาก (Mean = 4.02, SD = 0.60)

ตารางที่ 5.80 ระดับค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช.

ระดับค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังในการมาใช้บริการของ อพวช. SERVPERF	พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	จัตุรัสวิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา	จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
ระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช. (1-7)	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) (8-10)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) (11-14)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) (15-20)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) (21-24)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) (25-35)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction (36-39)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก
โดยรวมแล้วคุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑ์ (40)	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

และเมื่อรวมค่าเฉลี่ยทุกด้านเข้าด้วยกันใน เพื่อพิจารณาภาพรวม SERVPERF ผ่านระดับค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช. โดย ระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ในการมาใช้บริการ ของ อพวช. (ข้อที่ 1-7) ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) (ข้อที่ 8-10) ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) (ข้อที่ 11-14) ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) (ข้อที่ 15-20) ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) (ข้อที่ 21-24) ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) (ข้อที่ 25-35) ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction (ข้อที่ 36-39) และโดยรวมแล้ว คุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑ์ (ข้อที่ 40)

ส่วนระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions ใช้การชี้วัด แบบ 5 ระดับ (5-1) โดย อย่างแน่นอน ถ้ามีโอกาส อาจจะ น่าจะไม่ และ ไม่อย่างแน่นอน ผลแสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.81 ระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions

ระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions		43. ฉันจะ แนะนำ พิพิธภัณฑ์ให้กับ คนอื่น	44. ฉันจะพูด ความประทับใจ เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ให้คนอื่นฟัง	ภาพรวมระดับ ค่าเฉลี่ย พฤติกรรม ความภักดี	ความหมาย
พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	Mean	4.41	4.44	4.42	อย่างแน่นอน
	SD	0.63	0.64	0.60	
พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	Mean	4.04	4.01	4.02	ถ้ามีโอกาส
	SD	0.64	0.64	0.61	
พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	4.19	4.22	4.21	ถ้ามีโอกาส
	SD	0.60	0.58	0.56	
พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	Mean	4.38	4.38	4.38	อย่างแน่นอน
	SD	0.66	0.67	0.66	
จัดूरสัตวศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	4.16	4.18	4.17	ถ้ามีโอกาส
	SD	0.61	0.57	0.57	
จัดूरสัตวศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	4.54	4.52	4.53	อย่างแน่นอน
	SD	0.61	0.64	0.59	
จัดूरสัตวศาสตร์ อพวช. โคราช	Mean	4.69	4.64	4.67	อย่างแน่นอน
	SD	0.53	0.55	0.50	
โดยรวม อพวช.	Mean	4.42	4.41	4.42	อย่างแน่นอน
	SD	0.64	0.63	0.60	

จากตาราง พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions ของผู้ใช้บริการ อพวช. โดยรวม พบว่า ภาพรวมระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความภักดี อยู่ในระดับ อย่างแน่นอน (Mean = 4.42, SD = 0.60) เมื่อพิจารณาตามพื้นที่ พบว่า จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช (Mean = 4.67, SD = 0.50) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ (Mean = 4.53, SD = 0.59) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ (Mean = 4.42, SD = 0.60) และพิพิธภัณฑ์พระรามเก้า (Mean = 4.38, SD = 0.66) อยู่ในระดับพฤติกรรมความภักดีเดียวกัน ส่วน พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Mean = 4.21, SD = 0.56) จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา (Mean = 4.17, SD = 0.57) และพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา (Mean = 4.02, SD = 0.61) อยู่ในระดับพฤติกรรมความภักดี ถ้ามีโอกาส

ตอนที่ 3.3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

การกำหนด ช่วงชั้นค่าเฉลี่ยและความหมายระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดย 1.00-1.80 (แย่มาก) 1.81-2.61 (แย่มาก) 2.62-3.42 (เท่ากัน) 3.43-4.23 (ดีกว่า) และ 4.24-5.00 (ดีกว่ามาก) โดยผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.82 ระดับทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช.

ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ อพวช.	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.32	0.67	ดีกว่ามาก
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.30	0.68	ดีกว่ามาก
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.29	0.67	ดีกว่ามาก
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.29	0.68	ดีกว่ามาก
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.30	0.68	ดีกว่ามาก
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.30	0.68	ดีกว่ามาก
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.29	0.68	ดีกว่ามาก
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	4.30	0.68	ดีกว่ามาก
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.28	0.69	ดีกว่ามาก
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.31	0.68	ดีกว่ามาก
โดยรวม	4.30	0.62	ดีกว่ามาก

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช. โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีมาก** (Mean = 4.30, SD = 0.62) และอยู่ในระดับ **ดีมาก** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.32, SD = 0.67) 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 4.31, SD = 0.68) ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ กับ ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ และข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม (Mean = 4.30, SD = 0.68) เท่ากัน ข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.29, SD = 0.67) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ กับ ข้อที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.29, SD = 0.68) เท่ากัน และ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.28, SD = 0.69)

ตารางที่ 5.83 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับ... พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.37	0.62	ดีมาก
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.39	0.64	ดีมาก
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.38	0.64	ดีมาก
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.36	0.64	ดีมาก
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.35	0.65	ดีมาก
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.38	0.63	ดีมาก
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.31	0.65	ดีมาก
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	4.34	0.64	ดีมาก
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.32	0.66	ดีมาก
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.34	0.66	ดีมาก
โดยรวม	4.35	0.56	ดีมาก

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑสถานวิทยา โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีมาก** (Mean = 4.35, SD = 0.56) และอยู่ในระดับ **ดีมาก** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.39, SD = 0.64) ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.38, SD = 0.63) ข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.38, SD = 0.64) ข้อที่ 46. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑหรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.37, SD = 0.62) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.36, SD = 0.64) ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.35, SD = 0.65) ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม (Mean = 4.34, SD = 0.64) 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ อพวช. (Mean = 4.34, SD = 0.66) ข้อที่ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.32, SD = 0.66) และ ข้อที่ 52. เทคโนโลยี และ นวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.31, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.84 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑหรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.08	0.62	ดีกว่า
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.01	0.64	ดีกว่า
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.07	0.64	ดีกว่า
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.04	0.64	ดีกว่า
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.05	0.65	ดีกว่า
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.01	0.63	ดีกว่า
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.04	0.65	ดีกว่า
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	4.04	0.64	ดีกว่า
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.04	0.66	ดีกว่า
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ อพวช.	3.99	0.66	ดีกว่า
โดยรวม	4.04	0.56	ดีกว่า

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช. โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีมาก**

(Mean = 4.04, SD = 0.56) และอยู่ในระดับ **ดีกว่า** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.08, SD = 0.62) ข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.07, SD = 0.64) ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.05, SD = 0.65) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ กับ ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของ นิทรรศการและกิจกรรม (Mean = 4.04, SD = 0.64) เท่ากัน ข้อที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการ ให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.04, SD = 0.65) ข้อที่ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.04, SD = 0.66) ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.01, SD = 0.63) ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อ เทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.01, SD = 0.64) และข้อที่ 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการ นิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 3.99, SD = 0.66)

ตารางที่ 5.85 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.19	0.60	ดีกว่า
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.18	0.64	ดีกว่า
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.18	0.61	ดีกว่า
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.15	0.65	ดีกว่า
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.21	0.57	ดีกว่า
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.21	0.60	ดีกว่า
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.16	0.62	ดีกว่า
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและ กิจกรรม	4.20	0.62	ดีกว่า
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.19	0.58	ดีกว่า
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.17	0.60	ดีกว่า
โดยรวม	4.19	0.56	ดีกว่า

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีกว่า** (Mean = 4.19, SD = 0.56) และอยู่ในระดับ **ดีกว่า** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่

ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.21, SD = 0.57) ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.21, SD = 0.60) ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม (Mean = 4.20, SD = 0.62) ข้อที่ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.19, SD = 0.58) ข้อที่ 46. ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.19, SD = 0.60) ข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.18, SD = 0.61) ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.18, SD = 0.64) ข้อที่ 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 4.17, SD = 0.63) ข้อที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.16, SD = 0.62) และข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.15, SD = 0.65)

ตารางที่ 5.86 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.36	0.67	ดีมาก
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.32	0.64	ดีมาก
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.30	0.67	ดีมาก
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.35	0.65	ดีมาก
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.34	0.66	ดีมาก
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.33	0.63	ดีมาก
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.30	0.68	ดีมาก
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	4.36	0.64	ดีมาก
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.33	0.65	ดีมาก
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.35	0.64	ดีมาก
โดยรวม	4.33	0.63	ดีมาก

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พิพิธภัณฑ์พระรามเก้าโดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีมาก** (Mean = 4.33, SD = 0.63) และอยู่ในระดับ **ดีมาก** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม (Mean

= 4.36, SD = 0.64) ข้อที่ 46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.36, SD = 0.67) 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 4.35, SD = 0.64) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.35, SD = 0.65) ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.34, SD = 0.66) ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.33, SD = 0.63) 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.33, SD = 0.65) ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.32, SD = 0.64) ข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.30, SD = 0.67) และข้อที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.30, SD = 0.68)

ตารางที่ 5.87 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.19	0.58	ดีกว่า
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.16	0.58	ดีกว่า
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.14	0.57	ดีกว่า
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.15	0.58	ดีกว่า
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.14	0.59	ดีกว่า
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.13	0.62	ดีกว่า
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.16	0.59	ดีกว่า
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	4.15	0.60	ดีกว่า
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.12	0.59	ดีกว่า
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.15	0.59	ดีกว่า
โดยรวม	4.15	0.55	ดีกว่า

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีกว่า** (Mean = 4.15 SD = 0.55) และอยู่ในระดับ **ดีกว่า** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.19, SD = 0.58) ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.16, SD = 0.58) ข้อ

ที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.16, SD = 0.59) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.15, SD = 0.58) 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 4.15, SD = 0.59) ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม (Mean = 4.15, SD = 0.60) ข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.14, SD = 0.57) ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.14, SD = 0.59) ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.13, SD = 0.62) และข้อที่ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.12, SD = 0.59)

ตารางที่ 5.88 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลผลิตภัณฑและการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.47	0.63	ดีมาก
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.43	0.67	ดีมาก
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.43	0.67	ดีมาก
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.43	0.66	ดีมาก
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.43	0.66	ดีมาก
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.43	0.66	ดีมาก
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.43	0.66	ดีมาก
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	4.43	0.65	ดีมาก
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.39	0.68	ดีมาก
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.45	0.64	ดีมาก
โดยรวม	4.43	0.58	ดีมาก

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีมาก** (Mean = 4.43, SD = 0.58) และอยู่ในระดับ **ดีมาก** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ ข้อที่ 46. ผลผลิตภัณฑและการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.47, SD = 0.63) ข้อที่ 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 4.45, SD = 0.64) ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของ

นิทรรศการและกิจกรรม (Mean = 4.43, SD = 0.65) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูล วิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ และ ข้อที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบ จำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.43, SD = 0.66) เท่ากัน ข้อที่ 47. ช่วงเวลาการ ให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ กับข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.43, SD = 0.67) เท่ากัน และข้อที่ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.39, SD = 0.68)

ตารางที่ 5.89 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับจัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	Mean	SD	ความหมาย
46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	4.34	0.78	ดีมาก
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.34	0.78	ดีมาก
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.32	0.76	ดีมาก
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	4.35	0.76	ดีมาก
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.38	0.76	ดีมาก
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ	4.39	0.75	ดีมาก
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	4.35	0.78	ดีมาก
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและ กิจกรรม	4.39	0.77	ดีมาก
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	4.37	0.78	ดีมาก
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช.	4.40	0.75	ดีมาก
โดยรวม	4.36	0.70	ดีมาก

จากตารางเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช โดยพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดีมาก** (Mean = 4.36, SD = 0.70) และอยู่ในระดับ **ดีมาก** ในทุกข้อ โดยลำดับความสำคัญ ได้แก่ 55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ อพวช. (Mean = 4.40, SD = 0.75) ข้อที่ 51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.39, SD = 0.75) ข้อที่ 53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและ กิจกรรม (Mean = 4.39, SD = 0.77) ข้อที่ 50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ

(Mean = 4.38, SD = 0.76) ข้อที่ 54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล (Mean = 4.37, SD = 0.78) ข้อที่ 49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.35, SD = 0.76) ข้อที่ 52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย (Mean = 4.35, SD = 0.78) ข้อที่ 46. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น และข้อที่ 47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.34, SD = 0.78) เท่ากัน และข้อที่ 48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.32, SD = 0.76)

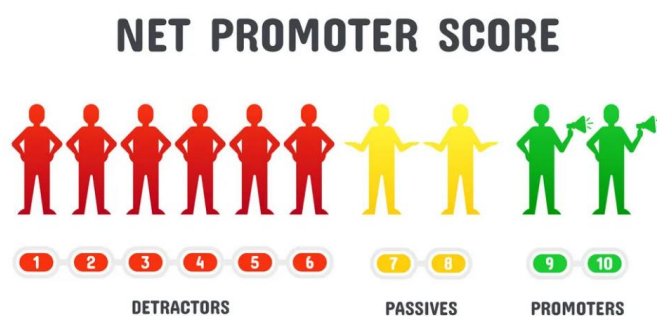
ตารางที่ 5.90 ระดับทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช.

ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน	พิพิธภัณฑสถาน วิทยาศาสตร์	พิพิธภัณฑสถาน ธรรมชาติวิทยา	พิพิธภัณฑสถาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	พิพิธภัณฑสถาน พระรามเก้า	จัดรัสวิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	จัดรัส วิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	อพวช.
46. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑสถานหรือแหล่งเรียนรู้อื่น	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
47. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
48. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
49. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
50. สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
51. นิทรรศการที่เข้าชมให้ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
52. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบจำหน่ายตั๋ว ระบบชำระเงิน ระบบรับจ่าย	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
53. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
54. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูล	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
55. ในภาพรวมท่านคิดว่า การให้บริการนิทรรศการและกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑสถาน อพวช.	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก
โดยรวม	ดีมาก	ดีกว่า	ดีกว่า	ดีมาก	ดีกว่า	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก

จากทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ของ อพวช. พบว่า ในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ดีกว่ามาก และในส่วนแต่ละพื้นที่ พบว่า พิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑสถานพระรามเก้า จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ในระดับเดียวกัน ส่วน พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑสถานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ จัดรัสวิทยาศาสตร์ เดอะสตรีท รัชดา อยู่ในระดับ ดีกว่า

ตอนที่ 3.4 ความผูกพันและความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score, NPS)

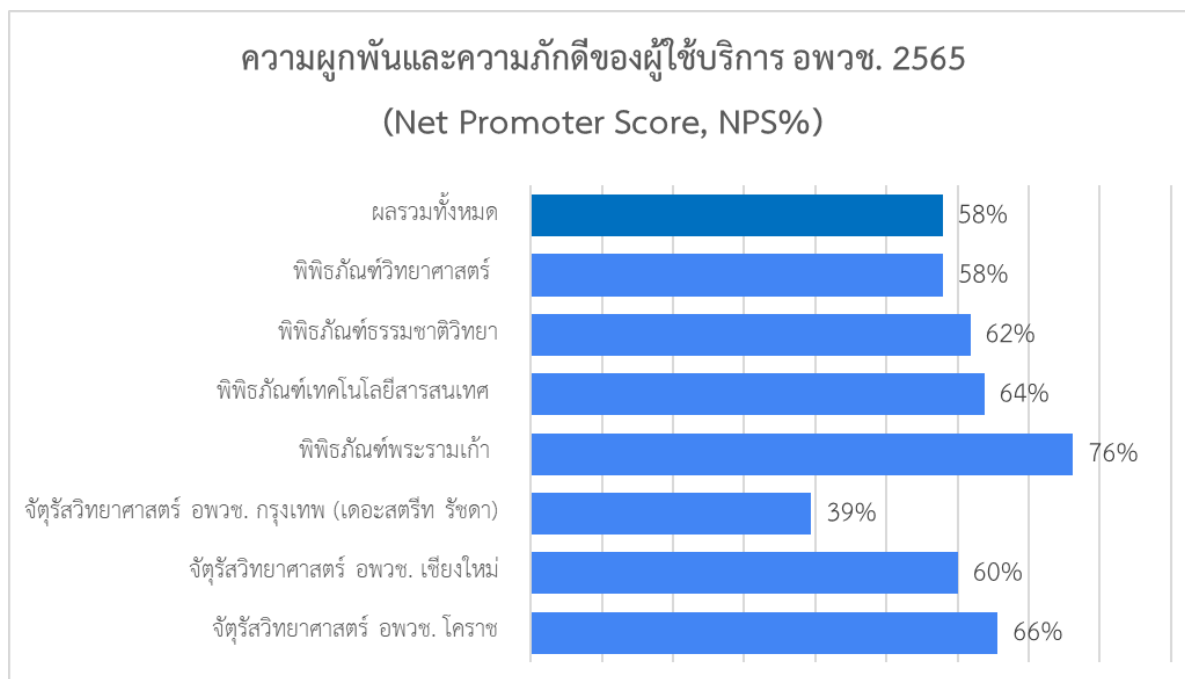
ผลการวิจัย NPS ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่ (กรุณาระบุเป็นระดับคะแนน 1-10) วิธีการวิเคราะห์ด้วยสูตรการคำนวณ

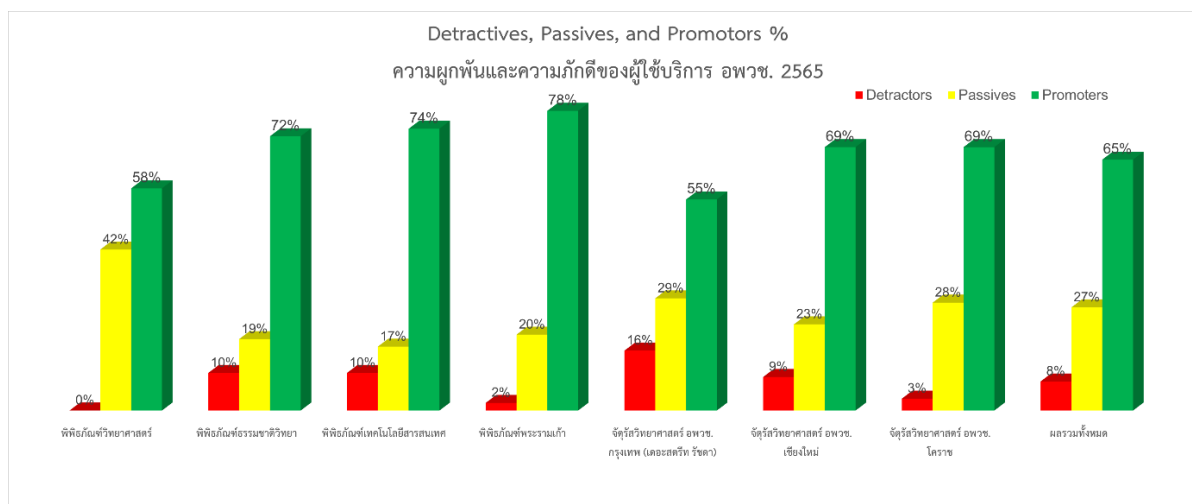


$$\text{NPS} = \% \text{😊} - \% \text{😞}$$

$$\text{NPS} = \text{Promoters} - \text{Detractors}$$

ภาพที่ 5.17 ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการ อพวช. 2565 (Net Promoter Score, NPS)





ตารางที่ 5.91 Detractors, Passives, and Promoters และความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการ อพวช. 2565

สถานที่	n	Detractors	Passives	Promoters	NPS
พิพิธภัณฑสถานศาสตร์	188	0.0	42.0	58.0	58.0
พิพิธภัณฑธรรมชาตวิทยา	102	9.8	18.6	71.6	61.8
พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ	102	9.8	16.7	73.5	63.7
พิพิธภัณฑพระรามเก้า	101	2.0	19.8	78.2	76.2
จัดุรสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตาร์ รัชดา	403	15.6	29.3	55.1	39.5
จัดุรสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่	400	8.8	22.5	68.8	60.0
จัดุรสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช	483	3.1	28.2	68.7	65.6
ผลรวมทั้งหมด	1779	7.6	26.9	65.5	57.9

จากภาพและตารางพบว่า โดยรวมความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการ อพวช. 2565 ที่วัดด้วย NPS พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 1779 ตัวอย่าง มีคะแนนอยู่ในระดับ Detractors ร้อยละ 7.6 อยู่ในระดับ Passives ร้อยละ 26.9 อยู่ในระดับ Promoters ร้อยละ 65.5 และมีค่า NPS ร้อยละ 57.9 โดยในรายละเอียดตามสถานที่และที่ระดับมากไปหาน้อยได้แก่

พิพิธภัณฑพระรามเก้า มี NPS ร้อยละ 76.2 มากที่สุด (จำนวนผู้ให้ข้อมูล (n) =101 ตัวอย่าง, Detractors ร้อยละ 2.0 , Passives ร้อยละ 19.8 , และ Promoters ร้อยละ 78.2)

จัดุรสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช อยู่ในลำดับรองลงมา มี NPS ร้อยละ 65.6 (n=483, Detractors 3.1 , Passives 28.2 , และ Promoters 68.7)

พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศ มี NPS ร้อยละ 63.7 (n=102, Detractors 9.8 , Passives 16.7 , และ Promoters 73.5)

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา NPS ร้อยละ 61.8 (n=102, Detractors 9.8 , Passives 18.6 , และ Promoters 71.6)

จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ NPS ร้อยละ 60.0 (n=400, Detractors 8.8 , Passives 22.5 , และ Promoters 68.8)

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ NPS ร้อยละ 60.0 (n=188, Detractors 0.0 , Passives 42.0 , และ Promoters 58.0)

และน้อยที่สุดได้แก่ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา NPS ร้อยละ 39.5 (n=403, Detractors 15.6 , Passives 29.3 , และ Promoters 55.1)

ตอนที่ 3.5 ความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหา และ ข้อเสนอแนะ

โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการรับบริการและใช้ผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑและจัตุรัสวิทยาศาสตร์ของ อพวช. ผ่าน (1) สิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่ (2) ท่านต้องการให้พิพิธภัณฑดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท่านได้ และ (3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยสรุปได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.92 ข้อมูล ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการรับบริการและใช้ผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑและจัตุรัสวิทยาศาสตร์ของ อพวช

พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	หาความรู้ใหม่ๆที่น่าสนใจมาสม่ำเสมอ และพัฒนาอื่นๆต่อไป	5
2	ดีแล้ว ไม่มีข้อเสนอแนะ ดูแลรักษาระบบในปัจจุบันนี้ให้ดีที่สุด	4
3	ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ หาความรู้ เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับสถานศึกษา	2
4	น่าจะมีการจองแบบแน่นอน ให้จองล่วงหน้า1วันแต่บางคนมาซื้อหน้างานได้	1
5	นิทรรศการเป็นประโยชน์	1
6	แอร์เย็นเจี๊ยบ เบาะนั่งนอนสบาย	1
7	การบรรยายในโรงหนังช่วงแรกน่าเบื่อและไม่น่าสนใจเข้าใจยาก	1
8	การสื่อสารกับเด็กเรื่องดวงดาวและอวกาศ	1
9	แนะนำของวัตถุโบราณ	1
10	มีการแนะนำสื่อทางอินเทอร์เน็ต	1

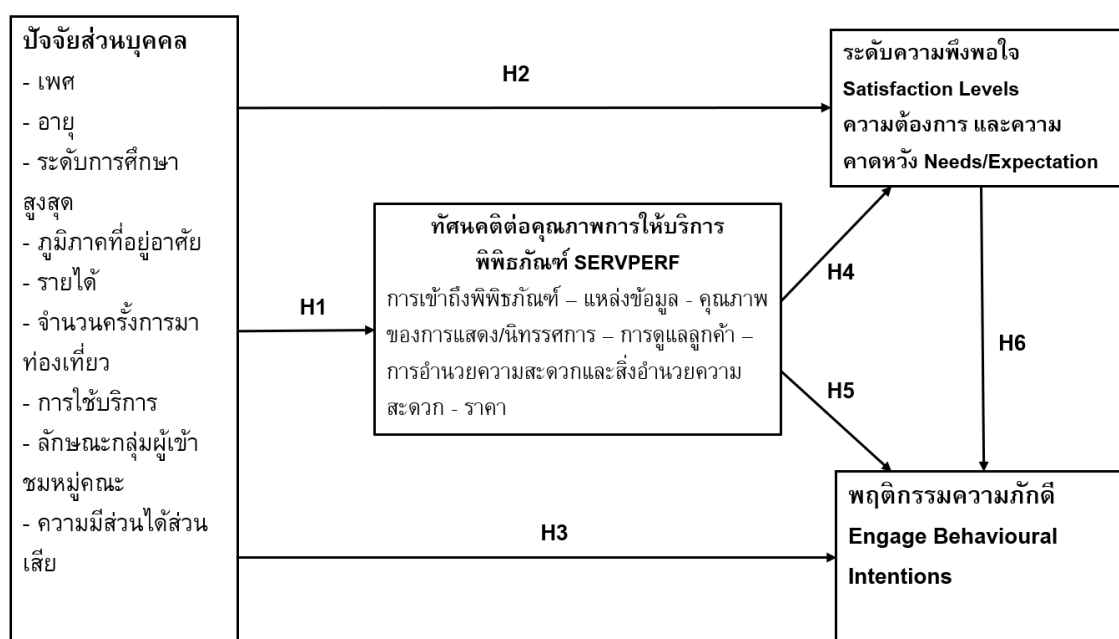
11	จัดกิจกรรมและนิทรรศการอย่างต่อเนื่อง ในและนอกสถานที่	1
12	มีการอำนวยความสะดวกการเดินทางที่ดี	1
พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	ไม่มีความเห็น ไม่ต้องปรับ	2
2	อยากให้มีแหล่งเรียนรู้มากกว่านี้	2
3	เรื่องรถ การเดินทางมาค่ะ เพราะที่นี่เข้าถึงยากมาก ถ้าทำให้ดีต้องจัดการเรื่องรถสาธารณะมาให้เข้าถึงหน่อย	2
4	เปิดระบบการศึกษาเพิ่มเติมทางเว็บไซต์เพื่อให้คนอื่นสามารถเยี่ยมชมและเข้าถึงได้ง่าย	1
5	ใช้ดำเนินชีวิตได้	1
พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	เพิ่มการเรียนรู้ หากิจกรรมใหม่ๆ หลากๆ ด้าน มาหมุนเวียน	3
2	ทำทุกอย่าง ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด	2
3	มีโปรแกรมสำหรับการร่วมกิจกรรมครั้งต่อไป สำหรับคนที่มาหลายครั้ง	1
4	ควรให้เทคโนโลยีเป็นศูนย์ที่แนะนำสำหรับการทำกิจกรรมให้เด็กๆ และครอบครัวเป็นหลัก	1
พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	ดีแล้ว	1
2	ดำเนินการให้บริการเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ประสบการณ์นอกห้องเรียนให้กับเด็กๆ นักเรียน	1
3	ของที่ระลึก	1
4	ให้ร้านกาแฟเปิดแอร์เย็นๆ หน่อย	1
การใช้บริการและผลิตภัณฑ์ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	แจกของฝากค่ะ อยากให้มีของที่ระลึกเล็กๆ น้อยๆ แบบไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม	2
2	อยากให้มีเครื่องเล่นด้านเทคโนโลยีมากกว่านี้ เน้นเทคโนโลยีความตื่นตาตื่นใจให้เด็กสนใจ	2
3	การเข้าถึงของรถสาธารณะ บางทีอาจไม่สะดวกเดินทางไปถึงคลอง 5	2

4	ให้มีกิจกรรมวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กเล็กเยอะๆ updateกิจกรรมใหม่ เพราะเรียนเกือบหมดแล้วค่ะ	1
5	จัดกิจกรรมเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์เช่น one day camp บ่อยๆค่ะ แบ่งมาจัดที่รัชดาในบางกิจกรรมแบบนี้ดีมากๆค่ะ	1
6	เพิ่มแหล่งเรียนรู้	1
7	ระบบต่างๆยังล่าช้า	1
8	ฟังก์ชันต่างๆ ยังค่อนข้างจะช้าบ้าง แต่โดยรวมถือว่าดี ลูกๆชอบ	1
9	ประชาสัมพันธ์มากขึ้น ส่วนใหญ่พ่อแม่เพื่อนลูกรู้จักกันน้อย	1
10	ของเล่นมีเสีย หรือสภาพไม่สมบูรณ์หลายชิ้น, น่าจะมีศูนย์การเรียนรู้แบบนี้ตามต่างจังหวัดบ้าง	1
11	นำเรียนรู้ น่าสนุกดีค่ะ	1
12	ปรับกิจกรรมให้มีความน่าสนใจ สนุก และเหมาะกับเด็กมากยิ่งขึ้น	1
13	อยากให้พัฒนาไปเรื่อยๆ	1
การใช้บริการและผลิตภัณฑ์ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	ดีแล้ว โดยรวมถือว่าดีมาก	19
2	เพิ่มความรู้ให้มากขึ้น มีกิจกรรมใหม่ๆ เข้ามาเรื่อยๆ เปลี่ยนรูปแบบทุกเดือน สอดแทรกแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม เรียนรู้และต่อยอด สานต่อกิจกรรม	15
3	จัดการนิทรรศการบ่อยขึ้น มีกิจกรรมที่ทำให้ผู้ชมได้ร่วมเล่นสนุกด้วย หรือจัดนิทรรศการนอกสถานที่ จัดกิจกรรมพิเศษในวันหยุดต่าง ๆ	15
4	มีวิทยากรอธิบายในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับศูนย์การเรียนรู้มากกว่านี้ คอยแนะนำเวลาที่มีผู้เข้ามาเรียนรู้ เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลนิทรรศการสำหรับนักเรียนที่มาส่วนตัวกับครอบครัวหรือกลุ่มเล็กๆ	6
5	สร้างสถานที่นั่งทานอาหาร พักผ่อนหย่อนใจ ควรมีที่ถ่ายรูปสวยๆงามมากกว่านี้	3
6	อยากให้มีแหล่งการเรียนรู้กระจายไปจังหวัดต่างๆ ด้วย เพราะบางทีการเข้าถึงของเด็กแต่ละคนไม่เหมือนกัน อยากให้มีครอบคลุมทุกจังหวัดเพื่อสร้างการรับรู้ให้เด็กๆ	3
7	ลดคำถามแบบในแบบสอบถามให้สั้นกระชับจะดีมากค่ะ	3
8	เสาร์ อาทิตย์ เปิด 9.00 น อยากให้เสาร์อาทิตย์เปิดเร็วขึ้น	2
9	ที่จอดรถเพิ่ม แนะนำให้มีป้ายบอกที่จอดรถให้ชัดเจนกว่านี้และเพิ่มลานจอดรถที่เป็นพื้นราบ	2
10	เอกสารแผ่นพับ แจก	2

11	อยากให้สาระสำคัญในท้องฟ้าจำลองให้ความสำคัญกับเด็กมากขึ้น (บางเรื่องมันน่าเบื่อและจริงจังไปสำหรับเด็ก)	2
12	อยากให้มีการเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ simulator การนั่งยานอวกาศหรือเครื่องบินด้วย	1
13	เพิ่มรอบการรับชม มี soundtrack และ subtitles	1
14	เพิ่มป้ายบอกทางเข้าจากประตูถึงอุทยานให้มากกว่านี้	1
15	จัดการเดินทางแบบสาธารณะ	1
16	ควรปิดร้านอาหารเดิม เอาที่วีร้านอาหารออก และให้คนอื่นมาทำอาหาร	1
17	ปรับปรุงของให้ใช้งานได้	1
18	ทางเชื่อมระหว่างลานจอดรถกับตัวอาคาร	1
19	เผยแพร่ข่าวสารเรื่องการจัดงาน ให้ทั่วทุกช่องทาง	1
20	อยากให้จัดมุมหนังสือ หรือมีห้องสมุดเล็กๆ เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ให้เด็กๆ ค่ะ	1
21	อยากให้มีภาษาอังกฤษ สำหรับต่างชาติ	1
22	อยากให้เสาร์อาทิตย์เปิดเร็วขึ้น	1
23	ดูดวงดาวจริงๆ ผ่านกล้องของจริง	1
24	จัดกิจกรรมที่ทำร่วมกันได้ทั้งครอบครัว จะดูแคมป์ปิ้งดูดาว	1
25	Exterior signage information	1
26	ขยายพิพิธภัณฑ์ฯ ไปยังพื้นที่จังหวัดต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนให้แก่เด็ก เยาวชน ปชช.ทั่วไป อย่างทั่วถึง	1
การใช้บริการและผลิตภัณฑ์ จัดทำวิทยานิพนธ์ อพวช. โคราซ		
รายการ	รายละเอียด	จำนวน
1	จัดกิจกรรมเพิ่มเติมอีก มีกิจกรรมเยอะๆ ดำเนินการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความคิด	17
2	ไม่มีข้อเสนอแนะ ดิอยู่แล้วค่ะ	8
3	มีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์สื่อออนไลน์ การแนะนำตัว และสถานที่มากกว่านี้	4
4	สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพิ่มความหลากหลายของอาชีพให้มากขึ้น	2
5	พัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้มากขึ้น และต่อเนื่อง	2
6	ออกไปจัดกิจกรรมให้ความรู้ ใน รร. เชิญคาราวานวิทยุไปตักกิจกรรมที่โรงเรียน	2
7	ลองทำหลายๆ อย่างที่แปลกใหม่กับตัวผู้เรียน	1
8	แบบสอบถามอาจจะเยอะไปนิดครับ, การประเมินความพึงพอใจอาจจะให้เป็นจุดๆ นั้น เหมือนกตดาวธนาคร	1

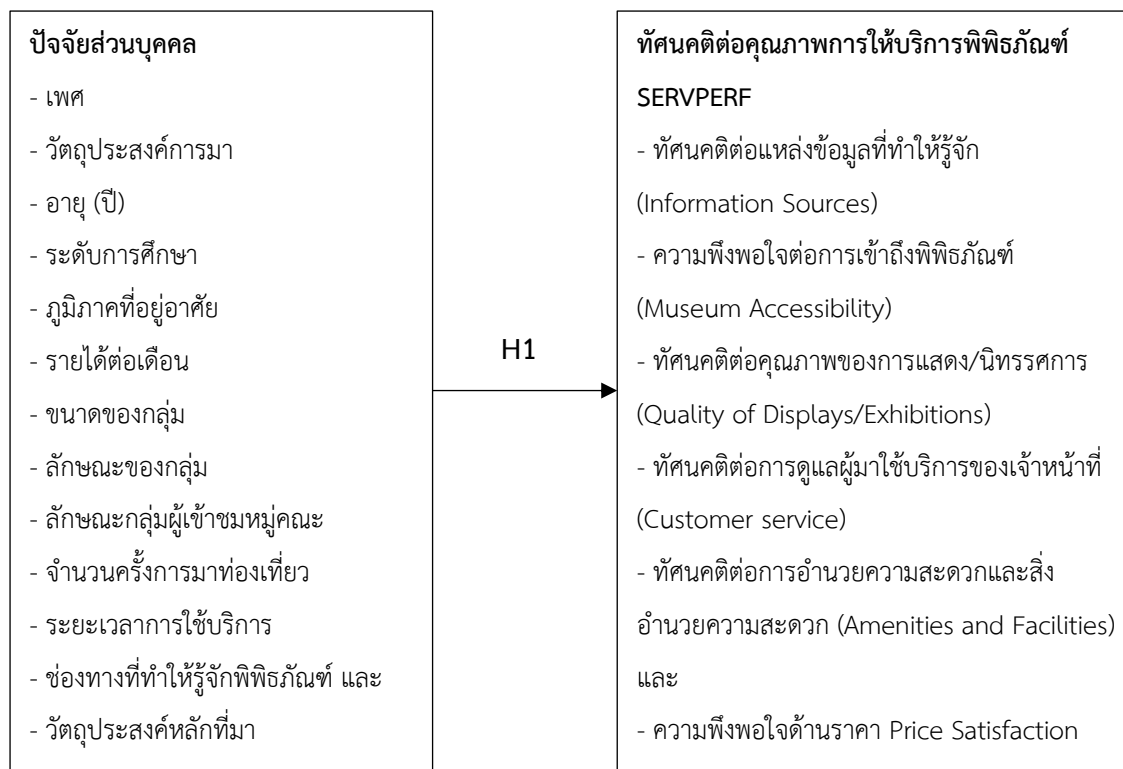
9	นำเสนอการปฏิบัติอุตสาหกรรม	1
10	ให้บอกอายุของเด็กที่เข้าร่วมกิจกรรมว่าต้องอายุเท่าไรถึงเข้าร่วมกิจกรรมไหนแล้วจะส่งผลดีที่สุด	1
11	ฝนตกน้ำรั่ว	1
12	นั่งรถนาน	1
13	ปรับปรุงทักษะของน้องที่ทำหน้าที่ทำกิจกรรม ทำอย่างไรให้ราบรื่น เหมาะกับวัย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่สามารถถืบคุมได้สัเด็กวัยใดจะมาใช้บริการ หากสื่อรพบุ กลุ่มอายุได้ซัดจะทำสื่อกออกมาเหมาะกับวัยมากขึ้นได้คะ แต่ถ้าประชาสัมพันธ์? กลุ่มวัยได้ซัดจะดีมาก	1

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมุติฐาน



จากกรอบแนวคิด และการทดสอบอิทธิพลของ ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ พิพธิภณท์ SERVPERF ของ อพวช.

H1: ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพธิภณท์ SERVPERF ของ อพวช.



SERVPERF ประกอบด้วย ข้อคำถาม 8-10 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) ข้อคำถาม 11-14 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) ข้อคำถาม 15-20 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) ข้อคำถาม 21-24 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) ข้อคำถาม 25-35 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) และข้อคำถาม 36-39 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction โดย

SERVPERF =

$$(IS8+IS9+IS10+MA11+MA12+MA13+MA14+QD15+QD16+QD17+QD18+QD19+QD20+CS21+CS22+CS23+CS24+AF25+AF26+AF27+AF28+AF29+AF30+AF31+AF32+AF34+AF35+PC36+PC37+PC38+PC39)/31$$

1.1 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-Test, และ ANOVA (LSD) โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุความพึง

พอใจและความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังที่ส่งผลต่อ ทักษะทัศนภาพการให้บริการ
พิพธิภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. (* Significant level .05, ** Significant level .01)

การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ด้วย LSD t-Test, และ ANOVA Test (F-Test) แสดงผลได้ตาม
ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.93 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทักษะทัศนภาพการให้บริการพิพธิภัณฑ์ SERVPERF (LSD t-Test,
ANOVA Test)

ปัจจัยส่วนบุคคล						
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
เพศ	ชาย	822	4.35	.541	-.844	.399
	หญิง	970	4.37	.517		
วัตถุประสงค์การ มา	ท่านตั้งใจมาที่นี่เป็นหลัก	1531	4.39	.514	5.360	.000
	ท่านมาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา	261	4.20	.581		
ANOVA (LSD)		SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	8.162	3	2.721	9.890	.000
	ภายในกลุ่ม	491.867	1788	.275		
	รวม	500.029	1791			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5.399	3	1.800	6.505	.000
	ภายในกลุ่ม	494.630	1788	.277		
	รวม	500.029	1791			
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	31.398	5	6.280	23.932	.000
	ภายในกลุ่ม	468.631	1786	.262		
	รวม	500.029	1791			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	9.732	4	2.433	8.867	.000
	ภายในกลุ่ม	490.297	1787	.274		
	รวม	500.029	1791			
ขนาดของกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	6.211	3	2.070	7.496	.000
	ภายในกลุ่ม	493.818	1788	.276		
	รวม	500.029	1791			
ลักษณะของกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	6.642	6	1.107	4.005	.001
	ภายในกลุ่ม	493.387	1785	.276		
	รวม	500.029	1791			
ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ	ระหว่างกลุ่ม	8.280	6	1.380	5.010	.000
	ภายในกลุ่ม	491.748	1785	.275		
	รวม	500.029	1791			

จำนวนครั้งการ มาท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.684	2	1.342	4.827	.008
	ภายในกลุ่ม	497.345	1789	.278		
	รวม	500.029	1791			
ระยะเวลาการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.288	3	1.096	3.945	.008
	ภายในกลุ่ม	496.741	1788	.278		
	รวม	500.029	1791			
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
ช่องทางที่ทำให้ รู้จักพิพิธภัณฑ์	เว็บไซต์ www.nsm.or.th	246	4.529	.517	-5.445	.000
	เฟสบุ๊ก(Facebook)	415	4.466	.539	-4.606	.000
	เพื่อนบอกต่อ	342	4.450	.538	-3.416	.001
	รายการทีวี	46	4.341	.625	.275	.783
	โรงเรียนแนะนำ	214	4.509	.454	-4.930	.000
	เพจแนะนำสถานที่	164	4.322	.545	1.027	.304
	youtube	66	4.319	.650	.555	.580
	tiktok	29	4.160	.580	2.087	.037
	กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	23	4.345	.442	.155	.877
วัตถุประสงค์ หลักที่มา	พักผ่อนวันหยุด	546	4.363	.553	-.024	.981
	หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	939	4.409	.508	-3.953	.000
	เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	809	4.415	.534	-3.876	.000
	เสริมทักษะชีวิต	387	4.417	.540	-2.334	.020
	หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	238	4.389	.553	-.829	.407
	ถ่ายภาพ	216	4.347	.544	.460	.645
	เช็คอิน (Check in)	104	4.215	.659	2.378	.019
	แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก	52	4.419	.621	-.786	.432
	กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	230	4.364	.580	-.067	.946

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA (LSD) พบว่า สามารถสรุปแสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ได้แก่

1) ไม่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติของ เพศ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

2) วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ โดยสรุปมีความแตกต่างของ ความตั้งใจมาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. เป็นหลักเมื่อเทียบกับคนที่มาทำธุระแล้วแวะมา ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

3) พบว่า อายุ (ปี) ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มช่วงอายุ ($F = 9.890$, $Sig. = .000$) โดยกลุ่มอายุ ไม่เกิน 20 ปี กับกลุ่มอายุที่มากกว่า ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ

อพวช. อย่างไรก็ตามไม่สามารถสรุปความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 20 - 40 ปี, 41 - 60 ปี, และ 60 ปีขึ้นไป โดยแสดงได้ตามตารางที่ 5-93

ตารางที่ 5.94 ความแตกต่างของอายุมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF (ANOVA Test)

อายุ (ปี)	20 - 40 ปี	41 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	.120*	.150*	.394*
20 - 40 ปี		.030	.275
41 - 60 ปี			.244

4) ระดับการศึกษา ในแต่ละระดับมีความแตกต่าง ($F = 6.505$, Sig. = .000) ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. โดยพบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มประถมศึกษา กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มม. ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และปริญญาตรีพบความแตกต่างกับกลุ่มที่สูงกว่าปริญญาตรี และไม่สามารถสรุปความแตกต่างระหว่าง กลุ่ม ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า กับกลุ่มปริญญาตรี ตามตารางที่ 5-94

ตารางที่ 5.95 ระดับการศึกษามีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF (ANOVA Test)

ระดับการศึกษา	ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	.047	.078*	-.135*
ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า		.031	-.183*
ปริญญาตรี			-.213*

5) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย พบระดับมีความแตกต่าง ($F = 23.932$, Sig. = .000) โดย กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคอีสาน และพบความแตกต่างของ กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคกลาง มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคอีสาน ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ตามนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5-95

ตารางที่ 5.96 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF (ANOVA Test)

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	-.175*	-.179	-.264*	-.299*	-.327
ภาคกลาง		-.005	-.089	-.124*	-.153
ภาคตะวันออก			-.085	-.119	-.148

ภาคเหนือ				-.035	-.064
ภาคอีสาน					-.029

6) รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=8.867$, $Sig = .000$) ของผู้มีรายได้ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช. ทางสถิติ กลุ่ม 15,001-30,000 บาท/เดือน กับทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็น กลุ่ม < 15,000 บาท/เดือน 30,001-50,000 บาท/เดือน 50,001-100,000 บาท/เดือน หรือ > 100,000 บาท/เดือน และพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 30,001-50,000 บาท/เดือน กับกลุ่ม 50,001-100,000 บาท/เดือน ตามตารางที่ 5.96

ตารางที่ 5.97 รายได้ต่อเดือนมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF (ANOVA Test)

รายได้ต่อเดือน บาท/เดือน	15,001-30,000	30,001-50,000	50,001-100,000	> 100,000
< 15,000	.156*	.063	-.110	-.067
15,001-30,000		-.092*	-.265*	-.222*
30,001-50,000			-.173*	-.130
50,001-100,000				.043

7) ขนาดของกลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=7.496$, $Sig = .000$) ของขนาดของกลุ่ม ที่เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน กับกลุ่มอื่น ๆ ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช. ตามตารางที่ 5.97

ตารางที่ 5.98 ขนาดกลุ่มมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF (ANOVA Test)

ขนาดกลุ่ม	เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน	เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน	เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน
คนเดียว	-.025	.060	-.118*
เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน		.084*	-.094*
เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน			-.178*

8) ลักษณะของกลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=4.005$, $Sig = .001$) ของลักษณะของกลุ่ม โดยความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง นักเรียน/นักศึกษา และประชาชนผู้รับบริการทั่วไป โดยไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปได้ถึงความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช. ตามตารางที่ 5.98

ตารางที่ 5.99 ขนาดกลุ่มมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF (ANOVA Test)

ลักษณะของกลุ่ม	นักเรียน/ นักศึกษา	กลุ่มครู/ อาจารย์	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน/ ผู้ประกอบการ	องค์กร/ เครือข่าย/ คณะ เยียมชม
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	-.124*	-.064	-.198	-.068	.126
นักเรียน/นักศึกษา		.061	-.074	.057	.250
กลุ่มครู/อาจารย์			-.135	-.004	.190
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				.131	.324
เอกชน/ผู้ประกอบการ					.194

9) ลักษณะของกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=5.010$, Sig = .000)

ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF ของ อพวช. โดยแสดงตามตารางที่ 5.99

- กลุ่มที่ไม่ระบุ กับกลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ ขณะที่
- คนเดียว แตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี)
- กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) มีความแตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ)
- กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ)

ตารางที่ 5.100 ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF (ANOVA Test)

ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ	คนเดียว	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี เด็กทารกและ เด็กเล็ก (< 5ปี)	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี เด็กวัยเรียน (5-12ปี)	กลุ่มหรือ ครอบครัวเด็กที่ มีวัยรุ่น (13- 18ขวบ)	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี ผู้สูงอายุ	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี ผู้ เข้าชมที่มีความ ต้องการเพิ่มเติม พิเศษ
ไม่ระบุ	.02714	.13333*	.17006*	.04167	.16515*	-.02232
คนเดียว	*	.10619*	.14292*	.01453	.13802	-.04946
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็ก ทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี)			.03673	-.09166*	.03183	-.15565
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัย เรียน (5-12ปี)				-.12839*	-.00491	-.19238

กลุ่มหรือครอบครัวที่มี วัยรุ่น (13-18ขวบ)					.12348	-.06399
กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้สูงอายุ						-.18748

10) จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=4.827$, $Sig = .008$) ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF ของ อพวช. โดยแสดงตามตารางที่ 5-100 โดย พบว่า การมามากกว่า 3 ครั้ง แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ และไม่สามารถสรุปได้ของการมาครั้งแรกและครั้งที่ 2-3

ตารางที่ 5.101 จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยวมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF (ANOVA Test)

จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	ครั้งที่ 2-3	มากกว่า 3 ครั้ง
ครั้งแรก	.024	-.130*
ครั้งที่ 2-3		-.154*

11) ระยะเวลาการให้บริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=3.945$, $Sig = .008$) ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF ของ อพวช. โดยแสดงตามตารางที่ 5.101 พบว่า การใช้เวลา ต่ำกว่า 1 ชม. แตกต่างกับ 1-3 ชม. ขณะที่การใช้เวลา 1-3 ชม. แตกต่างกับ 3-5 ชม. และ ขณะที่การใช้เวลา 3-5 ชม. แตกต่างกับ มากกว่า 5 ชม.

ตารางที่ 5.102 ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF (ANOVA Test)

ขนาดกลุ่ม	1-3 ชม.	3-5 ชม.	มากกว่า 5 ชม.
ต่ำกว่า 1 ชม.	-.089*	.002	-.112
1-3 ชม.		.092*	-.022
3-5 ชม.			-.114*

12) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ ได้แก่ เว็บไซต์ www.nsm.or.th เฟสบุ๊ก (Facebook) เพื่อนบอกต่อ โรงเรียนแนะนำ tiktok พบความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และไม่ใช้ช่องทางดังกล่าว ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERPERF ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ขณะที่ไม่มีข้อมูลเพื่อพื่อในการสรุป ช่องทาง รายการทีวี เพจแนะนำสถานที่ Youtube และกลุ่มไลน์ผู้ปกครอง และ

13) วัตถุประสงค์หลักที่มา ได้แก่ หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ เสริมทักษะชีวิต และเช็คอิน (Check in) พบความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีวัตถุประสงค์ดังกล่าว ที่มีต่อทัศนคติ คุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ และไม่สามารถสรุป พักผ่อน วันหยุด หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ถ่ายภาพ แก้ปัญหาติดเกมส์ของเด็ก และกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือ รายวิชา

1.2 ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช.

การทดสอบความสัมพันธ์ (Chi-Square) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช.

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวต้องไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หลังจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Pearson Correlation พบว่าไม่มีตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์มากกว่า 0.75 (ภาคผนวก) ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างตัวแปร และผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปที่

ตารางที่ 5.103 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช.

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช.	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.980	.087		45.541	.000
เพศ	.016	.024	.015	.656	.512
อายุ	-.103	.025	-.141	-4.189	.000
ระดับการศึกษา	.104	.021	.162	4.951	.000
รายได้ บาท/เดือน	.025	.017	.044	1.462	.144
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	.063	.008	.207	7.691	.000
ขนาดกลุ่ม	.004	.005	.026	.897	.370
ลักษณะของกลุ่ม	.010	.012	.019	.812	.417
จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	.008	.019	.010	.417	.677
เหตุผลการมา	-.123	.036	-.082	-3.422	.001
ระยะเวลาทั้งหมดที่ทานใช้ที่นี่	.008	.013	.014	.607	.544
เว็บไซต์ www.nsm.or.th	.098	.040	.064	2.409	.016
เฟซบุ๊ก(Facebook)	.030	.037	.024	.794	.427
เพื่อนบอกต่อ	.040	.036	.030	1.120	.263

รายการทีวี	.030	.085	.009	.351	.726
โรงเรียนแนะนำ	.094	.043	.058	2.175	.030
เพจแนะนำสถานที่	-.054	.047	-.030	-1.163	.245
youtube	.038	.078	.014	.492	.623
tiktok	-.262	.109	-.063	-2.412	.016
กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	.067	.110	.014	.611	.542
พักผ่อนวันหยุด	.030	.033	.026	.916	.360
หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	-.011	.033	-.010	-.328	.743
เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	.018	.032	.017	.566	.571
เสริมทักษะชีวิต	-.008	.032	-.006	-.261	.794
หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	.024	.039	.015	.607	.544
ถ่ายภาพ	.004	.043	.003	.096	.924
เช็คอิน (Check in)	-.133	.058	-.059	-2.288	.022
แก้ปัญหาติคเกมส์ของเด็ก	.047	.074	.015	.631	.528
กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	-.040	.038	-.025	-1.035	.301
R	.331				
R Square	.109				
F(Sig)	7.742 (.00)				
หมายเหตุ:					
1. * Significant level .05, ** Significant level .01					

จากตารางผลการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพล ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพ การให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. โดยการศึกษาสามารถสรุปได้ร้อยละ 10.9 พบว่า

- อายุ มีผลอิทธิพลเชิงลบ (-.103, $t = -4.189$, Sig = .000) หมายถึง อายุมากขึ้นมี ทัศนคติคุณภาพ การให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ลดลง

- ระดับการศึกษา มีผลอิทธิพลเชิงบวก (.104, $t = 4.951$, Sig = .000) หมายถึง การศึกษาที่สูงกว่ามี ทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. มากกว่า

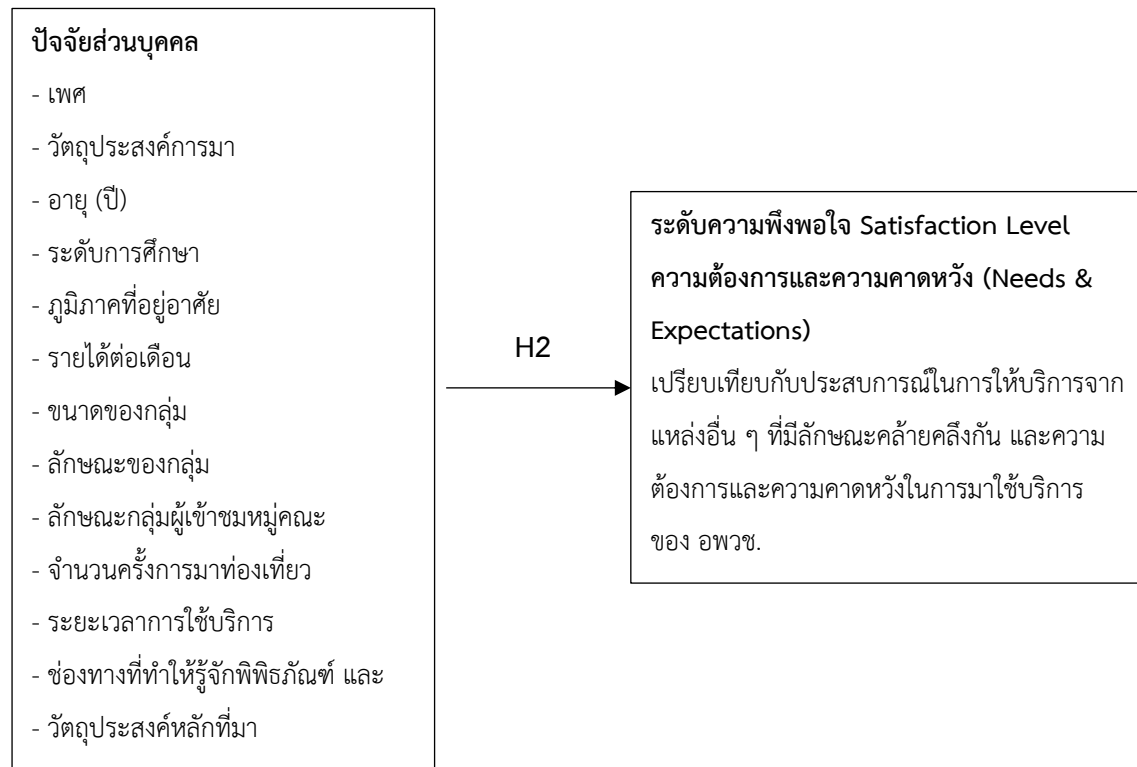
- ภูมิภาคที่อยู่อาศัย มีผลอิทธิพลเชิงบวก (.063, $t = 7.691$, Sig = .000) หมายถึง ภูมิภาคยิ่ง หลากหลาย ทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. มากกว่า

- เหตุผลการมา มีผลอิทธิพลเชิงลบ (-.123, $t = -3.422$, Sig = .001) หมายถึง ยิ่งตั้งใจมาก จะมี ทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ลดลง

- ช่องทางการได้มาซึ่งข้อมูล อพวช. พบว่า เว็บไซต์ www.nsm.or.th และ โรงเรียนแนะนำ ส่ง อิทธิพลเชิงบวก ขณะที่ tiktok และ เช็คอิน (Check in) ส่งอิทธิพลเชิงลบต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ พิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

- วัตถุประสงค์ในการมา อพวช. เพื่อ เช็คอิน (Check in) ส่งอิทธิพลลบ ต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF ของ อพวช.

H2: ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง



ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง โดย ระดับความพึงพอใจ Satisfaction Levels พิจารณาจากคำถามที่ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คำถามที่ 46-55 ส่วนความต้องการและความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช. (Needs & Expectations) พิจารณาจาก คำถามที่ 1) มาตรการดูแลความปลอดภัยที่ดีต่อโรคติดต่อโควิด 19 2) ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน 3) ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ 4) การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ 5) มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย 6) การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารี และ 7) การร่วมกิจกรรมกับ อพวช. ได้ทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด

Needs & Expectations & Satisfaction Levels

$$=(EX1+EX2+EX3+EX4+EX5+EX6+EX7+COM46+COM47+COM48+COM49+COM50+COM51+COM52+COM53+COM54+COM55)/17.$$

2.1 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช.

ตารางที่ 5.104 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช. (LSD t-Test, ANOVA Test)

ปัจจัยส่วนบุคคล						
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
เพศ	ชาย	822	4.33	.547	-.252	.801
	หญิง	970	4.33	.546		
วัตถุประสงค์การมา	ท่านตั้งใจมาที่นี่เป็นหลัก	1531	4.35	.538	4.325	.000
	ท่านมาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา	261	4.20	.578		
ANOVA (LSD)		SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	3.803	3	1.268	4.272	.005
	ภายในกลุ่ม	530.564	1788	.297		
	รวม	534.367	1791			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.211	3	1.404	4.734	.003
	ภายในกลุ่ม	530.155	1788	.297		
	รวม	534.367	1791			
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	24.389	5	4.878	17.082	.000
	ภายในกลุ่ม	509.978	1786	.286		
	รวม	534.367	1791			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	6.993	4	1.748	5.924	.000
	ภายในกลุ่ม	527.374	1787	.295		
	รวม	534.367	1791			
ขนาดของกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	2.357	3	.786	2.641	.048
	ภายในกลุ่ม	532.009	1788	.298		
	รวม	534.367	1791			
ลักษณะของกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	4.726	6	.788	2.655	.014
	ภายในกลุ่ม	529.641	1785	.297		
	รวม	534.367	1791			
ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ	ระหว่างกลุ่ม	7.786	6	1.298	4.399	.000
	ภายในกลุ่ม	526.581	1785	.295		
	รวม	534.367	1791			
จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3.904	2	1.952	6.584	.001
	ภายในกลุ่ม	530.462	1789	.297		
	รวม	534.367	1791			

ระยะเวลาการใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.098	3	.699	2.349	.071
	ภายในกลุ่ม	532.269	1788	.298		
	รวม	534.367	1791			
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
ช่องทางที่ทำให้ รู้จักพิพิธภัณฑ์	เว็บไซต์ www.nsm.or.th	246	4.530	.524	-6.446	.000
	เฟสบุ๊ค(Facebook)	415	4.460	.529	-5.588	.000
	เพื่อนบอกต่อ	342	4.447	.525	-4.591	.000
	รายการทีวี	46	4.441	.572	-1.406	.160
	โรงเรียนแนะนำ	214	4.520	.435	-6.567	.000
	เพจแนะนำสถานที่	164	4.301	.556	.533	.594
	youtube	66	4.334	.613	-.073	.942
	tiktok	29	4.185	.561	1.440	.150
	กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	23	4.322	.512	.063	.949
วัตถุประสงค์ หลักที่มา	พักผ่อนวันหยุด	546	4.342	.560	-.658	.510
	หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	939	4.373	.540	-3.635	.000
	เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	809	4.381	.550	-3.643	.000
	เสริมทักษะชีวิต	387	4.365	.590	-1.457	.145
	หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	238	4.365	.552	-1.080	.280
	ถ่ายภาพ	216	4.321	.551	.255	.798
	เช็คอิน (Check in)	104	4.171	.627	3.048	.002
	แก้ปัญหาติดยาเสพติดของเด็ก	52	4.416	.598	-1.164	.245
	กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	230	4.334	.578	-.128	.898

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA (LSD) พบว่า สามารถสรุปแสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลมีผลความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ได้แก่

1) ไม่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติของ เพศ ที่มีต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

2) วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ โดยสรุปความแตกต่างของ ความตั้งใจมาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. เป็นหลักเมื่อเทียบกับคนที่มาทำธุระแล้วแวะมา ที่มีความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

3) พบว่า อายุ (ปี) ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มช่วงอายุ ($F = 4.272$, Sig. = .005) โดยกลุ่มอายุ ไม่เกิน 20 ปี กับกลุ่มอายุ 20 - 40 ปี และ 41 - 60 ปี และไม่สามารถสรุปความแตกต่างระหว่างกลุ่มอื่นๆ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. โดยแสดงได้ตามตารางที่ 5-104

ตารางที่ 5.105 ความแตกต่างของอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

อายุ (ปี)	20 - 40 ปี	41 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	.07749*	.10719*	.28340
20 - 40 ปี		.02970	.20591
41 - 60 ปี			.17621

4) ระดับการศึกษา ในแต่ละระดับมีความแตกต่าง ($F = 4.734$, $Sig. = .003$) มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดยพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5-105

ตารางที่ 5.106 ระดับการศึกษามีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ระดับการศึกษา	ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-.04856	-.04457	-.21625*
ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า		.00399	-.16770*
ปริญญาตรี			-.17169*

5) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย พบระดับมีความแตกต่าง ($F = 17.082$, $Sig. = .000$) โดย กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ และบริเวณชล มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคอีสาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.107

ตารางที่ 5.107 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยมีต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก
กรุงเทพฯ และบริเวณชล	-.17859*	-.15129	-.25925*	-.23757*	-.39583
ภาคกลาง		.02730	-.08066	-.05898	-.21724
ภาคตะวันออก			-.10796	-.08628	-.24454
ภาคเหนือ				.02168	-.13658
ภาคอีสาน					-.15826

6) รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=5.924$, $Sig = .000$) ของผู้มีรายได้ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. ในกลุ่ม กลุ่ม <

15,000 บาท/เดือน กับกลุ่ม 15,001-30,000 บาท/เดือน ระหว่างกลุ่ม กลุ่ม 15,001-30,000 บาท/เดือน กับกลุ่ม 30,001-50,000 บาท/เดือน และกลุ่ม 50,001-100,000 บาท/เดือน กับกลุ่ม < 15,000 บาท/เดือน, กลุ่ม 15,001-30,000 บาท/เดือน, และกลุ่ม 30,001-50,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.96

ตารางที่ 5.108 รายได้ต่อเดือนมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

รายได้ต่อเดือน บาท/เดือน	15,001-30,000	30,001-50,000	50,001-100,000	> 100,000
< 15,000	.11549*	.00139	-.15849*	-.04673
15,001-30,000		-.11411*	-.27398*	-.16222
30,001-50,000			-.15988*	-.04811
50,001-100,000				.11176

7) ขนาดของกลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=2.641$, Sig = .048) ของขนาดของกลุ่ม ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดยขนาดกลุ่ม ที่เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน มีความแตกต่างกับ คนเดียว และ เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.108

ตารางที่ 5.109 ขนาดกลุ่มมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ขนาดกลุ่ม	เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน	เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน	เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน
คนเดียว	-.03677	.02873	-.07910*
เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน		.06550	-.04234
เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน			-.10784*

8) ลักษณะของกลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=2.655$, Sig = .014) ของลักษณะของกลุ่ม โดยความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง นักเรียน/นักศึกษา และประชาชนผู้รับบริการทั่วไป โดยไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปได้ถึงความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. ตามตารางที่ 5.110

ตารางที่ 5.110 ขนาดกลุ่มมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ลักษณะของกลุ่ม	นักเรียน/ นักศึกษา	กลุ่มครู/ อาจารย์	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เอกชน/ ผู้ประกอบการ	องค์กร/ เครือข่าย/ คณะ เยียมชม
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	-.09869*	-.03429	-.21605	-.07798	-.13239
นักเรียน/นักศึกษา		.06440	-.11736	.02072	-.03370
กลุ่มครู/อาจารย์			-.18176	-.04369	-.09810
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				.13807	.08366
เอกชน/ผู้ประกอบการ					-.05441

9) ลักษณะของกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=4.399$, $Sig = .000$) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. โดยแสดงตามตารางที่ 5.110

- กลุ่มที่ไม่ระบุ กับกลุ่มครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ
- คนเดียว แตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5 ปี) และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี)
- กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) แตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5 ปี) และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี)

ตารางที่ 5-111 ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ	คนเดียว	กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5 ปี)	กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี)	กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ)	กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ	กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ
ไม่ระบุ	-.06088	.06493	.09562*	-.05375	.04496	-.06337
คนเดียว		.12581*	.15651*	.00713	.10585	-.00249
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5 ปี)			.03069	-.11868*	-.01996	-.12830
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี)				-.14937*	-.05066	-.15899
กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ)					.09872	-.00962
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ						-.10834

10) จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=6.584$, Sig = .001) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. โดย พบว่าการมามากกว่า 3 ครั้ง มีความแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ และไม่สามารถสรุปได้ของการมาครั้งแรกและครั้งที่ 2-3

ตารางที่ 5.112 จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยวมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	ครั้งที่ 2-3	มากกว่า 3 ครั้ง
ครั้งแรก	-.00542	-.17133*
ครั้งที่ 2-3		-.16591*

11) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.nsm.or.th เฟสบุ๊ก (Facebook) เพื่อนบอกต่อ และ โรงเรียนแนะนำ พบความแตกต่างระหว่างผู้ที่ใช้และไม่ใช้ช่องทางดังกล่าว ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ขณะที่ไม่มีข้อมูลเพื่อพื่อในการสรุป ช่องทาง รายการทีวี เพจแนะนำสถานที่ Youtube tiktok และกลุ่มไลน์ ผู้ปกครอง และ

12) วัตถุประสงค์หลักที่มา ได้แก่ หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ เสริมทักษะชีวิต และเช็คอิน (Check in) พบความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีวัตถุประสงค์ดังกล่าว ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ และไม่สามารถสรุป พักผ่อนวันหยุด หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ถ่ายภาพ แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก และกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา

2.2 ทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

การทดสอบความสัมพันธ์ (Chi-Square) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง การให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวต้องไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หลังจากการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Pearson Correlation พบว่าไม่มีตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์มากกว่า 0.75 (ภาคผนวก) ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างตัวแปร และผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปที่

ตารางที่ 5.113 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ พิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.809	.090		42.237	.000
เพศ	-.006	.025	-.005	-.226	.821
อายุ	-.108	.025	-.143	-4.269	.000
ระดับการศึกษา	.143	.022	.217	6.636	.000
รายได้ บาท/เดือน	.023	.018	.040	1.305	.192
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	.054	.008	.170	6.348	.000
ขนาดกลุ่ม	.003	.005	.018	.642	.521
ลักษณะของกลุ่ม	.019	.012	.036	1.562	.118
จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	.026	.020	.031	1.310	.190
เหตุผลการมาที่นี่	-.102	.037	-.066	-2.747	.006
ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้ที่นี่	.018	.013	.031	1.322	.186
เว็บไซต์ www.nsm.or.th	.118	.042	.074	2.821	.005
เฟสบุ๊ก(Facebook)	.023	.039	.018	.594	.553
เพื่อนบอกต่อ	.057	.037	.041	1.537	.125
รายการทีวี	.146	.087	.042	1.667	.096
โรงเรียนแนะนำ	.152	.045	.090	3.408	.001
เพจแนะนำสถานที่	-.084	.048	-.044	-1.738	.082
youtube	.020	.080	.007	.248	.804
tiktok	-.240	.112	-.056	-2.148	.032
กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	.040	.113	.008	.355	.722
พักผ่อนวันหยุด	.012	.034	.010	.353	.724
หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	-.008	.034	-.007	-.234	.815
เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	.033	.033	.030	.990	.322
เสริมทักษะชีวิต	-.027	.033	-.020	-.819	.413
หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	.023	.041	.014	.567	.571
ถ่ายภาพ	.008	.045	.005	.174	.862
เช็คอิน (Check in)	-.160	.060	-.068	-2.669	.008
แก้ปัญหาติคเกมส์ของเด็ก	.083	.077	.025	1.076	.282
กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	-.052	.039	-.032	-1.321	.187
R					.336
R Square					.113

F(Sig)	8.008 (.000)
หมายเหตุ: * Significant level .05, ** Significant level .01	

จากตารางผลการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพล ของปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. โดยการศึกษาสามารถสรุปได้ร้อยละ 11.3 พบว่า

- อายุ มีผลอิทธิพลเชิงลบ (-.108, $t = -4.268$, Sig = .000) หมายถึง อายุมากขึ้น มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ลดลง

- ระดับการศึกษา มีผลอิทธิพลเชิงบวก (.14-, $t = 6.636$, Sig = .000) หมายถึง การศึกษาที่สูงกว่า มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. มากกว่า

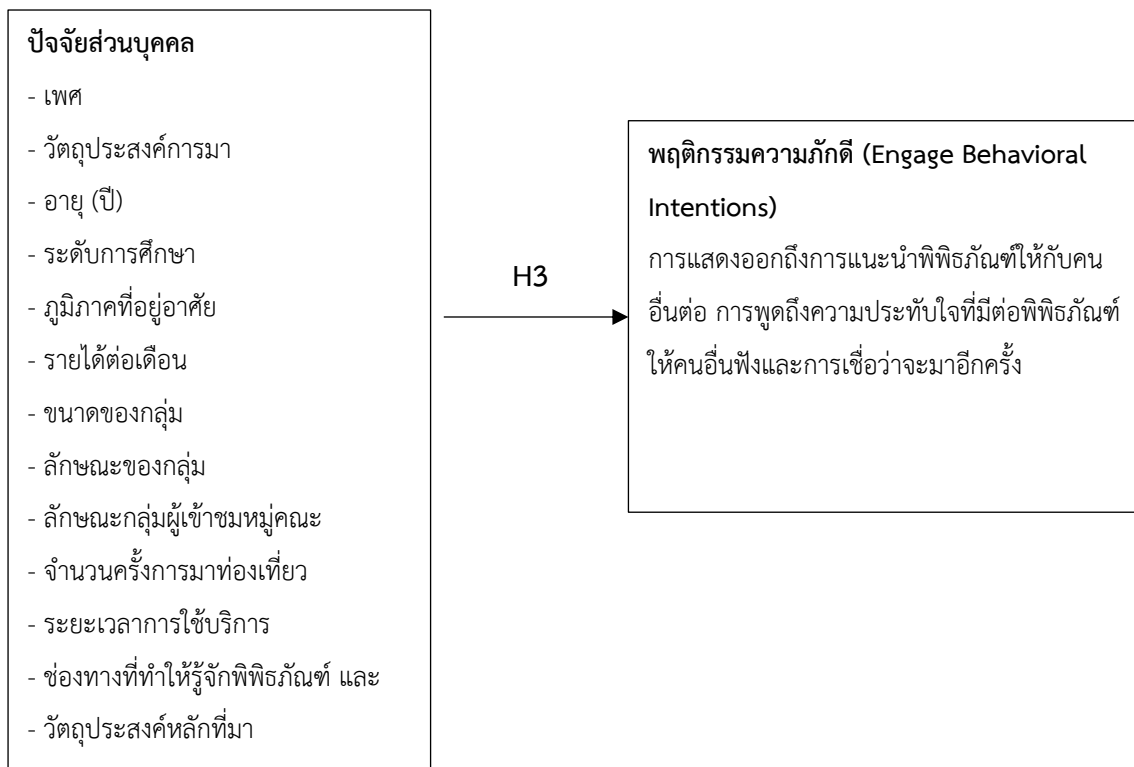
- ภูมิภาคที่อยู่อาศัย มีผลอิทธิพลเชิงบวก (.054, $t = 6.348$, Sig = .000) หมายถึง ภูมิภาคยิ่งหลากหลาย มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช. ที่มากกว่า

- เหตุผลการมา มีผลอิทธิพลเชิงลบ (-.102, $t = -2.747$, Sig = .006) หมายถึง ยิ่งตั้งใจมาก จะมีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

- ช่องทางการได้มาซึ่งข้อมูล อพวช. พบว่า เว็บไซต์ www.nsm.or.th และ โรงเรียนแนะนำ ส่งอิทธิพลเชิงบวก ขณะที่ tiktok และ เช็คอิน (Check in) ส่งอิทธิพลเชิงลบต่อ มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

- วัตถุประสงค์ในการมา อพวช. เพื่อ เช็คอิน (Check in) ส่งอิทธิพลลบ มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

H3: ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี



พฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions ใช้ปัจจัยชี้วัดได้แก่ ข้อ 43. ฉันจะแนะนำพิพิธภัณฑ์ให้กับคนอื่น และ 44. ฉันจะพูดถึงความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ให้คนอื่นฟัง โดยคำนวณค่า ผ่าน

$$\text{Behavioral_Intentions} = (\text{BI43} + \text{BI44}) / 2.$$

3.1 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑฯ ของ อพวช.

ตารางที่ 5.114 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑฯ ของ อพวช. (LSD t-Test, ANOVA Test)

ปัจจัยส่วนบุคคล						
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
เพศ	ชาย	822	4.3759	.63192	-2.553	.011
	หญิง	970	4.4495	.57827		
วัตถุประสงค์ การมา	ท่านตั้งใจมาที่นี่เป็นหลัก	1531	4.4491	.59162	5.701	.000
	ท่านมาทำธุระแถวนี้เลยแวะมา	261	4.2203	.64176		
ANOVA (LSD)		SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	13.583	3	4.528	12.635	.000
	ภายในกลุ่ม	640.693	1788	.358		
	รวม	654.276	1791			
ระดับ การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	36.147	3	12.049	34.853	.000
	ภายในกลุ่ม	618.129	1788	.346		
	รวม	654.276	1791			
ภูมิภาคที่อยู่ อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	61.567	5	12.313	37.104	.000
	ภายในกลุ่ม	592.709	1786	.332		
	รวม	654.276	1791			
รายได้ต่อ เดือน	ระหว่างกลุ่ม	24.494	4	6.123	17.375	.000
	ภายในกลุ่ม	629.783	1787	.352		
	รวม	654.276	1791			
ขนาดของ กลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	13.301	3	4.434	12.368	.000
	ภายในกลุ่ม	640.975	1788	.358		
	รวม	654.276	1791			
ลักษณะของ กลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	22.224	6	3.704	10.461	.000
	ภายในกลุ่ม	632.052	1785	.354		
	รวม	654.276	1791			
ลักษณะกลุ่ม ผู้เข้าชมหมู่ คณะ	ระหว่างกลุ่ม	44.235	6	7.372	21.572	.000
	ภายในกลุ่ม	610.041	1785	.342		
	รวม	654.276	1791			
	ระหว่างกลุ่ม	4.872	2	2.436	6.711	.001
	ภายในกลุ่ม	649.404	1789	.363		

จำนวนครั้ง การมา ท่องเที่ยว	รวม	654.276	1791			
ระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	14.611	3	4.870	13.614	.000
การใช้บริการ	ภายในกลุ่ม	639.665	1788	.358		
	รวม	654.276	1791			
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
ช่องทางที่ทำ ให้รู้จัก พิพิธภัณฑ์	เว็บไซต์ www.nsm.or.th	246	4.6301	.57795	-6.227	.000
	เฟซบุ๊ก(Facebook)	415	4.5614	.58604	-5.651	.000
	เพื่อนบอกต่อ	342	4.5468	.59998	-4.481	.000
	รายการทีวี	46	4.4565	.55604	-.464	.643
	โรงเรียนแนะนำ	214	4.5935	.55297	-4.950	.000
	เพจแนะนำสถานที่	164	4.4116	.63375	.092	.927
	youtube	66	4.4015	.62153	.195	.846
	tiktok	29	4.1379	.69303	2.499	.013
	กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	23	4.5000	.47673	-.673	.501
วัตถุประสงค์ หลักที่มา	พักผ่อนวันหยุด	546	4.4020	.60806	.636	.525
	หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	939	4.5304	.56164	-8.548	.000
	เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	809	4.5340	.58848	-7.648	.000
	เสริมทักษะชีวิต	387	4.5620	.55759	-5.707	.000
	หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	238	4.4202	.60233	-.121	.903
	ถ่ายภาพ	216	4.3287	.61061	2.259	.024
	เช็คอิน (Check in)	104	4.1731	.67468	4.238	.000
	แก้ปัญหาติดยาเสพติด	52	4.5288	.66726	-1.370	.171
	กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	230	4.3609	.64931	1.386	.167

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA (LSD) พบว่า สามารถสรุปแสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. ได้แก่

1) เพศ มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. โดย พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยทางสถิติ ($t = -2.553$, Sig = .011)

2) วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ โดยสรุปความแตกต่างของ ความตั้งใจมาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. เป็นหลักเมื่อเทียบกับคนที่มาทำธุระแล้วแวะมา มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

3) พบว่า อายุ (ปี) ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มช่วงอายุ ($F = 12.635$, Sig. = .000) โดยกลุ่มอายุ ไม่เกิน 20 ปี กับกลุ่มอายุ 20 - 40 ปี, 41 - 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป และไม่สามารถสรุปความแตกต่าง

ระหว่างกลุ่มอื่น ๆ มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดยแสดงได้ตาม ตารางที่ 5.115

ตารางที่ 5.115 ความแตกต่างของอายุ ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช.

อายุ (ปี)	20 - 40 ปี	41 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	.16427*	.16227*	.57622*
20 - 40 ปี		-.00200	.41195
41 - 60 ปี			.41395

4) ระดับการศึกษา ในแต่ละระดับมีความแตกต่าง ($F = 34.853$, $Sig. = .000$) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดยพบความแตกต่างระหว่าง ประถมศึกษาแตกต่างกับ กลุ่ม ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า กลุ่มปริญญาตรี ส่วน ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าแตกต่าง กับกลุ่มกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาตรี แตกต่างจากกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.116

ตารางที่ 5.116 ระดับการศึกษาที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช.

ระดับการศึกษา	ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	.38724*	.31410*	.06239
ม.ตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า		-.07313*	-.32485*
ปริญญาตรี			-.25172*

5) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย พบระดับมีความแตกต่าง ($F = 37.104$, $Sig. = .000$) โดย กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ และบริเวณพล มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคอีสาน ภาคภาคกลางมีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคเหนือ และภาคอีสาน และกลุ่มภาคเหนือ แตกต่างจากภาคอีสาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. การให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.117

ตารางที่ 5.117 ภูมิภาคที่อยู่อาศัย มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	-15059*	-21539	-33456*	-43217*	-50468
ภาคกลาง		-06480	-18397*	-28158*	-35409
ภาคตะวันออก			-11917	-21678	-28929
ภาคเหนือ				-09760*	-17011
ภาคอีสาน					-07251

6) รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=17.375$, $Sig = .000$) ของผู้มีรายได้ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. ในกลุ่ม

- กลุ่ม < 15,000 บาท/เดือน มีความแตกต่างกับกลุ่ม 50,001-100,000 บาท/เดือน และ > 100,000 บาท/เดือน

- 15,001-30,000 บาท/เดือน มีความแตกต่างกับกลุ่ม 30,001-50,000 บาท/เดือน 50,001-100,000 บาท/เดือน และ > 100,000 บาท/เดือน

- 30,001-50,000 บาท/เดือน มีความแตกต่างกับกลุ่ม 50,001-100,000 บาท/เดือน และ > 100,000 บาท/เดือน

อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.118

ตารางที่ 5.118 รายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

รายได้ต่อเดือน บาท/เดือน	15,001-30,000	30,001-50,000	50,001-100,000	> 100,000
< 15,000	.23634*	.04540	-.18430*	-.23152*
15,001-30,000		-.19093*	-.42063*	-.46786*
30,001-50,000			-.22970*	-.27692*
50,001-100,000				-.04722

7) ขนาดของกลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=12.368$, $Sig = .000$) ของขนาดของกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. โดยขนาดกลุ่ม ที่เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน มีความแตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5.119

ตารางที่ 5.119 ขนาดกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน ของ อพวช. โดยขนาดกลุ่ม

ขนาดกลุ่ม	เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน	เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน	เป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน
คนเดียว	-.03359	.02128	-.19826*
เป็นหมู่คณะต่ำกว่า 5 คน		.05487	-.16467*
เป็นหมู่คณะตั้งแต่ 6-10 คน			-.21954*

8) ลักษณะของกลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=10.461$, Sig = .000) ของลักษณะของกลุ่ม โดยความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง นักเรียน/นักศึกษา และประชาชนผู้รับบริการทั่วไป โดยไม่ข้อมูลที่สามารสรูปได้ถึงความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน ของ อพวช. ตามตารางที่ 5.120

ตารางที่ 5.120 ขนาดกลุ่มที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน ของ อพวช.

ลักษณะของกลุ่ม	นักเรียน/นักศึกษา	กลุ่มครู/อาจารย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	เอกชน/ผู้ประกอบการ	องค์กร/เครือข่าย/ คณะเยียมชม
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	-.23368*	-.12161	-.14122	-.03705	-.12455
นักเรียน/นักศึกษา		.11207	.09246	.19663	.10913
กลุ่มครู/อาจารย์			-.01961	.08456	-.00294
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				.10417	.01667
เอกชน/ผู้ประกอบการ					-.08750

9) ลักษณะของกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=21.572$, Sig = .000) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน ของ อพวช. โดยแสดงตามตารางที่ 5.120

- กลุ่มที่ไม่ระบุ กับกลุ่ม คนเดียว กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ

- คนเดียว แตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) และกลุ่มหรือครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ

- กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี) แตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มีวัยรุ่น (13-18ขวบ) และ กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ

- กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัยเรียน (5-12ปี) แตกต่างกับ กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติมพิเศษ

ตารางที่ 5.121 ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑฯ ของ อพวช.

ลักษณะกลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ	คนเดียว	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี เด็กทารกและ เด็กเล็ก (< 5ปี)	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี เด็กวัยเรียน (5-12ปี)	กลุ่มหรือ ครอบครัวเด็กที่ มีวัยรุ่น (13- 18ขวบ)	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี ผู้สูงอายุ	กลุ่มหรือ ครอบครัวที่มี ผู้ เข้าชมที่มีความ ต้องการเพิ่มเติม พิเศษ
ไม่ระบุ	.27304*	.44993*	.46593*	.31185*	.50758*	.05838
คนเดียว		.17689*	.19289*	.03881	.23453*	-.21467
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็ก ทารกและเด็กเล็ก (< 5ปี)			.01600	-.13808*	.05764	-.39155*
กลุ่มหรือครอบครัวที่มีเด็กวัย เรียน (5-12ปี)				-.15408*	.04164	-.40755*
กลุ่มหรือครอบครัวเด็กที่มี วัยรุ่น (13-18ขวบ)					.19573*	-.25347
กลุ่มหรือครอบครัวที่มี ผู้สูงอายุ						-.44920*

10) จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=6.7114$, Sig = .001) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑฯ ของ อพวช. โดย พบว่า การมามากกว่า 3 ครั้ง มีความแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ และไม่สามารถสรุปได้ของการมาครั้งแรกและครั้งที่ 2-3

ตารางที่ 5.122 จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยวที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑฯ ของ อพวช.

จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	ครั้งที่ 2-3	มากกว่า 3 ครั้ง
ครั้งแรก	-.03808	-.19081*
ครั้งที่ 2-3		-.15273*

11) ระยะเวลาการใช้บริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=13.614$, Sig = .000) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑฯ ของ อพวช. โดยแสดงตามตารางที่ 5.122 พบว่า การใช้เวลาดำกว่า 1 ชม. แตกต่างกับ 1-3 ชม. และขณะที่การใช้เวลา 1-3 ชม. แตกต่างกับ 3-5 ชม. และมากกว่า 5 ชม.

ตารางที่ 5.123 ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

ขนาดกลุ่ม	1-3 ชม.	3-5 ชม.	มากกว่า 5 ชม.
ต่ำกว่า 1 ชม.	-19946*	.00280	-.09300
1-3 ชม.		.20226*	.10645*
3-5 ชม.			-.09580

11) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.nsm.or.th เฟสบุ๊ก (Facebook) เพื่อนบอกต่อ โรงเรียนแนะนำ และ tiktok พบความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และไม่ใช้ช่องทางดังกล่าว ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ขณะที่ไม่มีข้อมูลเพื่อพื่อในการสรุป ช่องทาง รายการทีวี เพจแนะนำสถานที่ Youtube และกลุ่มไลน์ผู้ปกครอง และ

12) วัตถุประสงค์หลักที่มา ได้แก่ หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ เสริมทักษะชีวิต ถ่ายภาพ และเช็คอิน (Check in) พบความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีวัตถุประสงค์ดังกล่าว ที่ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ และไม่สามารถสรุปพักผ่อนวันหยุด หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ แก้ปัญหาติดยาเสพติดของเด็ก และกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา

3.2 ทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

การทดสอบความสัมพันธ์ (Chi-Square) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวต้องไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หลังจากการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Pearson Correlation พบว่าไม่มีตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์มากกว่า 0.75 (ภาคผนวก) ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างตัวแปร และผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปที่

ตารางที่ 5.124 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.933	.096		40.783	.000
เพศ	.067	.027	.055	2.492	.013
อายุ	-.085	.027	-.102	-3.126	.002
ระดับการศึกษา	.049	.023	.067	2.109	.035
รายได้ บาท/เดือน	.065	.019	.102	3.472	.001

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	.079	.009	.226	8.718	.000
ขนาดกลุ่ม	.003	.005	.014	.504	.614
ลักษณะของกลุ่ม	.036	.013	.061	2.733	.006
จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว	.041	.021	.043	1.895	.058
เหตุผลการมาที่นี่	-.120	.040	-.070	-3.003	.003
ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้ที่นี่	-.025	.014	-.039	-1.747	.081
เว็บไซต์ www.nsm.or.th	.103	.045	.059	2.300	.022
เฟซบุ๊ก(Facebook)	.044	.041	.031	1.078	.281
เพื่อนบอกต่อ	.073	.040	.048	1.840	.066
รายการทีวี	.098	.093	.026	1.053	.292
โรงเรียนแนะนำ	.058	.048	.031	1.204	.229
เพจแนะนำสถานที่	-.046	.052	-.022	-.897	.370
youtube	.102	.086	.032	1.182	.237
tiktok	-.368	.120	-.077	-3.070	.002
กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	.148	.121	.027	1.216	.224
พักผ่อนวันหยุด	-.007	.036	-.005	-.181	.857
หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	.099	.037	.082	2.685	.007
เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	.059	.036	.049	1.668	.095
เสริมทักษะชีวิต	.048	.035	.033	1.387	.166
หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	.021	.043	.012	.488	.625
ถ่ายภาพ	-.045	.048	-.024	-.927	.354
เช็คอิน (Check in)	-.179	.064	-.069	-2.802	.005
แก้ปัญหาติดเกมส์ของเด็ก	.084	.082	.023	1.018	.309
กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	-.146	.042	-.081	-3.460	.001
R	.414				
R Square	.171				
F(Sig)	13.015 (.000)				
หมายเหตุ: * Significant level .05, ** Significant level .01					

จากการทดสอบ ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑของ อพวช. พบว่า สามารถอธิบายความสัมพันธ์โดยรวมได้ร้อยละ 17.1 โดยในแต่ละปัจจัยที่ส่งอิทธิพลได้แก่

1) เพศชาย มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑของ อพวช. โดยพบว่าเพศชายมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยทางสถิติ ($t=-2.492$, Sig = .012)

2) อายุ มีอิทธิพลเชิงลบ ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดย พบว่า อายุมากขึ้นพฤติกรรมความภักดีลดลง อย่างมีนัยทางสถิติ ($t=-3.126$, Sig = .002)

3) ระดับการศึกษา มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดย พบว่าการศึกษที่สูงขึ้นมีพฤติกรรมความภักดีมากขึ้น อย่างมีนัยทางสถิติ ($t= 2.109$, Sig = .035)

4) รายได้ มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดย พบว่าการมีรายได้ที่สูงขึ้นมีพฤติกรรมความภักดีมากขึ้น อย่างมีนัยทางสถิติ ($t= 3.472$, Sig = .001)

5) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดย พบว่าการมีภูมิภาคที่อยู่อาศัยที่หลากหลายมีพฤติกรรมความภักดีมากขึ้น อย่างมีนัยทางสถิติ ($t= 8.718$, Sig = .000)

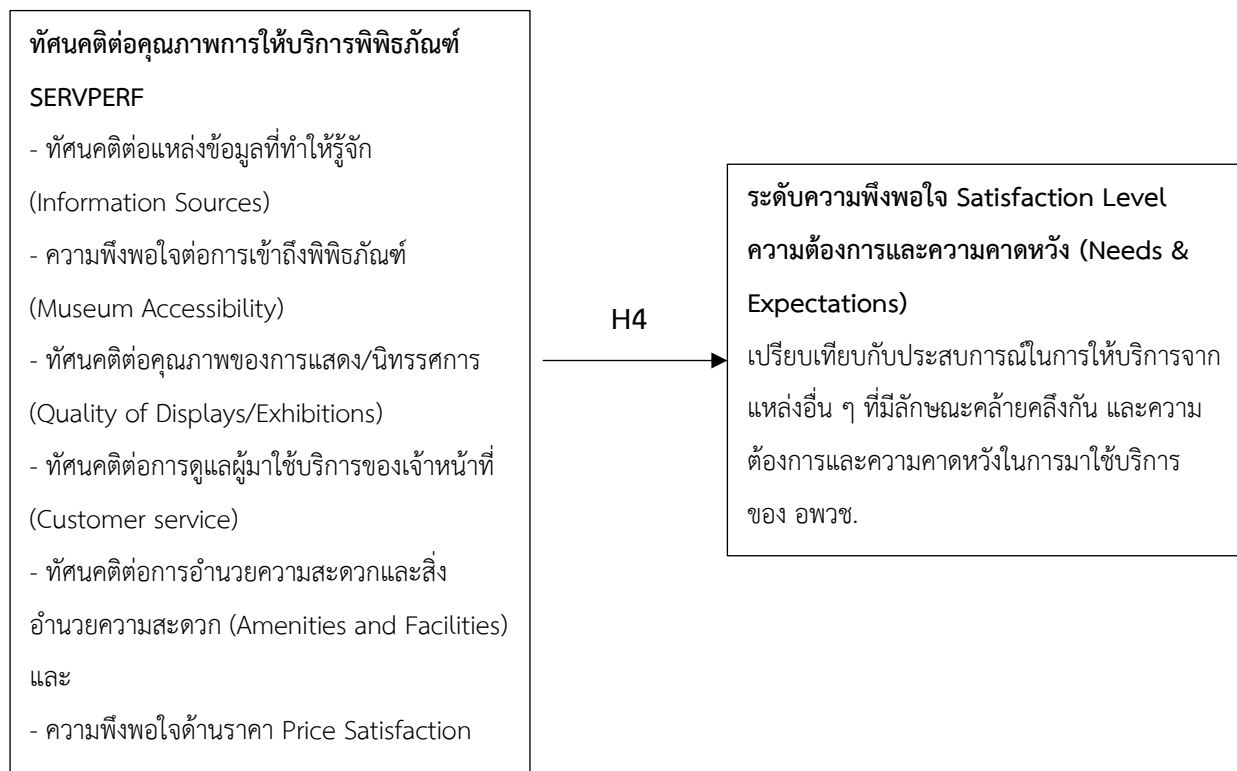
6) ลักษณะของกลุ่ม มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดย พบว่าการมีลักษณะของกลุ่มที่หลากหลายมีพฤติกรรมความภักดีมากขึ้น อย่างมีนัยทางสถิติ ($t= 8.718$, Sig = .000)

7) เหตุผลการมา มีผลอิทธิพลเชิงลบ ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. โดย พบว่ายิ่งตั้งใจมามากขึ้น มีพฤติกรรมความภักดีลดลง อย่างมีนัยทางสถิติ ($t= -3.003$, Sig = .003)

8) ช่องทางการได้มาซึ่งข้อมูล อพวช. พบว่า เว็บไซต์ www.nsm.or.th ส่งอิทธิพลเชิงบวก ขณะที่ tiktok ส่งอิทธิพลเชิงลบ ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. หมายถึง ช่องทางการเว็บไซต์ www.nsm.or.th สร้างพฤติกรรมความภักดี ขณะที่ tiktok ลดพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช.

9) วัตถุประสงค์ในการมา อพวช. โดยเหตุผล หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน ส่งอิทธิพลเชิงบวก ขณะที่ วัตถุประสงค์ เพื่อการเช็คอิน (Check in) และกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา ส่งอิทธิพลเชิงลบต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดีในการให้บริการพิพิธภัณฑน์ ของ อพวช. หมายถึง หากให้เหตุผลในการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนจะทำให้เกิดพฤติกรรมความภักดี มากขึ้น แต่หากใช้เหตุผล เพื่อการ เช็คอิน (Check in) และ กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชาจะทำให้ พฤติกรรมความภักดีลดลง

H4: ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง



4.1 ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

จากการทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร SERVPERF และ Needs & Expectations & Satisfaction Levels มีความสัมพันธ์ .890** ทำให้เกิดปัญหา Muticollinearity ต้องปรับตัวแปรใหม่ ด้วยการลดความซ้ำซ้อนของตัวแปรที่เหมือนกันจนเกินไป โดยกหนดค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน .750 ตามเงื่อนไขทางสถิติ โดยตัวแปรจะประกอบด้วย

$$\text{SERVPERF} = (\text{IS9} + \text{IS10} + \text{MA11} + \text{MA14} + \text{QD16} + \text{QD17} + \text{QD18} + \text{CS21} + \text{CS23} + \text{AF25} + \text{AF27} + \text{AF30} + \text{AF32} + \text{AF34} + \text{PC36} + \text{PC37} + \text{PC38} + \text{PC39}) / 17$$

$$\text{Needs \& Expectations \& Satisfaction Levels (Need\&Exp\&Sat)} = (\text{EX1} + \text{EX2} + \text{EX3} + \text{EX4} + \text{EX5} + \text{EX6} + \text{EX7} + \text{ALL_COM46_55}) / 8$$

โดยหลังจากการดำเนินการปรับตัวแปร ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการ พิพธิธณั SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพธิธณั ของ อพวช. โดย

ตารางที่ 5.125 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพธิธณั SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพธิธณั ของ อพวช. รูปแบบที่ 1

ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพธิธณั SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความ ต้องการ และความคาดหวัง	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.356	.048		7.463	.000
SERVPERF	.913	.011	.893	83.939	.000
R					.893
R Square					.797
F(Sig)					7045.721 (.000)

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพธิธณั SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพธิธณั ของ อพวช. ตาม รูปแบบที่ 1 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 79.7 ($F = 7045.721$, $Sig = .000$)

ตารางที่ 5.126 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพธิธณั SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพธิธณั ของ อพวช. รูปแบบที่ 2

ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพธิธณั SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความ ต้องการ และความคาดหวัง	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.369	.047		7.857	.000
New_IS	.133	.019	.144	7.029	.000
New_MA	.128	.020	.138	6.419	.000
New_QD	.156	.023	.163	6.795	.000
New_CS	.072	.018	.078	3.922	.000
New_AF	.128	.023	.137	5.495	.000
New_PC	.295	.019	.323	15.665	.000
R					.898
R Square					.806
F(Sig)					1233.564 (.000)

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. ตาม รูปแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 80.6 ($F = 1233.564$, $Sig = .000$) โดยสามารถเขียนสมการ

$$\text{Need\&Exp\&Sat} = .369 + .133\text{New_IS} + .128\text{New_MA} + .156\text{New_QD} + .072\text{New_CS} + .128\text{New_AF} + .295\text{New_PC}$$

ตารางที่ 5.127 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. รูปแบบที่ 3

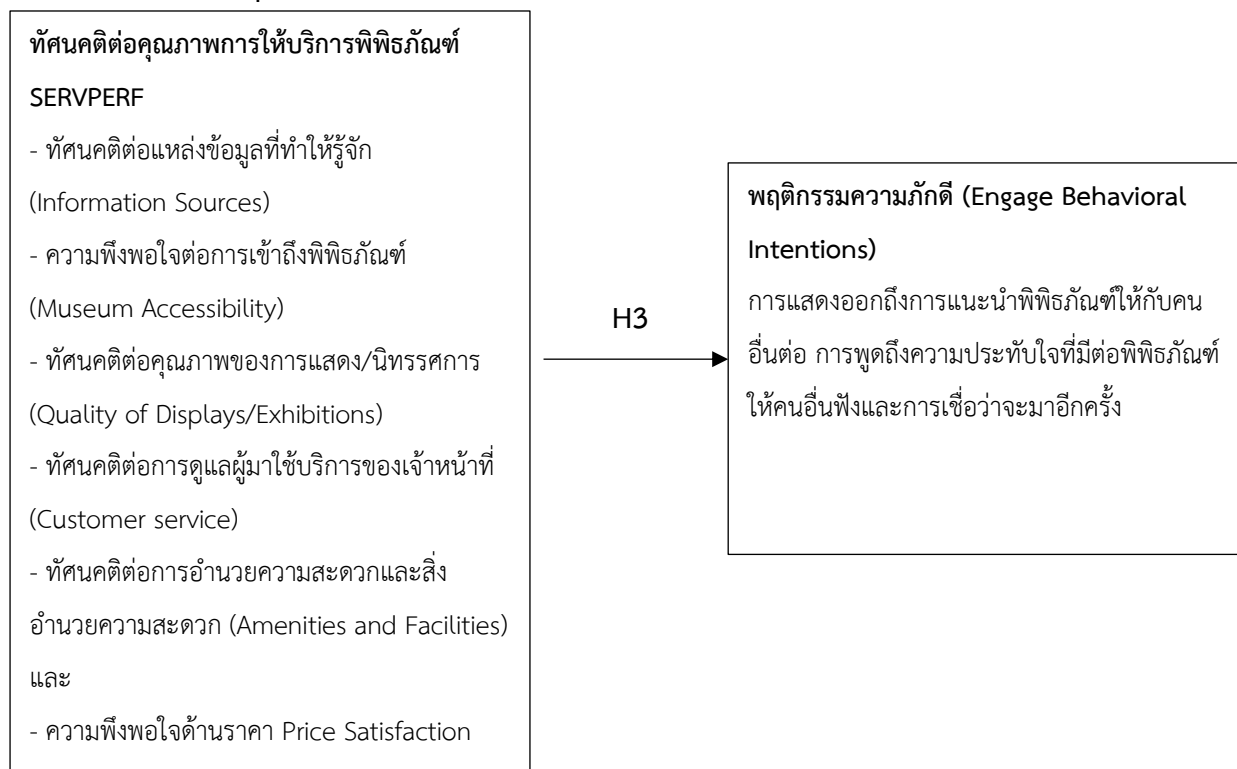
ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.365	.047		7.811	.000
IS9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม	.069	.016	.080	4.398	.000
IS10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑง่ายและมีความสะดวก]	.069	.016	.080	4.305	.000
MA11. ป้ายบอกทางมีความชัดเจน เช่น ชี้ทิศทางอย่างถูกต้อง ขนาดตัวอักษรชัดเจน	.105	.015	.123	6.862	.000
MA14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑสะดวก สบาย]	.024	.016	.028	1.555	.120
QD16. การจัดการทรัพยากรมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ]	.014	.016	.017	.882	.378
QD17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ]	.078	.017	.090	4.701	.000
QD18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า]	.062	.017	.071	3.681	.000
CS21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	-.010	.016	-.012	-.614	.539
CS23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม]	.075	.017	.085	4.440	.000
AF25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ]	-.008	.016	-.009	-.499	.618
AF27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย]	.012	.017	.014	.699	.485
AF30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	.032	.015	.039	2.094	.036
AF32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี]	.043	.016	.051	2.675	.008
AF34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ]	.052	.017	.062	3.092	.002

PC36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม]	.101	.016	.120	6.212	.000
PC37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก]	.065	.016	.080	4.050	.000
PC38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม]	.042	.016	.052	2.672	.008
PC39. โปรแกรมที่มีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี]	.087	.015	.106	5.796	.000
R	.900				
R Square	.810				
F(Sig)	419.040 (.000)				

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. ตาม รูปแบบที่ 3 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 81.0 ($F = 419.040$, $Sig = .000$) โดยสามารถเขียนสมการ

$$\begin{aligned} \text{Need\&Exp\&Sat} = & .365 + .069\text{IS9} + .069\text{IS10} + .105\text{MA11} + .078\text{QD17} + .062\text{QD18} + \\ & .075\text{CS23} + .032\text{AF30} + .043\text{AF32} + .052\text{AF34} + .101\text{PC36} + .065\text{PC37} + \\ & .042\text{PC38} + .087\text{PC39} \end{aligned}$$

H5: ทักษะทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี



5.1 ทักษะทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

จากการทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร SERVPERF และ พฤติกรรมความภักดี (Engage Behavioral Intentions) มีความสัมพันธ์ไม่เกิน .750 เป็นไปตามเงื่อนไขที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ตามเงื่อนไขทางสถิติ โดยตัวแปรจะประกอบด้วย

$$\text{SERVPERF} = (\text{IS9} + \text{IS10} + \text{MA11} + \text{MA14} + \text{QD16} + \text{QD17} + \text{QD18} + \text{CS21} + \text{CS23} + \text{AF25} + \text{AF27} + \text{AF30} + \text{AF32} + \text{AF34} + \text{PC36} + \text{PC37} + \text{PC38} + \text{PC39}) / 17$$

$$\text{Behavioral_Intentions} = (\text{BI43} + \text{BI44}) / 2.$$

ตารางที่ 5.128 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. รูปแบบที่ 1

ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.493	.074		6.689	.000
New_SERVPERF	.900	.017	.785	53.661	.000
R					.785 ^a
R Square					.617
F(Sig)					2879.532 (.000)

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. ตาม รูปแบบที่ 1 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 61.7 ($F = 2879.532$, $Sig = .000$)

ตารางที่ 5.129 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. รูปแบบที่ 2

ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.466	.071		6.527	.000
New_IS	.121	.029	.117	4.216	.000
New_MA	-.003	.030	-.002	-.083	.934
New_QD	.056	.035	.052	1.606	.108
New_CS	.352	.028	.338	12.550	.000
New_AF	.012	.035	.012	.346	.729
New_PC	.366	.029	.357	12.784	.000
R					.802
R Square					.643
F(Sig)					536.185 (.000)

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. ตาม รูปแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 64.3 ($F = 1233.564$, $Sig = .000$) โดยสามารถเขียนสมการ

$$\text{Behavioral_Intentions} = .466 + .121\text{New_IS} + .352\text{New_CS} + .128\text{New_AF} + .366\text{New_PC}$$

ตารางที่ 5.130 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. รูปแบบที่ 3

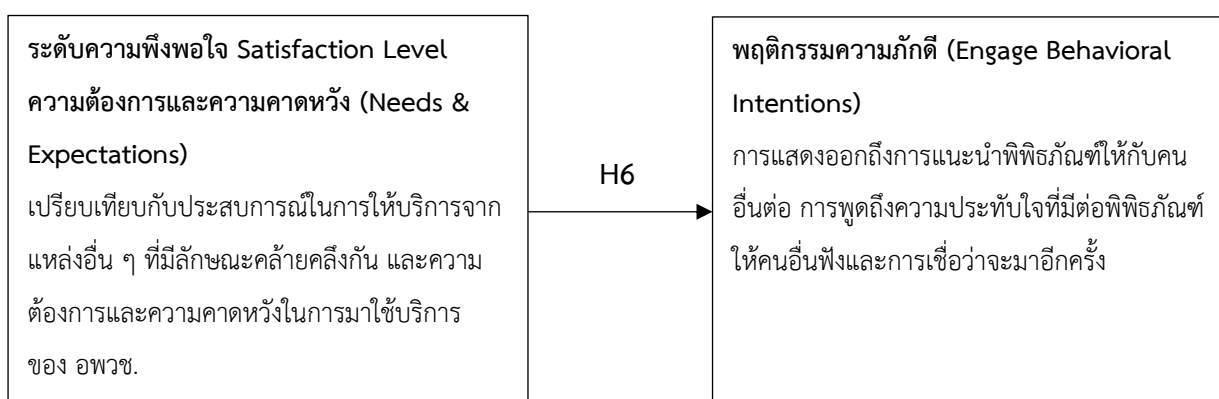
ทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.450	.070		6.389	.000
IS9. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม	.108	.024	.112	4.566	.000
IS10. การค้นหาข้อมูลของพิพิธภัณฑง่ายและมีความสะดวก]	.014	.024	.015	.592	.554
MA11. ป้ายบอกทางมีความชัดเจน เช่น ชี้ทิศทางอย่างถูกต้อง ขนาดตัวอักษรชัดเจน	-.027	.023	-.028	-1.156	.248
MA14. การเดินทางจากลานจอด/จุดลงรถมายังพิพิธภัณฑสะดวก สบาย]	.006	.024	.007	.271	.786
QD16. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ]	.025	.025	.026	1.024	.306
QD17. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ]	-.037	.025	-.038	-1.481	.139
QD18. นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า]	.067	.025	.068	2.658	.008
CS21. เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก	.237	.025	.244	9.578	.000
CS23. เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม]	.097	.025	.099	3.822	.000
AF25. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ]	.022	.024	.023	.928	.354
AF27. บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย]	.004	.025	.005	.178	.859
AF30. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	-.015	.023	-.016	-.645	.519
AF32. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑมีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี]	.010	.024	.010	.395	.693
AF34. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑมีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ]	.014	.025	.015	.555	.579
PC36. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม]	.200	.024	.213	8.214	.000
PC37. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก]	.012	.024	.013	.482	.630
PC38. ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม]	.030	.024	.033	1.273	.203

PC39. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี]	.138	.023	.150	6.112	.000
R	.810				
R Square	.656				
F(Sig)	188.233 (.000)				

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. ตาม รูปแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 65.6 ($F = 188.233$, $Sig = .000$) โดยสามารถเขียนสมการ

$$\text{Behavioral_Intentions} = .450 + .108\text{IS9} + .067\text{QD18} + .237\text{CS21} + .097\text{CS23} + .200\text{PC36} + .138\text{PC39}$$

H6: ระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี



6.1 ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช.

จากการทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ และ พฤติกรรมความภักดี (Engage Behavioral Intentions) มีความสัมพันธ์ไม่เกิน .750 เป็นไปตามเงื่อนไขที่ไม่เกิดปัญหาMulticollinearity ตามเงื่อนไขทางสถิติ โดยตัวแปรจะประกอบด้วย

$$\text{Needs \& Expectations \& Satisfaction Levels} = (\text{EX1} + \text{EX2} + \text{EX3} + \text{EX4} + \text{EX6} + \text{EX7} + \text{ALL_COM})/8$$

$$\text{Behavioral_Intentions} = (\text{BI43})$$

ตารางที่ 5.131 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อ พฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. รูปแบบที่ 1

ระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อ พฤติกรรมความภักดี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.905	.079		11.446	.000
New_Need	.805	.018	.727	44.773	.000
R					.727
R Square					.528
F(Sig)					2004.582 (.000)

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อ พฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. ตาม รูปแบบ ที่ 1 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 52.8 ($F = 2004.582$, $Sig = .000$)

ตารางที่ 5.132 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อ พฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. รูปแบบที่ 2

ระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.689	.075		9.127	.000
ALL_COM	.423	.020	.433	21.180	.000
EX1. มาตรการดูแลความปลอดภัยที่ดีต่อโรคติดต่อโควิด 19]	.026	.023	.028	1.130	.259
EX2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน]	.063	.026	.066	2.373	.018
EX3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ]	.094	.024	.102	3.883	.000
EX4. การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ]	.031	.022	.035	1.409	.159
EX6. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์]	.071	.025	.076	2.855	.004
EX7. การร่วมกิจกรรมกับ อพวช. ได้ทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด]	.149	.026	.157	5.781	.000
R					.765

R Square	.585
F(Sig)	1258.569 (.000)

จากตาราง พบว่า ความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อ พฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการพิพิธภัณฑ ของ อพวช. รูปแบบที่ 2 สามารถอธิบายได้ร้อยละ 58.5 ($F = 1258.569$, $Sig = .000$) โดยสามารถเขียนสมการ

$$\text{Behavioral_Intentions} = .689 + EX1 + .063EX2 + .094EX3 + .071EX6 + .149EX7 + .423ALL_COM$$

ส่วนที่ 6

ผลการศึกษาผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช.

ผลการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) 2565 ที่ครอบคลุม ถึงความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้แบบสอบถาม (ชุดที่ 2) สำหรับในผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อพวช. ที่ผ่านการปรับปรุงและทบทวนแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการของ อพวช. และการทดสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถาม (Tryout) ในการเก็บข้อมูลและดำเนินการตามกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้ประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อพวช. ตามวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (2) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อหากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของ อพวช. โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ กลุ่ม 1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) กลุ่ม 2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ และ กลุ่ม 3) กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช. โดยแบ่งคำถามเฉพาะในแต่ละกลุ่ม 55, 55 และ 67 คำถามตามกลุ่ม

ตอนที่ 1 จำนวนผู้ให้ข้อมูลการประเมินกิจกรรมการบริการของ อพวช.

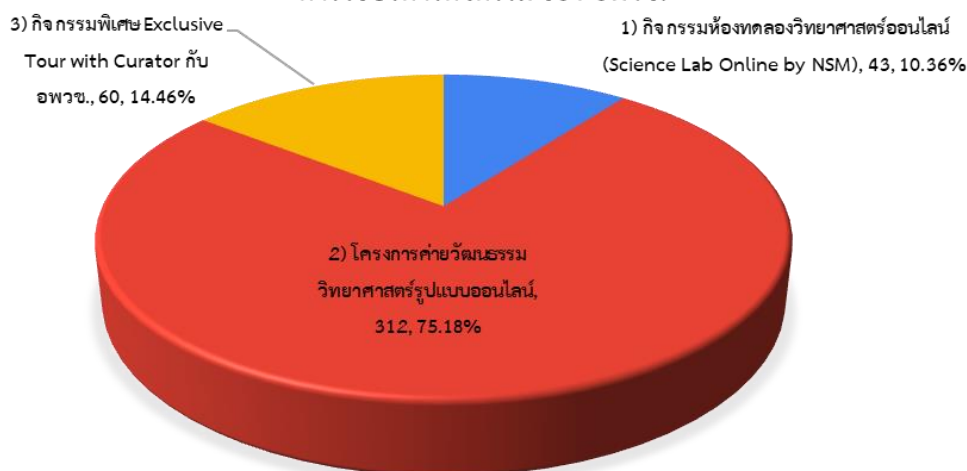
โดยผู้ให้ข้อมูลตามกิจกรรม 3 กิจกรรม

ตารางที่ 6.1 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการกิจกรรม ของ อพวช.

กิจกรรม	จำนวนผู้ให้ข้อมูล	ร้อยละ
1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM)	43	10.36
2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์	312	75.18
3) กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช.	60	14.46
รวม	415	100.00

จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังใน

การใช้บริการกิจกรรม ของ อพวช.



ภาพที่ 6.1 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ของ อพวช. ตามพื้นที่

จากตารางและภาพ จำนวนผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการกิจกรรมใหม่ ของ อพวช. โดยจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 415 คน โดยแบ่งตามลำดับ กิจกรรม 2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 75.18 รองลงมา กิจกรรม 3) กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 และ 1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.36

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

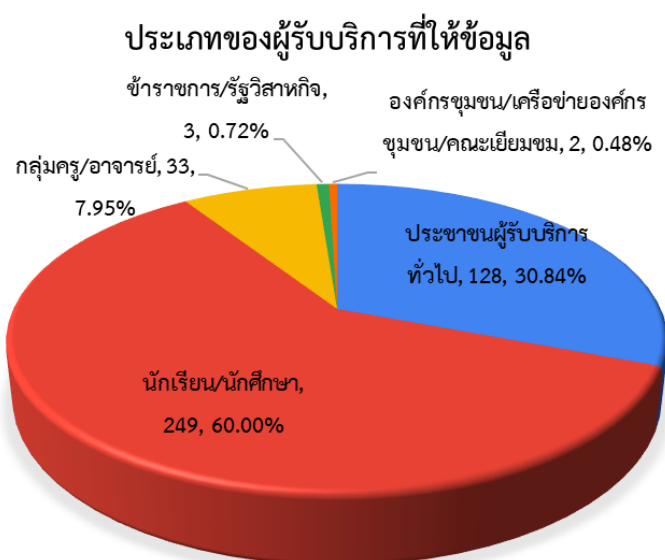
การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ภูมิภาคที่อยู่อาศัย รายได้ ช่องทางที่ทำให้รู้จักสถานที่ของ อพวช. วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ และ กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการ อพวช.

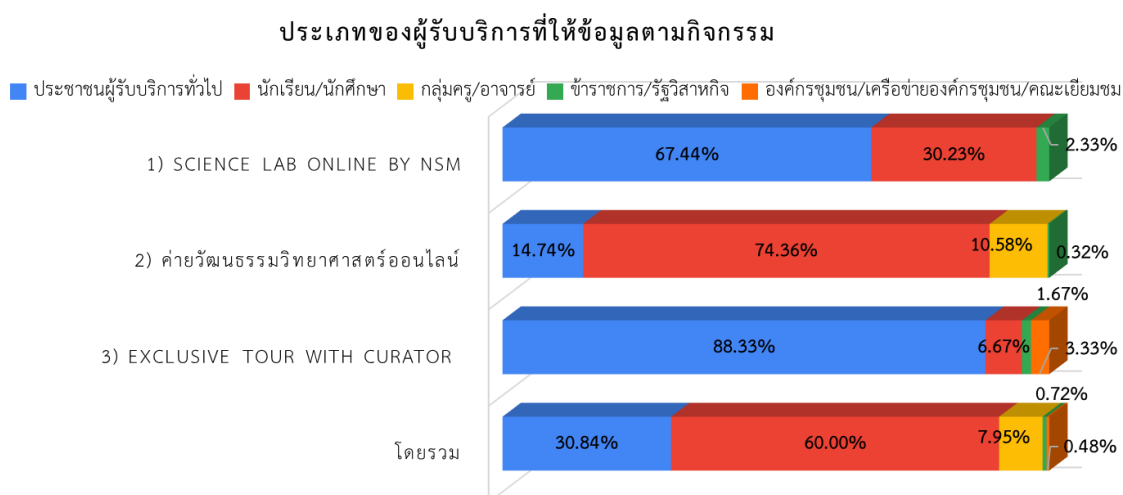
1.1 ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา กลุ่มครู/อาจารย์ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเยียมชม

ตารางที่ 6.2 จำนวนและร้อยละตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการกิจกรรม ของ อพวช.

จำนวนและร้อยละตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง		1) Science Lab Online by NSM	2) ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ ออนไลน์	3) Exclusive Tour	โดยรวม
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	n	29	46	53	128
	ร้อยละ	67.44	14.74	88.33	30.84
นักเรียน/นักศึกษา	n	13	232	4	249
	ร้อยละ	30.23	74.36	6.67	60.00
กลุ่มครู/อาจารย์	n	0	33	0	33
	ร้อยละ	0.00	10.58	0.00	7.95
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	n	1	1	1	3
	ร้อยละ	2.33	0.32	1.67	0.72
องค์กรชุมชน/เครือข่าย องค์กรชุมชน/คณะเยียมชม	n	0	0	2	2
	ร้อยละ	0.00	0.00	3.33	0.48
โดยรวม	n	43	312	60	415
	ร้อยละ	10.36	75.18	14.46	100.00





ภาพที่ 6.2 จำนวนและร้อยละตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการกิจกรรม ของ อพวช.

จากภาพและตาราง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 415 คน มากที่สุดเป็น

นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด โดยอยู่ในกิจกรรม 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 ของกลุ่มกิจกรรม อยู่ในกิจกรรม 1) Science Lab Online by NSM จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 ของกลุ่มกิจกรรม และอยู่ในกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ของกลุ่มกิจกรรม

รองลงมาเป็นกลุ่มประชาชนผู้รับบริการทั่วไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.84 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด โดยส่วนใหญ่อยู่ในกิจกรรม 3) Exclusive Tour จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของกลุ่มกิจกรรม รองลงมาอยู่ในกิจกรรม 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 ของกลุ่มกิจกรรม และกิจกรรม 1) Science Lab Online by NSM จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 67.44 ของกลุ่มกิจกรรม

กลุ่ม กลุ่มครู/อาจารย์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด โดยทั้งหมด อยู่ในกิจกรรม 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และคิดเป็นร้อยละ 10.58 ของกลุ่มกิจกรรม

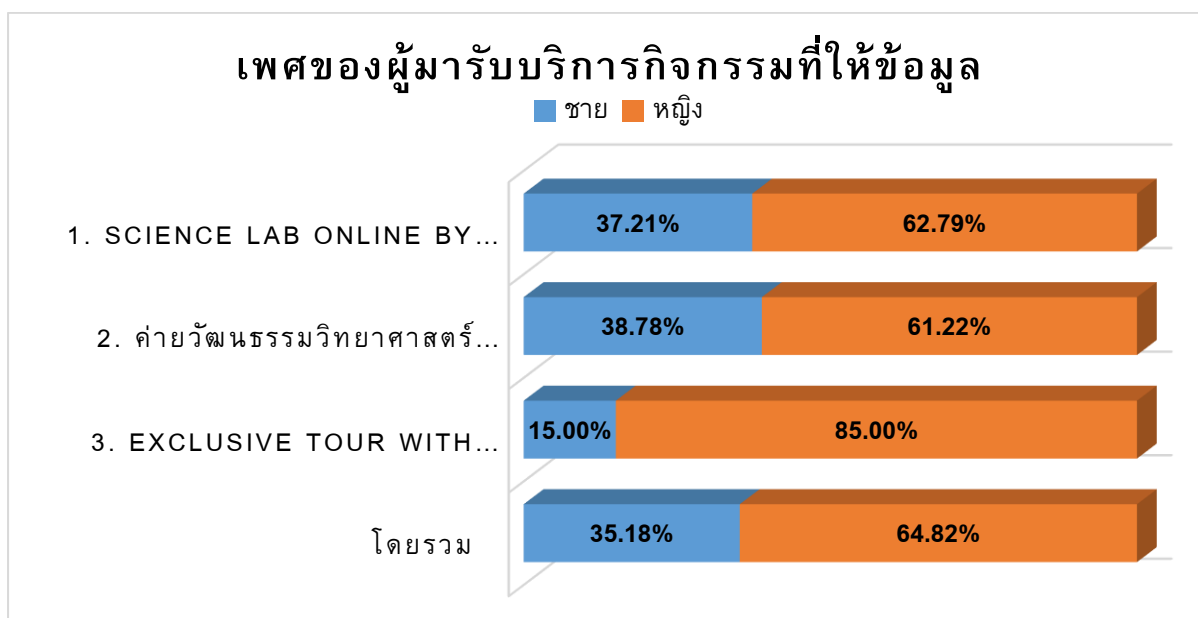
กลุ่ม ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72 กระจายอยู่ที่ 3 กลุ่มกิจกรรม

และ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเยี่ยมชม พบ 2 คน ในกลุ่มกิจกรรม 3) Exclusive Tour คิดเป็นร้อยละ 3.33 ของกลุ่มกิจกรรม

1.2 เพศ

ตารางที่ 6.3 เพศของผู้มารับบริการที่ให้ข้อมูล

	ชาย		หญิง		โดยรวม	
	n	%	n	%	n	%
1 Science Lab Online by NSM	16	37.21	27	62.79	43	10.36
2 ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์	121	38.78	191	61.22	312	75.18
3 Exclusive Tour with Curator	9	15.00	51	85.00	60	14.46
โดยรวม	146	35.18	269	64.82	415	100.00



ภาพที่ 6.3 เพศของผู้มารับบริการ

จากภาพและตาราง พบว่า เพศของผู้มารับบริการกิจกรรมจำนวน 415 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 64.82 และเป็นชายจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18 โดยที่แบ่งตามกิจกรรม 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ เป็นชายจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 และเป็นหญิงจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22 กิจกรรม 1) Science Lab Online by NSM เป็นชายจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21 และเป็นหญิงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79 และ 3) Exclusive Tour with Curator เป็นชายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นหญิงจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00

1.3 อายุ

โดยแบ่งช่วงอายุเป็น ต่ำกว่า 10 ปี 11 - 20 ปี 21 - 40 ปี และ 41 - 60 ปี และผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6.4 อายุของผู้มารับบริการกิจกรรมใหม่ที่ให้ข้อมูล

อายุของผู้มารับบริการ กิจกรรมใหม่ที่ให้ข้อมูล		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
ต่ำกว่า 10 ปี	n	5	26	5	36
	ร้อยละ	11.63	8.33	8.33	8.67
11 - 20 ปี	n	6	191	4	201
	ร้อยละ	13.95	61.22	6.67	48.43
21 - 40 ปี	n	18	62	29	109
	ร้อยละ	41.86	19.87	48.33	26.27
41 - 60 ปี	n	14	33	22	69
	ร้อยละ	32.56	10.58	36.67	16.63
โดยรวม	n	43	312	60	415
	ร้อยละ	10.36	75.18	14.46	100.00

จากภาพและตาราง พบว่า จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 415 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 11 - 20 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 48.43 รองลงมาอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.27 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.63 และต่ำกว่า 10 ปี ไปจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67ตามลำดับ

แบ่งตามกิจกรรม 2) **ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์** จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 312 คน 75.18 คิดเป็นร้อยละ 75.18 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ส่วนใหญ่อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 11 - 20 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22 ของกลุ่มกิจกรรม รองลงมาอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 และต่ำกว่า 10 ปี ไปจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของกลุ่มกิจกรรมตามลำดับ

แบ่งตามกิจกรรม 3) **Exclusive Tour with Curator** จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมา อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ต่ำกว่า 10 ปี ไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และอายุ 11 - 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ของกลุ่มกิจกรรมตามลำดับ

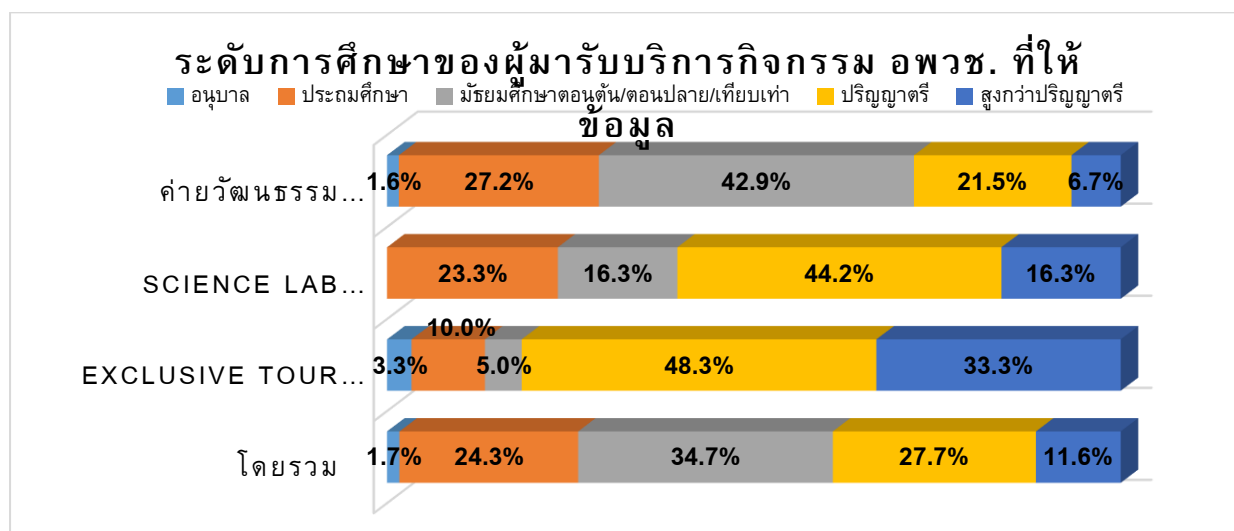
แบ่งตามกิจกรรม 1) **Science Lab Online by NSM** จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.36 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 41.86 รองลงมา อายุ

41 – 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 อายุ 11 - 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 และต่ำกว่า 10 ปี ไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 ของกลุ่มกิจกรรมตามลำดับ

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 6.5 ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการกิจกรรม อพวช. ที่ให้ข้อมูล

ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการกิจกรรม อพวช. ที่ให้ข้อมูล		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
อนุบาล	n	0	5	2	7
	%	0.00	1.60	3.33	1.69
ประถมศึกษา	N	10	85	6	101
	%	23.26	27.24	10.00	24.34
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/เทียบเท่า	n	7	134	3	144
	%	16.28	42.95	5.00	34.70
ปริญญาตรี	n	19	67	29	115
	%	44.19	21.47	48.33	27.71
สูงกว่าปริญญาตรี	n	7	21	20	48
	%	16.28	6.73	33.33	11.57
โดยรวม	n	43	312	60	415
	%	10.36	75.18	14.46	100.00



ภาพที่ 6.4 ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการกิจกรรม อพวช. ที่ให้ข้อมูล

จากภาพและตาราง การศึกษาของผู้ให้ข้อมูลโดยรวม จำนวน 415 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ของผู้ให้ข้อมูล

ทั้งหมด รองลงมา ปริญญาตรี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 27.71 ประถมศึกษา มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 และ อนุบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 ตามลำดับ

พิจารณาตามกลุ่มกิจกรรม 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ จำนวน 312 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 42.95 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด รองลงมา ประถมศึกษา มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24 ปริญญาตรี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.47 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และ อนุบาล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator จำนวน 60 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประถมศึกษา มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด และ อนุบาล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

กิจกรรม 1) Science Lab Online by NSM จำนวน 43 คน โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมา ประถมศึกษา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 และ สูงกว่าปริญญาตรี กับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 7 เท่ากัน เป็นร้อยละ 16.28 ตามลำดับ

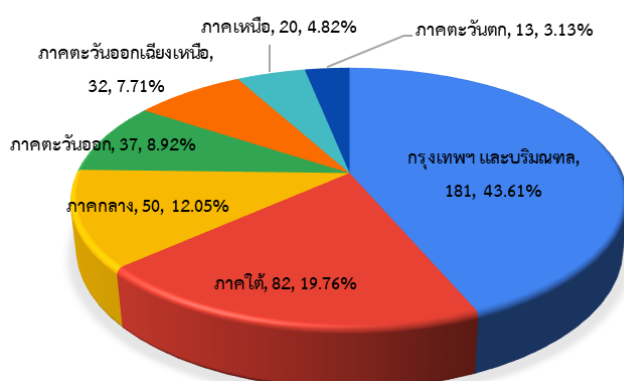
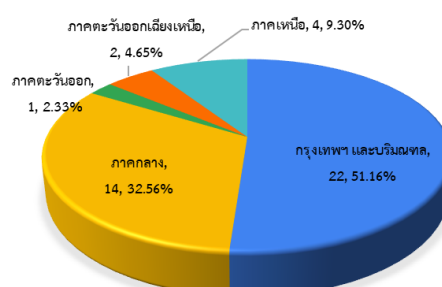
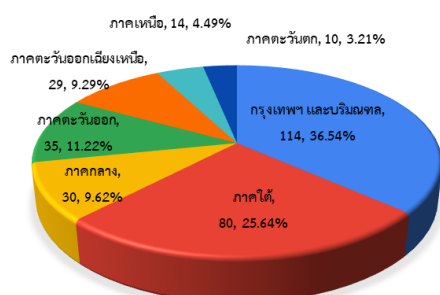
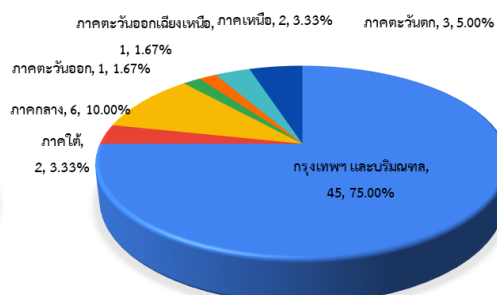
1.5 ภูมิภาคที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 6.6 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	n	22	114	45	181
	%	51.16	36.54	75.00	43.61
ภาคกลาง	n	14	30	6	50
	%	32.56	9.62	10.00	12.05
ภาคตะวันออก	n	1	35	1	37
	%	2.33	11.22	1.67	8.92
ภาคเหนือ	n	4	14	2	20
	%	9.30	4.49	3.33	4.82
	n	2	29	1	32

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	&	4.65	9.29	1.67	7.71
ภาคใต้	n	-	80	2	82
	%	-	25.64	3.33	19.76
ภาคตะวันตก	n	-	10	3	13
	%	-	3.21	5.00	3.13
โดยรวม	n	43	312	60	415
	%	10.36	75.18	14.46	100.00

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรม ที่ให้ข้อมูลโดยรวม

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรม
SCIENCE LAB ONLINE BY NSMภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรม
ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรม
EXCLUSIVE TOUR WITH CURATOR

ภาพที่ 6.5 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม จำนวน 415 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 43.61 รองลงมา ภาคใต้ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.76 ภาคกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.05 ภาคตะวันออก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.92 ภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 ภาคเหนือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.82 และ ภาคตะวันตก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามตามกิจกรรม ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ จำนวน 312 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.54 รองลงมา ภาคใต้ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ภาคตะวันออก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22 ภาคกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 ภาคเหนือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49 และ ภาคตะวันตก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.21 ตามลำดับ

ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามตามกิจกรรม Exclusive Tour with Curator จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ภาคกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ภาคตะวันตก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ภาคใต้และภาคเหนือ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และภาคตะวันออกกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ของกลุ่มกิจกรรมตามลำดับ

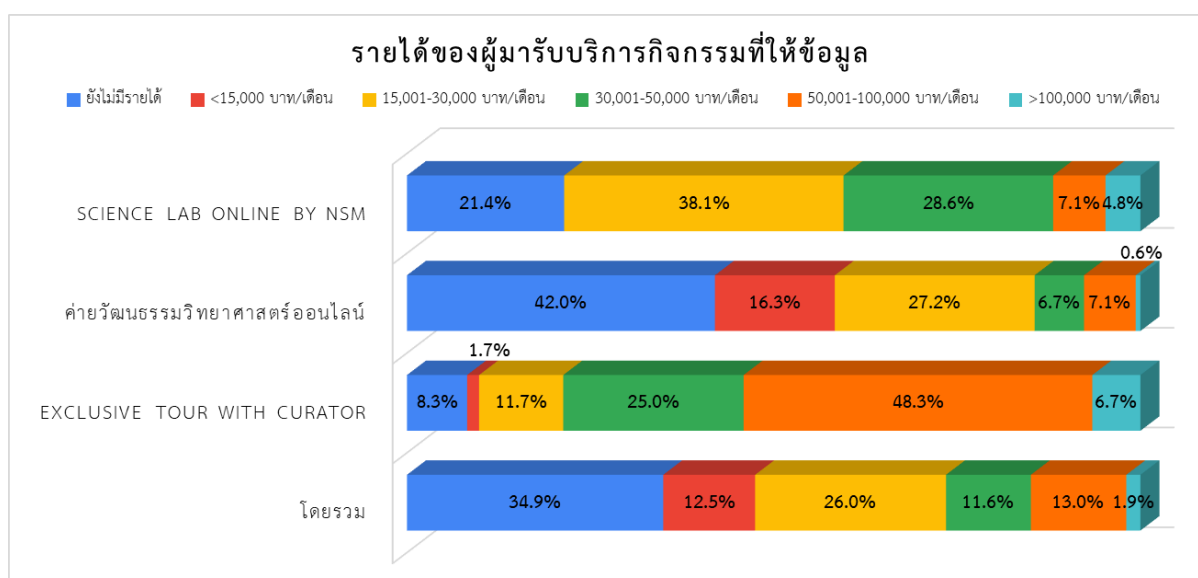
ภูมิภาคที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามตามกิจกรรม Science Lab Online by NSM จำนวน 43 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมา ภาคกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 ภาคเหนือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 และภาคตะวันออก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22 ของกลุ่มกิจกรรมตามลำดับ

1.6 รายได้

ตารางที่ 6.7 รายได้ของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล

รายได้ของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
ยังไม่มีรายได้	n	9	131	5	145
	%	21.43	41.99	8.33	34.94
<15,000 บาท/เดือน	n	0	51	1	52
	%	0.00	16.35	1.67	12.53
15,001-30,000 บาท/เดือน	n	16	85	7	108
	%	38.10	27.24	11.67	26.02

รายได้ของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
30,001-50,000 บาท/เดือน	n	12	21	15	48
	%	28.57	6.73	25.00	11.57
50,001-100,000 บาท/เดือน	n	3	22	29	54
	%	7.14	7.05	48.33	13.01
>100,000 บาท/เดือน	n	2	2	4	8
	%	4.76	0.64	6.67	1.93
โดยรวม	n	42	312	60	415
		10.12	75.18	14.46	100.00



ภาพที่ 6.6 รายได้ของผู้มารับบริการกิจกรรมที่ให้ข้อมูล

จากภาพและตาราง พบว่า โดยรวมของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 415 คน ส่วนใหญ่ ยังไม่มีรายได้ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 34.94 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.02 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.01 กลุ่ม <15,000 บาท/เดือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.53 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 และ กลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 ตามลำดับ

ตามกิจกรรม Science Lab Online by NSM จำนวน 42 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ มีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ยังไม่มีรายได้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 กลุ่มรายได้ 50,001-

100,000 บาท/เดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และ กลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับของกลุ่มกิจกรรม

ตามกิจกรรม ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ จำนวน 312 คน ส่วนใหญ่ ยังไม่มีรายได้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.99 รองลงมาได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24 กลุ่ม <15,000 บาท/เดือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 กลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.05 กลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และ กลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 ตามลำดับของกลุ่มกิจกรรม

ตามกิจกรรม Exclusive Tour with Curator จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่ เป็นที่มีกลุ่มรายได้ 50,001-100,000 บาท/เดือน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมาได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 กลุ่มมีรายได้ 15,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ยังไม่มีรายได้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 กลุ่มรายได้ >100,000 บาท/เดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ กลุ่ม <15,000 บาท/เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับของกลุ่มกิจกรรม

1.7 ช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช.

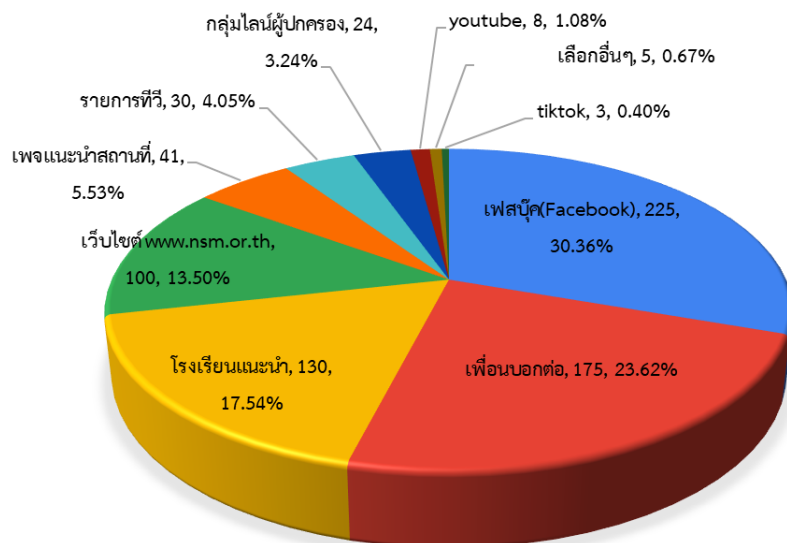
การศึกษากำหนดช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช. ไว้ 10 ตัวเลือกและใช้การเลือกแบบหลายตัวเลือก ได้แก่ 1) เว็บไซต์ www.nsm.or.th 2) เฟสบุ๊ก(Facebook) 3) เพื่อนบอกต่อ 4) รายการทีวี 5) โรงเรียนแนะนำ 6) เพจแนะนำสถานที่ 7) youtube 8) tiktok 9) กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง และ 10) อื่น ๆ ผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปนี้

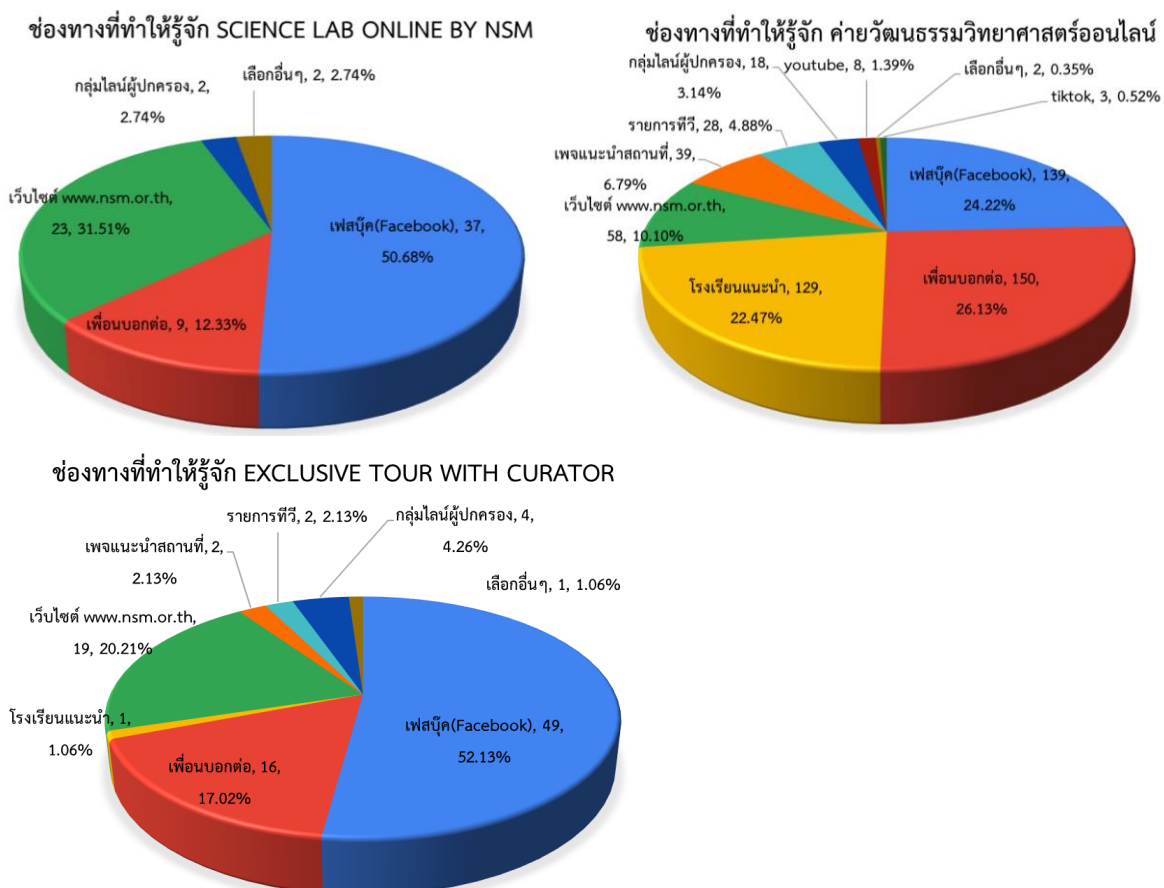
ตารางที่ 6.8 ช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช.

		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
เว็บไซต์ www.nsm.or.th	n	23	58	19	100
	%	31.51	10.60	20.21	14.01
เฟสบุ๊ก(Facebook)	n	37	139	49	225
	%	50.68	25.41	52.13	31.51
เพื่อนบอกต่อ	n	9	150	16	175
	%	12.33	27.42	17.02	24.51
รายการทีวี	n		28	2	30
	%		5.12	2.13	4.20
โรงเรียนแนะนำ	n		129	1	130

		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
	%		23.58	1.06	18.21
เพจแนะนำสถานที่	n		39	2	41
	%		7.13	2.13	5.74
youtube	n		8		8
	%		1.46		1.12
tiktok	n		3		3
	%		0.55		0.42
กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	n	2	18	4	24
	%	2.74	3.29	4.26	3.36
เลือกอื่นๆ	n	2	2	1	5
	%	2.74	0.37	1.06	0.70
โดยรวม	n	73	547	94	714
	%	10.22	76.61	13.17	100.00

ช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช.





ภาพที่ 6.7 ช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช.

โดยรวมช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช. จากจำนวน 714 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก อพวช. ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 225 คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาผ่านช่องทาง เพื่อนบอกต่อ จำนวน 175 คิดเป็นร้อยละ 24.51 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 130 คิดเป็นร้อยละ 18.21 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 14.01 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 5.74 รายการทีวี จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 4.20 กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 3.36 youtube จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 1.12 tiktok จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.42 และอื่น ๆ จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นความเห็นจาก ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์จำนวน 547 คิดเป็นร้อยละ 76.61 รองลงมาเป็น Exclusive Tour with Curator จำนวน 94 คิดเป็นร้อยละ 13.17 และ Science Lab Online by NSMจำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 10.22

กิจกรรม Science Lab Online by NSM จากจำนวน 73 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก อพวช. ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 37 คิดเป็นร้อยละ 50.68 รองลงมาผ่านช่องทาง เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 31.51 เพื่อนบอกต่อ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 12.33 และกลุ่มไลน์ผู้ปกครองกับอื่นๆ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 2.74 เท่ากัน

กิจกรรม ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ จากจำนวน 547 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก อพวช. ผ่านช่องทาง เพื่อบอกต่อ จำนวน 150 คิดเป็นร้อยละ 27.42 รองลงมาผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 25.41 โรงเรียนแนะนำ จำนวน 129 คิดเป็นร้อยละ 23.58 เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 10.60 เพจแนะนำสถานที่ จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 7.13 รายการทีวี จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 5.12 กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 3.29 youtube จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 1.46 tiktok จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.55 และอื่น ๆ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.370 ตามลำดับ

กิจกรรม Exclusive Tour with Curator จากจำนวน 94 ความเห็น ส่วนใหญ่รู้จัก อพวช. ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก (Facebook) จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 52.13 รองลงมาผ่านช่องทาง เว็บไซต์ www.nsm.or.th จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 20.21 เพื่อบอกต่อ จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 17.02 กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 3.29 รายการทีวีและเพจแนะนำสถานที่ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 2.13 เท่ากัน และโรงเรียนแนะนำกับเลือกอื่นๆ จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 1.06 เท่ากันตามลำดับ

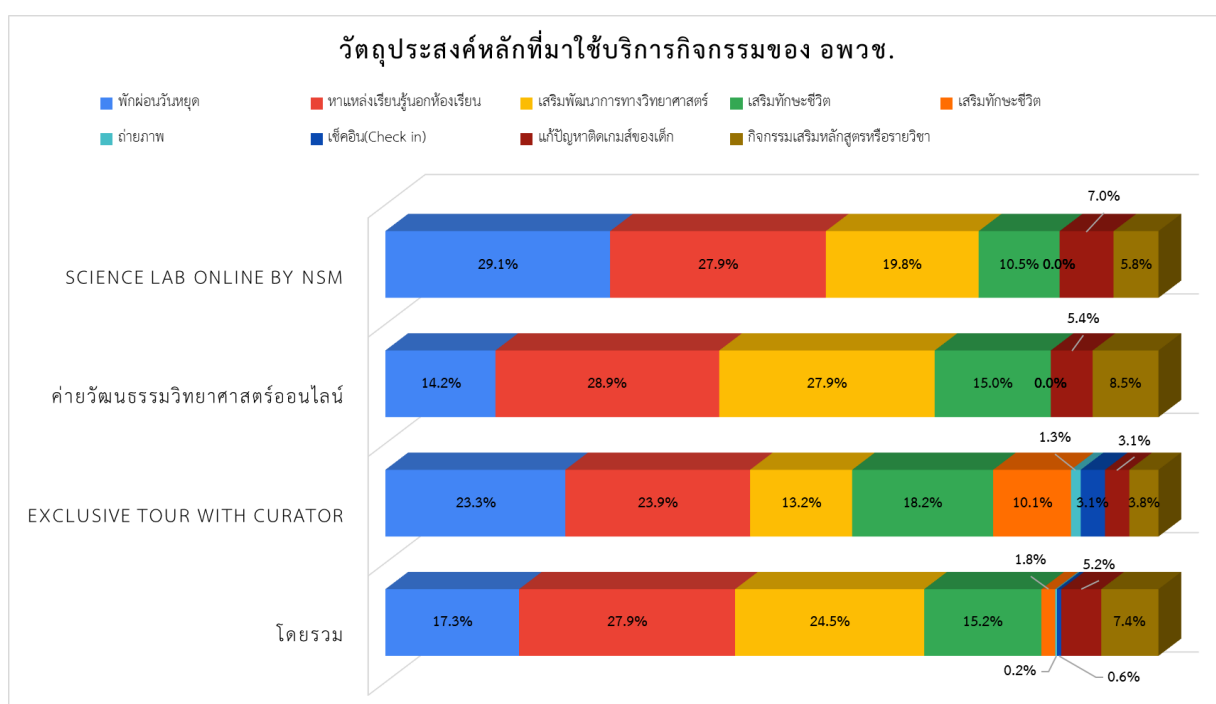
1.8 วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ

การศึกษาวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการใช้การเลือกตอบ 3 ข้อ จากตัวเลือกต่อไปนี้ 1) พักผ่อนวันหยุด 2) หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน 3) เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ 4) เสริมทักษะชีวิต 5) หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ 6) ถ่ายภาพ 7) เช็คอิน (Check in) 8) แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก 9) กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา และ10) อื่น ๆ ที่สามารถระบุเพิ่มเติม

ตารางที่ 6.9 วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
พักผ่อนวันหยุด	n	25	92	37	154
	%	29.07	14.24	23.27	17.28
หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	n	24	187	38	249
	%	27.91	28.95	23.90	27.95
เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	n	17	180	21	218
	%	19.77	27.86	13.21	24.47
เสริมทักษะชีวิต	n	9	97	29	135
	%	10.47	15.02	18.24	15.15
หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	n	ไม่ประเมินกับกลุ่มตัวอย่างนี้		16	16

		Science Lab Online by NSM	ค่ายวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ ออนไลน์	Exclusive Tour with Curator	โดยรวม
	%			10.06	1.80
ถ่ายภาพ	n	ไม่ประเมินกับกลุ่มตัวอย่างนี้		2	2
	%			1.26	0.22
เช็คอิน(Check in)	n	ไม่ประเมินกับกลุ่มตัวอย่างนี้		5	5
	%			3.14	0.56
แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก	n	6	35	5	46
	%	6.98	5.42	3.14	5.16
กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	n	5	55	6	66
	%	5.81	8.51	3.77	7.41
โดยรวม	n	86	646	159	891
	%	9.65	72.50	17.85	100.00



ภาพที่ 6.8 วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

โดยวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. จากจำนวนทั้งหมด 891 ความเห็นพบว่าส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 249 คิด เป็นร้อยละ 27.95 ในลำดับรองลงมา เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 218 คิด เป็นร้อยละ 24.47 พักผ่อนวันหยุด จำนวน 154 คิด เป็นร้อยละ 17.28 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 135 คิด เป็นร้อยละ 15.15 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 66

คิด เป็นร้อยละ 7.41 แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 46 คิด เป็นร้อยละ 5.16 สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 16 คิด เป็นร้อยละ 1.80 เช็คอิน (Check in) จำนวน 5 คิด เป็นร้อยละ 0.56 และ ถ่ายภาพ จำนวน 2 คิด เป็นร้อยละ 0.22 โดย หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ถ่ายภาพ และเช็คอิน(Check in) ศึกษาเฉพาะกลุ่ม Exclusive Tour with Curator

ส่วนกิจกรรม Science Lab Online by NSM พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรม จากจำนวนทั้งหมด 86 ความเห็น พบว่าส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า พักผ่อนวันหยุด จำนวน 25 คิด เป็นร้อยละ 29.07 ในลำดับรองลงมา หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 24 คิด เป็นร้อยละ 27.91 เสริมพัฒนาการทาง วิทยาศาสตร์ จำนวน 17 คิด เป็นร้อยละ 19.77 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 9 คิด เป็นร้อยละ 10.47 แก้ปัญหา ติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 6 คิด เป็นร้อยละ 6.98 และ กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 5 คิด เป็น ร้อยละ 5.81 ของผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มกิจกรรม

ส่วนกิจกรรม ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรม จากจำนวนทั้งหมด 646 ความเห็น พบว่าส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 187 คิด เป็นร้อยละ 28.95 ในลำดับรองลงมา เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 180 คิด เป็นร้อยละ 27.86 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 97 คิด เป็นร้อยละ 15.02 พักผ่อนวันหยุด จำนวน 92 คิด เป็นร้อยละ 14.24 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 55 คิด เป็นร้อยละ 8.51 และ แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก จำนวน 35 คิด เป็นร้อยละ 5.42 ของผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มกิจกรรม

ส่วนกิจกรรม Exclusive Tour with Curator จากจำนวนทั้งหมด 159 ความเห็นพบว่าส่วนใหญ่ให้ เหตุผลว่า หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน จำนวน 38 คิด เป็นร้อยละ 23.90 ในลำดับรองลงมา พักผ่อนวันหยุด จำนวน 37 คิด เป็นร้อยละ 23.27 เสริมทักษะชีวิต จำนวน 29 คิด เป็นร้อยละ 18.24 เสริมพัฒนาการทาง วิทยาศาสตร์ จำนวน 21 คิด เป็นร้อยละ 13.21 สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ จำนวน 16 คิด เป็นร้อยละ 10.06 กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา จำนวน 6 คิด เป็นร้อยละ 3.77 แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็กและเช็คอิน (Check in) จำนวน 5 คิด เป็นร้อยละ 3.14 เท่ากัน และ ถ่ายภาพ จำนวน 2 คิด เป็นร้อยละ 1.26 ของผู้ให้ ข้อมูลในกลุ่มกิจกรรม โดย หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ถ่ายภาพ และเช็คอิน(Check in) ศึกษาเฉพาะกลุ่ม Exclusive Tour with Curator

1.9 กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการ อพวช.

กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการ อพวช. โดยให้ระบุชื่อกิจกรรม ที่ ประทับใจ แสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6.10 กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการกิจกรรม อพวช.

กิจกรรม	ลำดับที่	กิจกรรมประทับใจ	คะแนน
1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM)	1	การทดลองวิทยาศาสตร์ ห้องทดลองวิทยาศาสตร์	34
	2	กิจกรรมตามรอยนักสืบ	3
	3	ทุกกิจกรรม สนุกและได้ความรู้	3
	4	Lego education	1
	5	กิจกรรม Enjoy Maker Space : Fan Cart รถพลังลม	1
	6	Secret science ไขความลับกับนักวิทยาศาสตร์ตัวจิ๋ว	1
2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์	1	ทดลองวิทย์	78
	2	ทดลองเคมี	50
	3	กิจกรรม maker circuit	49
	4	ทุกกิจกรรม	48
	5	พิพิธภัณฑ์ทำมือ	27
	6	เรือมหาสมบัติ	20
	7	ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์	19
	8	ค่ายออนไลน์ ค่ายวิทย์ออนไลน์	8
	9	ต่อแมลง	8
	10	กระดานทดลอง	6
	11	เกมส์วิทยาศาสตร์	4
	12	กิจกรรมเล่นเกม	3
	13	วิศวกรรมหอคอย	1
	14	กิจกรรมทำลูกประคบสมุนไพร	1
	15	หุ่นยนต์วาดภาพ	1
	16	ทำเรือ ปล่อยกับน้ำ	1
	17	การได้ลงมือประดิษฐ์ชิ้นงานเพราะ/ได้มีประสบการณ์ทำงานจริง	1
	18	ค่ายดาราศาสตร์	1
	19	ทำไอศกรีม/ หยอดน้ำยาล้างโนนมที่มีสี	1
	20	Fun kid with เคมี	1
	21	เป็นรูปแบบออนไลน์สะดวกดี	1
	22	เล่นเกม	1
3) กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช.	1	Executive tour เพราะได้เห็นอย่างใกล้ชิด มีคนอธิบายขั้นตอนรายละเอียด มีของแจก	11
	2	เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี มีวิทยากรแนะนำสิ่งต่างๆในพิพิธภัณฑ์แบบใกล้ชิด วิทยากรให้ความรู้ดี	10

กิจกรรม	ลำดับที่	กิจกรรมประทับใจ	คะแนน
	3	ประทับใจทุกอย่างโดยเฉพาะการเข้าชมคลังของพิพิธภัณฑ์ เพราะมีสิ่งที่น่าสนใจมากมาย	7
	4	นิทรรศการมด	6
	5	นิทรรศการ	6
	6	บรรยากาศดี เทียบชมสถานที่	3
	7	ส่ง แซะ แวะ ชิม การอธิบาย และตั้งโต๊ะเตรียมงาน/อุปกรณ์	3
	8	ดาวอังคาร กิจกรรมหนึ่งในดาวอังคาร	3
	9	Camp	3
	10	งูหางกระดิ่งและทราย	2
	11	ธรรมชาติ การอธิบายต้นไม้	2
	12	พับบัว	2
	13	ห้องจัดของโบราณ	2
	14	คลังของพิพิธภัณฑ์	1
	15	เดินป่าและมีดอกบัว	1
	16	ห้อง Lab	1
	17	เกมส์	1
	18	หิ้งห้อย	1
	19	แมลง	1
	20	ลูกเต๋า	1
	21	การทำความสะดวกของก่อนนำเข้าไปเก็บในพิพิธภัณฑ์ เพราะมีขั้นตอนที่ละเอียดและน่าสนใจ	1
	22	Robot	1
	23	ห้องตัวอย่าง	1
	24	กิจกรรมหนึ่งในดาวอังคาร ไม่แน่ใจชื่อกิจกรรม	1

จากตาราง กิจกรรมที่ประทับใจหรือสิ่งที่ประทับใจในการมาใช้บริการกิจกรรม อพวช. โดยที่สำคัญ

กลุ่ม 1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) ประทับใจ ได้แก่ 1. การทดลองวิทยาศาสตร์ ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ 2. กิจกรรมตามรอยนักสืบ และ 3. ชอบทุกกิจกรรม สนุกและได้รับความรู้ ส่วนกลุ่ม 2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ ประทับใจ ได้แก่ 1. ทดลองวิทย์ 2. ทดลองเคมี 3. กิจกรรม maker circuit 4. ทุกกิจกรรม 5. พิพิธภัณฑ์ทำมือ และ 6. เรือมหาสมบัติ ส่วนกลุ่ม 3) Exclusive Tour with Curator ประทับใจ 1. Executive tour เพราะได้เห็นอย่างใกล้ชิด มีคนอธิบายขั้นตอนรายละเอียด มีของแจก 2. เจ้าหน้าที่อภยา ศัยดี มีวิทยากรแนะนำสิ่งต่างๆในพิพิธภัณฑ์แบบใกล้ชิด วิทยากรให้

ความรู้ดี 3. ประทับใจทุกอย่างโดยเฉพาะการเข้าชมคลังของพิพิธภัณฑ์ เพราะมีสิ่งที่น่าสนใจมากมาย 4. นิทรรศการมด และนิทรรศการต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3.1 ความคาดหวังจากการมาใช้บริการ

จากการนิยามทางสถิติ การแบ่งช่วงชั้นค่าเฉลี่ยและการให้ความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดย 1.00 - 1.80 (น้อยที่สุด) 1.81 - 2.61 (น้อย) 2.62-3.42 (ปานกลาง) 3.43-4.23 (มาก) และ 4.24-5.00 (มากที่สุด) ส่วน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้ ความหมายระดับความเบี่ยงเบน > 1.75 (มีความแตกต่างมาก) 1.25-1.75 (มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก) และ < 1.25 (มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือน ๆ กัน ไปในทิศทางเดียวกัน) และผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ แสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 6.11 ความคาดหวังจากการมาใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ความคาดหวังในการมาใช้บริการ ของ อพวช.	n	Mean	SD	ความหมาย
1. มาตรการดูแลความปลอดภัยที่ดีต่อโรคติดต่อโควิด 19 (on-site / Parcel)	415	4.64	.524	มากที่สุด
2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน	415	4.63	.527	มากที่สุด
3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ	415	4.63	.539	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของสื่ออุปกรณ์ต่อการเรียนรู้ของอพวช.ที่คาดหวัง	415	4.63	.531	มากที่สุด
5. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (on-call / on-site)	415	4.65	.511	มากที่สุด
6. การทำกิจกรรมกับ อพวช. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด	415	4.65	.526	มากที่สุด
โดยรวม	415	4.64	.470	มากที่สุด

ความคาดหวังจากการมาใช้บริการในการมาใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. ด้วยคำถามที่ 1-6 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.64, SD =.470) และอยู่ในระดับ มากที่สุด ในทุกข้อ เมื่อจัดลำดับสำคัญตามค่าเฉลี่ยและ SD พบว่า ข้อ 5. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (on-call / on-site) 6. การทำกิจกรรมกับ อพวช. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด 1. มาตรการดูแลความปลอดภัยที่ดีต่อโรคติดต่อโควิด 19 (on-site / Parcel) 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน 4. ความเหมาะสมของสื่ออุปกรณ์ต่อการเรียนรู้ของ อพวช. ที่คาดหวัง และ 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการกิจกรรม SERVPERF

ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ได้กำหนด ค่าช่วงชั้นค่าเฉลี่ยและการความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ได้แก่ 1.00-1.80 (ไม่พอใจมาก) 1.81-2.61 (ไม่พอใจ) 2.62-3.42 (เฉยๆ) 3.43-4.23 (พอใจ) 4.24-5.00 (พอใจมาก)

ส่วนปัจจัยชี้วัด SERVPERF ได้แก่ ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) ทศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities และ ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction) โดยผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 6.12 ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources)

ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources)	n	Mean	SD	ความหมาย
7. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักกิจกรรมของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ เช่น เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, tiktok เป็นต้น	415	4.54	0.54	พอใจมาก
8. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น	415	4.60	0.52	พอใจมาก
9. การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก	415	4.58	0.54	พอใจมาก
โดยรวม	415	4.57	0.49	พอใจมาก

จากตาราง ทศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) กิจกรรมของ อพวช. โดยใช้คำถาม 7-9 โดยความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ พอดีมาก มีค่า Mean = 4.57 และ SD = 0.49 โดยในแต่ละข้อคำถามอยู่ในระดับ พอดีมาก และเรียงลำดับได้ ข้อที่ 8. จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความเพียงพอต่อการตัดสินใจเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น ข้อที่ 9. การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก และ ข้อที่ 7. ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักกิจกรรมของ อพวช. นำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจ เช่น เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, tiktok เป็นต้น ตามลำดับค่าเฉลี่ยและ SD

ตารางที่ 6.13 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility)

ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility)	n	Mean	SD	ความหมาย
เฉพาะกิจกรรม Science Lab Online by NSM และ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์				
10. ความสะดวกในการเข้าถึงเครื่องมือออนไลน์เพื่อทำกิจกรรม	355	4.56	0.55	พอใจมาก
12. สื่อที่ใช้ประกอบการสำหรับกิจกรรมออนไลน์มีความเสถียร ไม่ติดขัด	355	4.60	0.54	พอใจมาก
โดยรวม	355	4.58	0.52	พอใจมาก
เฉพาะกิจกรรม Exclusive Tour with Curator				
11. ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑ์	60	4.20	.73	พอใจ
13. ป้ายบอกทางมีความชัดเจน เช่น ชีททิศทางอย่างถูกต้อง ขนาดตัวอักษรชัดเจน และมีให้พบเห็นได้ตลอดเส้นทางอย่างเหมาะสม	60	4.53	.54	พอใจมาก
โดยรวม	60	4.37	.56	พอใจมาก

จากตาราง ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) กิจกรรมของ อพวช. โดยใช้คำถาม 10-13 โดยความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก ทุกข้อ

โดยคำถาม 10 และ 12 สำหรับ Science Lab Online by NSM และ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และข้อที่ 12. สื่อที่ใช้ประกอบการสำหรับกิจกรรมออนไลน์มีความเสถียร ไม่ติดขัด (Mean = 4.60, SD = 0.54) และคำถาม 10. ความสะดวกในการเข้าถึงเครื่องมือออนไลน์เพื่อทำกิจกรรม (Mean = 4.560, SD = 0.55) ตามลำดับ ส่วน Exclusive Tour with Curator ใช้ข้อคำถาม 11 และ 13 โดย ข้อ 13. ป้ายบอกทางมีความชัดเจน เช่น ชีททิศทางอย่างถูกต้อง ขนาดตัวอักษรชัดเจน และมีให้พบเห็นได้ตลอดเส้นทางอย่างเหมาะสม (Mean = 4.53, SD = 0.54) และน้อยสุดที่อยู่ในระดับ พอใจ ข้อที่ 11. ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Mean = 4.20, SD = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 6.14 ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions)

ทักษะคิดต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions)	n	Mean	SD	ความหมาย
เฉพาะกิจกรรม Science Lab Online by NSM และ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์				
14. อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมมีการจัดส่งรวดเร็ว	355	4.55	0.55	พอใจมาก
15. คู่มือแสดงขั้นตอนการทำกิจกรรม เข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ทันที	355	4.55	0.55	พอใจมาก
16. อุปกรณ์ที่จัดส่งให้มีคุณภาพดี ไม่เสียหาย	355	4.52	0.54	พอใจมาก
17. กระบวนการทำกิจกรรมออนไลน์ลื่นไหลไม่ติดขัด	355	4.67	0.54	พอใจมาก
18. การส่งผลงานสะดวก	355	4.72	0.56	พอใจมาก
19. กิจกรรมออนไลน์ทำให้ได้ความรู้ไม่แพ้การเดินทางมาทำเองที่พิพิธภัณฑ์	355	4.57	0.57	พอใจมาก
20. กิจกรรมออนไลน์สนุกสนานเพลิดเพลินดี	355	4.59	0.54	พอใจมาก

21. รางวัลจากการทำกิจกรรมมีความน่าสนใจและจูงใจ	355	4.55	0.56	พอใจมาก
โดยรวม		4.55	0.50	พอใจมาก
เฉพาะกิจกรรม Exclusive Tour with Curator				
22. การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น	60	4.52	0.62	พอใจมาก
23. การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ	60	4.67	0.59	พอใจมาก
24. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ	60	4.72	0.57	พอใจมาก
25. ภัณฑารักษ์สามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า	60	4.57	0.51	พอใจมาก
26. การเรียนรู้จากภัณฑารักษ์โดยตรงทำให้การเยี่ยมชมมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น	60	4.59	0.45	พอใจมาก
27. ระยะเวลาในการทัวร์ (ร่วมกิจกรรม) มีความเหมาะสม	60	4.55	0.56	พอใจมาก
โดยรวม	60	4.55	0.50	พอใจมาก

จากตาราง ทิศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) กิจกรรมของ อพวช. ผ่านคำถาม ข้อที่ 14- 21 ในส่วนกิจกรรม Science Lab Online by NSM และ ค่าย วัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ โดยทุกข้ออยู่ระดับ พอใจมาก โดยเรียงลำดับได้จากข้อ 18. การส่งผลงาน สะดวก (Mean = 4.72, SD = 0.56) 17. กระบวนการทำกิจกรรมออนไลน์สั้นไหลไม่ติดขัด (Mean = 4.67, SD = 0.54) 20. กิจกรรมออนไลน์สนุกสนานเพลิดเพลินดี (Mean = 4.59, SD = 0.54) ข้อ 19. กิจกรรมออนไลน์ทำให้ได้ความรู้ไม่แพ้การเดินทางมาทำเองที่พิพิธภัณฑ์ (Mean = 4.57, SD = 0.57) ข้อ 14. อุปกรณ์ ในการทำกิจกรรมมีการจัดส่งรวดเร็ว และข้อ 15. คู่มือแสดงขั้นตอนการทำกิจกรรม เข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ ทันที เท่ากัน (Mean = 4.55, SD = 0.55) ข้อ 21. รางวัลจากการทำกิจกรรมมีความน่าสนใจและจูงใจ (Mean = 4.55, SD = 0.56) และสุดท้ายข้อ 16. อุปกรณ์ที่จัดส่งให้มีคุณภาพดี ไม่เสียหาย (Mean = 4.52, SD = 0.54) ตามลำดับ

ส่วนกิจกรรม Exclusive Tour with Curator ที่ใช้คำถามข้อที่ 22-27 โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก และ พอใจมากในทุกข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ ข้อที่ 24. นิทรรศการที่จัดแสดงมีความ ทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ (Mean = 4.72, SD = 0.57) ข้อที่ 23. การจัด นิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ (Mean = 4.67, SD = 0.59) ข้อที่ 26. การเรียนรู้จาก ภัณฑารักษ์โดยตรงทำให้การเยี่ยมชมมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น (Mean = 4.59, SD = 0.45) 25. ภัณฑารักษ์ สามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า (Mean = 4.57, SD = 0.51) ข้อที่ 27. ระยะเวลาในการทัวร์ (ร่วมกิจกรรม) มีความเหมาะสม (Mean = 4.55, SD = 0.56) ข้อที่ 22. การออกแบบนิทรรศการมีความ สวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น (Mean = 4.52, SD = 0.62)

ตารางที่ 6.15 ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service)

ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service)	n	Mean	SD	ความหมาย
28. พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ให้บริการรวดเร็ว	415	4.65	0.50	พอใจมาก
29. การติดต่อเจ้าหน้าที่สะดวก โทรติดง่าย	415	4.63	0.51	พอใจมาก
30. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงพอและเป็นที่น่าพึงพอใจ	415	4.62	0.52	พอใจมาก
31. เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีเมื่อต้องการ	415	4.64	0.50	พอใจมาก
32. เจ้าหน้าที่มีมารยาท พูดจาไพเราะ อย่างเหมาะสม	415	4.67	0.50	พอใจมาก
โดยรวม	415	4.64	0.46	พอใจมาก

จากตาราง ทศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) ในกิจกรรมของอพวช. ใช้ข้อคำถาม 28-32 โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.64, SD = 0.46) และ พอใจมากในทุกข้อคำถาม โดยเรียงลำดับได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 32. เจ้าหน้าที่มีมารยาท พูดจาไพเราะ อย่างเหมาะสม (Mean = 4.67, SD = 0.50) ข้อที่ 28. พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ให้บริการรวดเร็ว (Mean = 4.65, SD = 0.50) ข้อที่ 31. เจ้าหน้าที่ให้การดูแลอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีเมื่อต้องการ (Mean = 4.64, SD = 0.50) ข้อที่ 29. การติดต่อเจ้าหน้าที่สะดวก โทรติดง่าย (Mean = 4.63, SD = 0.51) และข้อที่ 30. ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงพอและเป็นที่น่าพึงพอใจ (Mean = 4.62, SD = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 6.16 ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities)

ทศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities)	n	Mean	SD	ความหมาย
เฉพาะกิจกรรม Exclusive Tour with Curator				
33. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ	60	4.75	.44	พอใจมาก
34. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก	60	4.67	.48	พอใจมาก
36. สถานที่นั่งพักระหว่างการทำกิจกรรมมีเพียงพอ	60	4.47	.57	พอใจมาก
37. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ	60	4.18	.65	พอใจ
38. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	60	4.17	.74	พอใจ
39. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	60	4.52	.54	พอใจมาก
40. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ	60	4.28	.69	พอใจมาก
41. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่รู้สึกวุ่นวายในระหว่างเข้าชม	60	4.52	.54	พอใจมาก
โดยรวม	60	4.44	.45	พอใจมาก

จากตาราง ทิศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) ในกิจกรรม Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.44, SD = .45) โดยเรียงลำดับความสำคัญตามข้อคำถาม ข้อที่ 33. จำนวนสถานที่จอดรถเพียงพอ (Mean = 4.75, SD = .44) ข้อที่ 34. เส้นทางเดินในพิพิธภัณฑ์ง่าย สะดวก (Mean = 4.67, SD = .48) ข้อที่ 39. ห้องสุขาที่ให้บริการในพิพิธภัณฑ์มีความสะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี และ ข้อที่ 41. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์มีความเพียงพอต่อการใช้บริการ ไม่รู้สึกวุ่นวายอะไรในระหว่างเข้าชม (Mean = 4.52, SD = .54) เท่ากัน ข้อที่ 36. สถานที่นั่งพักระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ (Mean = 4.47, SD = .57) และข้อที่ 40. ของที่ระลึกที่จำหน่ายในพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Mean = 4.28, SD = .69) ส่วน 2 ข้อที่อยู่ในระดับ พอใจ ได้แก่ 37. จำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ (Mean = 4.18, SD = .65) และ 38. คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (Mean = 4.17, SD = .74)

ตารางที่ 6.17 ความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction กิจกรรมของ อพวช.

ความพึงพอใจด้านราคา (Price Satisfaction)	n	Mean	SD	ความหมาย
42. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	415	4.51	.59	พอใจมาก
43. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก	415	4.50	.61	พอใจมาก
44. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี	415	4.54	.58	พอใจมาก
โดยรวม	415	4.52	.56	พอใจมาก

จากตาราง ความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction กิจกรรมของ อพวช. โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก และ พอใจมาก ในทุกข้อคำถาม โดยลำดับ คือ ข้อที่ 44. โปรโมชันมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี (Mean = 4.54, SD = .58) ข้อที่ 42. ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม (Mean = 4.51, SD = .59) และ ข้อที่ 43. ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก (Mean = 4.50, SD = .61) ตามลำดับ

ตารางที่ 6.18 โดยรวมความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการกิจกรรม อพวช.

โดยรวมความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการกิจกรรม อพวช.	n	Mean	SD	ความหมาย
45. โดยรวมแล้วคุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑ์	415	4.59	.53	พอใจมาก
46. ฉันรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของพิพิธภัณฑ์	415	4.62	.52	พอใจมาก
47. ฉันรู้สึกพึงพอใจต่อการทำกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์	415	4.61	.54	พอใจมาก
48. ฉันรู้สึกยินดีในประสบการณ์ของฉันกับพิพิธภัณฑ์แห่งนี้	415	4.65	.54	พอใจมาก
โดยรวม	415	4.62	.50	พอใจมาก

โดยรวมความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการกิจกรรม อพวช. อยู่ในระดับ พอใจมาก (Mean = 4.62, SD = .50) และ พอใจมากในทุกข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับข้อ คือข้อที่ 48. ฉันรู้สึกยินดีในประสบการณ์ของฉันกับพิพิธภัณฑสถานแห่งนี้ (Mean = 4.65, SD = .54) ข้อที่ 46. ฉันรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของพิพิธภัณฑสถาน (Mean = 4.62, SD = .52) ข้อที่ 47. ฉันรู้สึกพึงพอใจต่อการทำกิจกรรมของพิพิธภัณฑสถาน (Mean = 4.61, SD = .54) และข้อที่ 45. โดยรวมแล้วคุณภาพของการบริการของพิพิธภัณฑสถาน (Mean = 4.59, SD = .53)

ตารางที่ 6.19 พฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions ในกิจกรรมของ อพวช.

โดยรวมความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการกิจกรรม อพวช.	n	Mean	SD	ความหมาย
49. ฉันจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้กับคนอื่น	415	4.57	.63	ความภักดีสูง
50. ฉันจะบอกต่อเกี่ยวกับความประทับใจในกิจกรรมนี้ให้คนอื่นฟัง	415	4.57	.61	ความภักดีสูง
51. ฉันจะติดตามและใช้บริการกิจกรรมของพิพิธภัณฑสถานอย่างต่อเนื่อง	415	4.65	.57	ความภักดีสูง
โดยรวม	415	4.60	.57	ความภักดีสูง

จากตาราง พฤติกรรมความภักดี Behavioural Intentions ในกิจกรรมของ อพวช. โดยรวมอยู่ในระดับ ความภักดีสูง (Mean = 4.60, SD = .57) และตามลำดับ ข้อที่ 51. ฉันจะติดตามและใช้บริการกิจกรรมของพิพิธภัณฑสถานอย่างต่อเนื่อง (Mean = 4.65, SD = .57) ข้อที่ 50. ฉันจะบอกต่อเกี่ยวกับความประทับใจในกิจกรรมนี้ให้คนอื่นฟัง (Mean = 4.57, SD = .61) และข้อที่ 49. ฉันจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้กับคนอื่น (Mean = 4.57, SD = .63) ตามลำดับ

ตอนที่ 3.3 ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

การกำหนด ช่วงชั้นค่าเฉลี่ยและความหมายระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจที่ศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดย 1.00-1.80 (แยกว่ามาก) 1.81-2.61 (แยกว่า) 2.62-3.42 (เท่ากัน) 3.43-4.23 (ดีกว่า) และ 4.24-5.00 (ดีกว่ามาก) โดยผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปนี้

ตารางที่ 6.20 ทักษะคิดต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช.

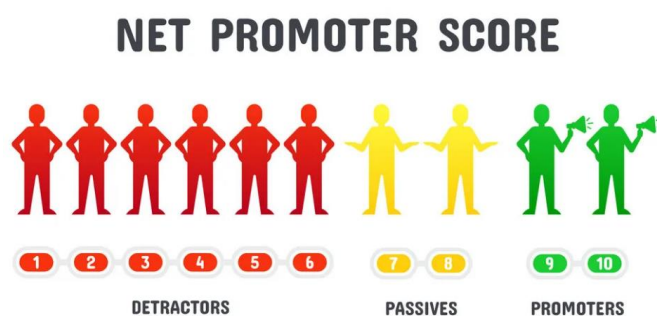
ทักษะคิดต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับ... อพวช.	n	Mean	SD	ความหมาย
เฉพาะกิจกรรม Science Lab Online by NSM และ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์				
52. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น	415	4.61	0.58	ดีมาก
53. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	415	4.60	0.61	ดีมาก
54. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	415	4.59	0.56	ดีมาก
55. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	415	4.61	0.55	ดีมาก
60. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	415	4.57	0.61	ดีมาก
61. คุณภาพของวัสดุหรือ กิจกรรมออนไลน์เพื่อเปรียบเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	415	4.61	0.56	ดีมาก
63. ในภาพรวมท่านคิดว่า การใช้บริการของ อพวช. เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	415	4.62	0.53	ดีมาก
โดยรวม	415	4.60	0.51	ดีมาก
เฉพาะกิจกรรม Exclusive Tour with Curator				
56. คุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	60	4.45	0.67	ดีมาก
57. คุณภาพของนิทรรศการที่จัดแสดง เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	60	4.48	0.70	ดีมาก
58. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบรับรองออนไลน์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	60	4.43	0.72	ดีมาก
59. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการ และกิจกรรม เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ	60	4.42	0.83	ดีมาก
โดยรวม	60	4.46	0.68	ดีมาก

ทักษะคิดต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช. โดยในส่วนกิจกรรม Science Lab Online by NSM และ ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ดีดีมาก (Mean = 4.60, SD = 0.51) โดยเรียงลำดับตามความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 63. ในภาพรวมท่านคิดว่า การใช้บริการของ อพวช. เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.62, SD = 0.53) ข้อที่ 52. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (Mean = 4.61, SD = 0.58) ข้อที่ 55. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.61, SD = 0.55) ข้อที่ 61. คุณภาพของวัสดุหรือ กิจกรรมออนไลน์เพื่อเปรียบเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.61, SD = 0.56) ข้อที่ 53. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.60, SD = 0.61) ข้อที่ 54. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.59, SD = 0.56) ข้อที่ 60. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.57, SD = 0.61) ตามลำดับ

ส่วน ทศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อพวช. โดยในส่วนกิจกรรม Exclusive Tour with Curator ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ ดีกว่ามาก (Mean = 4.46, SD = 0.68) โดยเรียงลำดับตามความสำคัญได้ต่อไปนี้ ข้อที่ 57. คุณภาพของนิทรรศการที่จัดแสดง เมื่อเทียบกับแหล่งอื่นๆ (Mean = 4.48, SD = 0.70) ข้อที่ 56. คุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.45, SD = 0.67) ข้อที่ 58. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบรับจองออนไลน์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.43, SD = 0.72) และข้อที่ 59. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (Mean = 4.42, SD = 0.83)

ตอนที่ 3.4 ความผูกพันและความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score, NPS)

ผลการวิจัย NPS ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการให้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์และจัดตั้งวิทยาศาสตร์ ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่ (กรุณาระบุเป็นระดับคะแนน 1-10) และผลการวิเคราะห์ กลุ่ม 1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) และ กลุ่ม 2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์

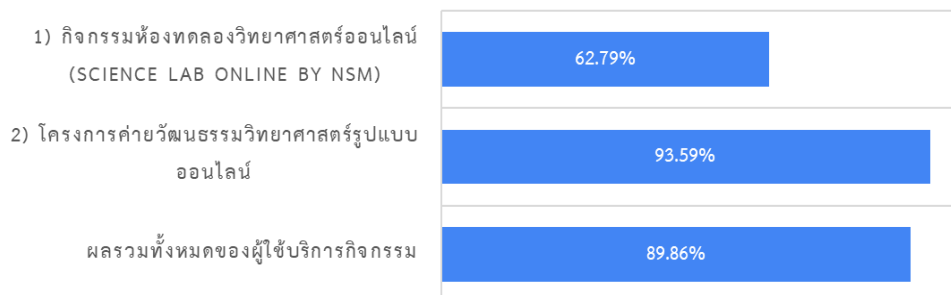


$$\text{NPS} = \% \text{😊} - \% \text{😞}$$

$$\text{NPS} = \text{Promoters} - \text{Detractors}$$

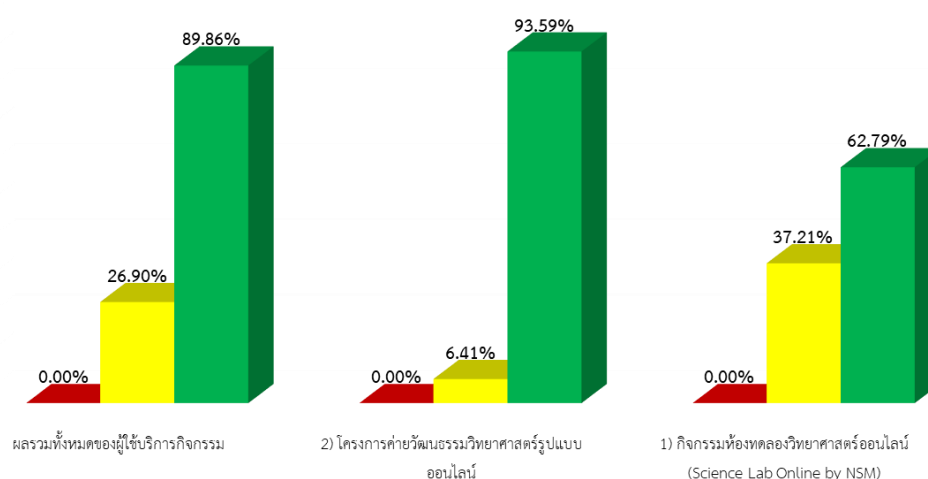
ภาพที่ 6.9 ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการกิจกรรม อพวช. 2565 (Net Promoter Score, NPS)

ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการกิจกรรม อพวช. 2565
(NET PROMOTER SCORE, NPS%)



Detractors Passives Promoters %

ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการกิจกรรม อพวช. 2565



ตารางที่ 6.21 ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการกิจกรรม อพวช. 2565

กิจกรรม	n	Detractors	Passives	Promoters	NPS
1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM)	43	0.00	37.21	62.79	62.79
2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์	312	0.00	6.41	93.59	93.59
ผลรวมทั้งหมด	355	0.00	10.14	89.86	89.86

จากภาพและตารางพบว่า โดยรวมความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการกิจกรรม อพวช. 2565 ที่วัดด้วย NPS พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 355 ตัวอย่าง ไม่มีคะแนนในระดับ Detractors มีคะแนนอยู่ในระดับ

Passives ร้อยละ 10.14 และอยู่ในระดับ Promoters ร้อยละ 89.86 และมีค่า NPS ร้อยละ 89.86 โดยในรายละเอียดตามสถานที่และที่ระดับมากไปหาน้อยได้แก่

กิจกรรมที่ 2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ มี NPS ร้อยละ 93.59 มากที่สุด (จำนวนผู้ให้ข้อมูล (n) 312 ตัวอย่าง, ไม่พบ Detractors, Passives ร้อยละ 6.41 , และ Promoters ร้อยละ 93.59) ส่วน กิจกรรม 1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) มี NPS ร้อยละ 62.79 (จำนวนผู้ให้ข้อมูล (n) 43 ตัวอย่าง, ไม่พบ Detractors, Passives ร้อยละ 37.21 , และ Promoters ร้อยละ 62.79

ตอนที่ 3.5 ความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหา และ ข้อเสนอแนะ

โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการรับบริการกิจกรรม ของ อพวช. โดยสรุปได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6.22 ข้อมูลเสนอ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการรับบริการกิจกรรม ของ อพวช

กิจกรรม	ความเห็น	ท่านต้องการให้ อพวช.ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท่านได้	คะแนน
1) กิจกรรม ห้องทดลอง วิทยาศาสตร์ ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM)	1	อยากให้มีการทดลองทางวิทยาศาสตร์ออนไลน์เพิ่มขึ้นอีก โครงการน้อยเกินไป อยากให้รับจำนวนเพิ่มขึ้นต่อรอบ อยากให้มีกิจกรรมทุก 2 สัปดาห์	12
	2	อยากให้การทดลองอื่น ๆ ที่สนุกกว่านี้ อยากให้มีการทดลองเยอะๆ หลากหลาย	6
	3	อยากให้ขยายเวลาในการให้บริการ โดยเฉพาะช่วงปิดเทอม	2
	4	เป็นกำลังใจให้ อพวช. ต่อไป	2
	5	ที่มีก็ดีอยู่แล้วค่ะ	1
	6	จัดกิจกรรมออนไลน์อย่างต่อเนื่องโดยไม่กระทบกับเวลาเรียนปกติ	1
	7	อยากให้ทำ Road Show ที่ต่างจังหวัดมากขึ้น	1
	8	ให้อุปกรณ์บางอย่างมาเยอะเกิน	1
2) โครงการค่าย วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ รูปแบบออนไลน์	1	ทางออนไลน์และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วประเทศ	51
	2	มีการส่งข่าวการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้น อัปเดตข่าวสารต่อเนื่อง	47
	3	ให้มีกิจกรรมบ่อยๆ มากขึ้น	35
	4	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยตรงหรือแบบโทรมาแนะนำ หรือแจ้งครุมา	27

กิจกรรม	ความเห็น	ท่านต้องการให้ อพวช.ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท่านได้	คะแนน
	5	ค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก มีราคาย่อมเยาเลย หรือมีกิจกรรมที่ให้เข้าร่วมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย	26
	6	มีหัวข้อใหม่ๆ กิจกรรมที่หลากหลายกว่านี้ อยากให้มีกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กช่วงชั้น เช่น ป.4-ป.6 ม.1-6 หรือตามช่วงวัย ตามพื้นที่ต่างจังหวัด	19
	7	จัดกิจกรรมฟรี	15
	8	อยากให้เข้าถึงได้มากกว่านี้	13
	9	จัดออนไลน์เพราะจะได้เรียนรู้มากกว่าออนไลน์ ถ้าได้ไปค่ายจริงๆ น่าจะสนุกกว่านี้	12
	10	กิจกรรมไม่ยากจนเกินไป การทำทดลองทางเคมีแบบง่ายๆ ด้านเคมีเพิ่มเติม	9
	11	มีกิจกรรมในช่วงวันหยุด ทางออนไลน์ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	9
	12	อยากให้ไปจัดตามโรงเรียน อยากให้มีคาราวานไปตามโรงเรียนและต่างจังหวัด	9
	13	ทำระบบสมาชิก และมีความพิเศษ อยากให้มีสิทธิพิเศษ เช่น ส่วนลด สำหรับผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมกับ อพวช. อยากให้มีสิทธิพิเศษสำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม บ่อยๆ	9
	14	มีเอกสารเพิ่มเติมความรู้เสริมแจกให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้น	7
	15	อยากให้เปิดให้จองล่วงหน้า	6
	16	อยากให้มีไลน์กลุ่ม อาจจัดเป็นกลุ่มโซน/เขต เพื่อให้ข้อมูลไม่ขาด	4
	17	การตามย้อนหลังได้ เพราะบางทีจัดตรงกับค่ายโรงเรียน	3
	18	อยากให้มีการเพิ่มพนักงานดูแลประจำพื้นที่	3
	19	หากให้ประสานงานเข้าชุมชนหรือหมู่บ้าน เพื่อต่อยอดการเรียนรู้	2
	20	มีการจูงใจการให้รางวัล จากกิจกรรม	1
	21	สอนช้าลงหน่อยทำไมห้นคะ หรือสามารถบอกให้ผู้ปกครองเข้าช่วยทำ	1
	22	ตารางในการจัดอบรมที่ชัดเจนเพื่อให้พ่อแม่ได้วางแผน	1
	23	โปรแกรมการจัดควรจัดให้สนุกกว่านี้	1
3) กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour	1	มีการประชาสัมพันธ์ในเพจ การติดต่อสมาชิกโดยตรง จะช่วยดึงดูดให้ทุกคนอยากเข้าเยี่ยมชม และเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง	25

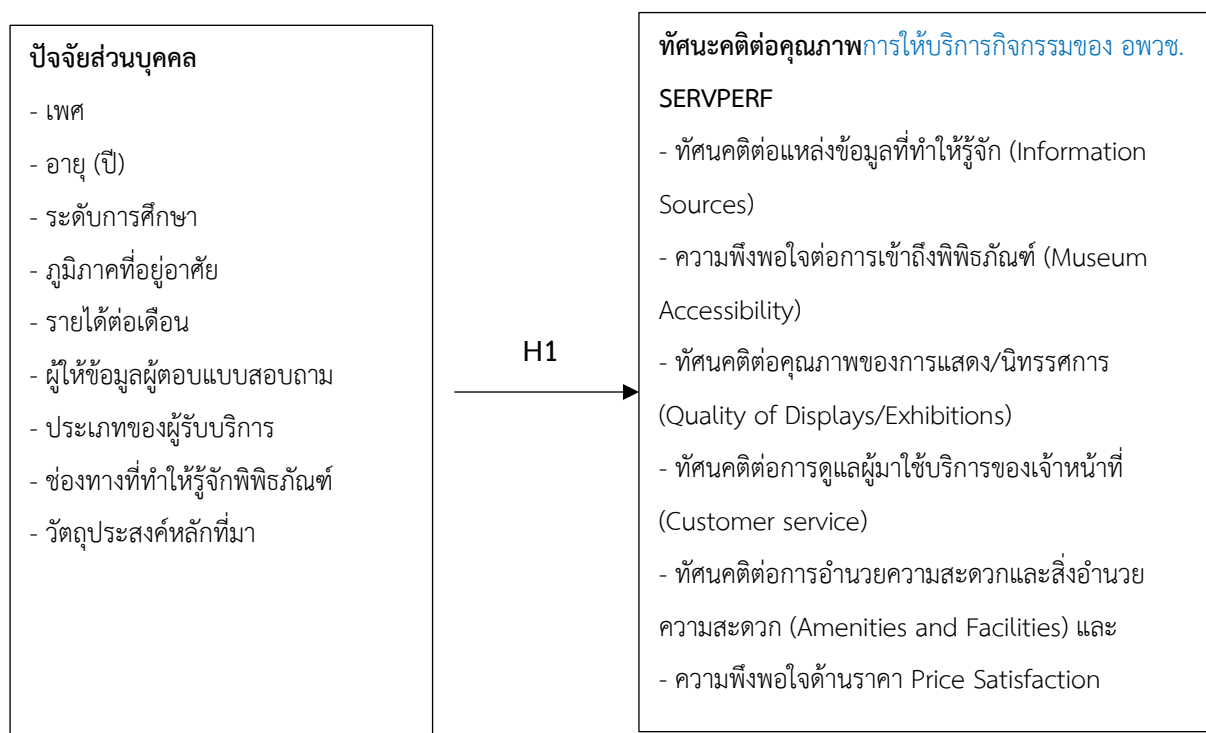
กิจกรรม	ความเห็น	ท่านต้องการให้ อพวช.ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท่านได้	คะแนน
with Curator กับ อพวช.	2	จัดนิทรรศการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับนวัตกรรม การนำเสนอผลิตภัณฑ์ มีกิจกรรมใหม่ๆ และสร้างการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง	20
	3	จัดกิจกรรมช่วงวันหยุดเพื่อให้เด็กตามอายุวัย เด็กโต และครอบครัวสามารถมีกิจกรรมร่วมกันได้	13
	4	การเข้าถึง การเดินทางที่สะดวก มีรถบริการ การเข้าถึงยาก ถ้าคนที่ไม่ตั้งใจจริงๆ ก็ไปลำบากมาก ค่าใช้จ่ายสูง	9
	5	ร้านอาหารในพิพิธภัณฑ์ มีความหลากหลาย	6
	6	จัดให้มีระบบสมาชิก อยากให้จัดโปรโมชั่นลดราคาให้กับสมาชิก	4
	7	จัดหาแหล่งทุน เช่น กองทุนพัฒนาไฟฟ้า หรือบริษัทต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุง บำรุงรักษาอุปกรณ์ และสถานที่	3
	8	ให้รายละเอียดของกิจกรรมมากขึ้นก่อนตัดสินใจร่วมกิจกรรม	3
	9	มีกิจกรรมแบบ Junior camp เข้าค่ายแบบค้างคืนด้วย ไม่ต้องเข้าไป-เย็นกลับ	2
	10	รับสมัคร จำกัดจำนวนน้อยไป ดังนั้นจึงเต็มเร็ว ควรเปิดโอกาสให้มากกว่านี้ เพราะเป็นกิจกรรมมีประโยชน์	2
	11	การมีวิทยากรนำเสนอ ชอบให้มีการนำชม อธิบายโดยเจ้าหน้าที่ หรือผู้เชี่ยวชาญ	2
	12	ขอให้จัดกิจกรรมบรรพชีวิน การเขียนประกวดเรื่องสั้น	1
	13	จัดกิจกรรมให้มากขึ้นช่วงปิดเทอม	1
	14	เพิ่มกิจกรรม exclusive และเพิ่มรอบ	1
	15	ทำแลกเปลี่ยนกิจกรรมร่วมกับมิวเซียมอื่นๆ ให้แตกต่างจากที่เคยทำ	1
	16	มีโปรโมชั่นส่วนลดค่าเข้าชม	1
	17	ส่วนตัวไม่ค่อยประทับใจการจัดกิจกรรม กิจกรรมที่ลงมือทำน้อย	1
	18	ราคาขายของที่ระลึกใน อพวช. ค่อนข้างสูงค่ะ	1
	19	ที่นั่งพักของผู้ปกครองไม่ค่อยมี	1
	20	อยากให้มีทางเลือกการเข้าชมเพราะใน 1 วันไม่สามารถเข้าได้ทุกพิพิธภัณฑ์ จึงอยากให้มียุทธศาสตร์ เช่น จ่ายค่าเข้าชมสำหรับ 1 พิพิธภัณฑ์ ไม่ต้องเหมารวม	1

กิจกรรม	ความเห็น	ท่านต้องการให้ อพวช.ดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท่านได้	คะแนน
	21	แผนกิจกรรมสำหรับผู้เรียนไว้ทุกเดือน จึงอยากให้ทุกพิพิธภัณฑสถานออก Schedule ให้เร็วกว่านี้ ล่วงหน้าเป็นเดือนได้จะยิ่งดีมาก โรงเรียนจะได้วางแผนได้	1
	22	กิจกรรมราคาแพงขึ้นมาก ค่าใช้จ่ายเยอะ แตกต่างจากเมื่อก่อนที่ค่ากิจกรรม ถูกกว่านี้มาก	1
	23	ขอสนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาไฟฟ้าในการจัดกิจกรรมให้แก่โรงเรียนในต่างจังหวัด	1
	24	มีกิจกรรมพิเศษแบบนี้บ่อยๆ มีความหลากหลายของกิจกรรม และมีการประชาสัมพันธ์ให้แก่โรงเรียนเพื่อให้จัดทัศนศึกษามาที่ อพวช. เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมให้คุณครูเข้ามาร่วมในกิจกรรม อพวช.มากขึ้น โดยจัดทำเป็นงบประมาณสำหรับส่งเสริมโรงเรียนในต่างจังหวัดด้วย	1

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมุติฐาน

จากกรอบแนวคิด และการทดสอบอิทธิพลของ ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. 1) กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) 2) โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ และ 3) กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช.

H1: ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. (SERVPERF)



SERVPERF โดย แบบ SERVPERF เป็นกลุ่ม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ด้วย “SERVPERF_1_2” และ 3) Exclusive Tour with Curator เป็น “SERVPERF_3” ผ่าน องค์กรประกอบด้วย ข้อคำถาม 8-10 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources) ข้อคำถาม 11-14 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility) ข้อคำถาม 15-20 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions) ข้อคำถาม 21-24 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service) ข้อคำถาม 25-35 ระดับค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities) และข้อคำถาม 36-39 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction โดยการคำนวณผ่านสมการต่อไปนี้

SERVPERF_1_2 =

$$\begin{aligned} & (IS8+IS9+IS10+MA11+MA12+MA13+MA14+QD15+QD16+QD17+QD18+QD19 \\ & +QD20+CS21+CS22+CS23+CS24+AF25+AF26+AF27+AF28+AF29+AF30+AF31 \\ & +AF32+AF34+AF35+PC36+PC37+PC38+PC39)/31 \\ & = \\ & (ALL_IS7_9+ALL_MA10_12_1_2+ALL_QD14_21_1_2+ALL_CS28_32+ALL_PC4 \\ & 2_44)/5. \end{aligned}$$

SERVPERF_3 =

$$\begin{aligned} & (ALL_IS7_9+ALL_MA11_13_3+ALL_QD22_27_3+ALL_CS28_32+ALL_AF33_41 \\ & _3+ALL_PC42_44)/6. \end{aligned}$$

1.1 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. (SERVPERF)

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-Test, และ ANOVA (LSD) โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังที่ส่งผลต่อ ทัศนคติคุณภาพการให้บริการ พิพิธภัณฑสถาน SERVPERF ของ อพวช. (* Significant level .05, ** Significant level .01)

การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ด้วย LSD t-Test, และ ANOVA Test (F-Test) แสดงผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6.23 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถาน SERVPERF (LSD t-Test, ANOVA Test)

ปัจจัยส่วนบุคคล											
		1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่าย วัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์					3) Exclusive Tour with Curator				
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.	N	Mean	SD	t	Sig.
เพศ	ชาย	137	4.54	0.442	-1.675	.095	9	4.49	0.477	-.011	.991
	หญิง	218	4.62	0.462			51	4.49	0.398		
ANOVA (LSD)		SS	Df	MS	F	Sig.	SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	1.835	3	.612	3.001	.031	.569	3	.190	1.156	.335
	ภายในกลุ่ม	71.545	351	.204			9.184	56	.164		
	รวม	73.380	354				9.753	59			

ระดับ การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.463	4	.366	1.780	.132	.093	4	.023	.132	.970
	ภายในกลุ่ม	71.917	350	.205			9.660	55	.176		
	รวม	73.380	354				9.753	59			
ภูมิภาคที่อยู่ อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	11.757	6	1.960	11.066	.000	.719	6	.120	.703	.648
	ภายในกลุ่ม	61.623	348	.177			9.034	53	.170		
	รวม	73.380	354				9.753	59			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2.831	5	.566	2.807	.017	1.369	5	0.274	1.764	0.136
	ภายในกลุ่ม	70.203	348	.202			8.384	54	0.155		
	รวม	73.034	353				9.753	59			
ผู้ให้ข้อมูล ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระหว่างกลุ่ม	5.686	2	2.843	14.782	.000	-	-	-	-	-
	ภายในกลุ่ม	67.694	352	.192			-	-	-		
	รวม	73.380	354				-	-			
ประเภทของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.270	3	1.090	5.456	.001	.221	3	.074	.432	.731
	ภายในกลุ่ม	70.110	351	.200			9.532	56	.170		
	รวม	73.380	354				9.753	59			
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.	N	Mean	SD	t	Sig.
ช่องทางที่ทำ ให้รู้จัก พิพิธภัณฑ์	เว็บไซต์ www.nsm.or.th	81	4.51	0.498	1.669	.096	19	4.72	0.315	-3.095	.003
	เฟซบุ๊ก(Facebook)	176	4.58	0.487	.357	.721	49	4.54	0.372	-1.788	.079
	เพื่อนบอกต่อ	159	4.62	0.440	-1.164	.245	16	4.51	0.428	-.155	.878
	รายการทีวี	28	4.62	0.442	-.425	.671	2	4.75	0.349	-.916	.363
	โรงเรียนแนะนำ	129	4.61	0.402	-.709	.479	1	5.00	-	-1.261	.212
	เพจแนะนำสถานที่	39	4.52	0.443	1.015	.311	2	4.81	0.137	-1.104	.274
	youtube	8	4.66	0.477	-.457	.648	-	-	-	-	-
	tiktok	3	4.60	0.529	-.049	.961	-	-	-	-	-
	กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	20	4.84	0.334	-3.402	.002	4	4.30	0.476	.992	.325
วัตถุประสงค์ หลักที่มา	พักผ่อนวันหยุด	117	4.58	0.470	.178	.859	37	4.57	0.370	-1.835	.072
	หาแหล่งเรียนรู้นอก ห้องเรียน	211	4.61	0.446	-.967	.334	38	4.52	0.375	-.717	.477
	เสริมพัฒนาการทาง วิทยาศาสตร์	197	4.66	0.421	-3.354	.001	21	4.40	0.449	1.346	.184
	เสริมทักษะชีวิต	106	4.59	0.474	-.186	.853	29	4.67	0.323	-3.646	.001
	หาสถานที่ท่องเที่ยว ใหม่ๆ	-	-	-	-	-	16	4.55	0.387	-.688	.494
	ถ่ายภาพ	-	-	-	-	-	2	4.63	0.530	-.460	.647
	เช็คอิน (Check in)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	แก้ปัญหาติดเกมส์ ของเด็ก	41	4.56	0.527	.341	.733	5	4.52	0.499	-.136	.892
	กิจกรรมเสริม หลักสูตรหรือรายวิชา	60	4.65	0.457	-1.110	.268	6	4.31	0.289	1.170	.247

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA (LSD) พบว่า สามารถสรุปแสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. ได้แก่

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

1) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติของ เพศ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

2) พบว่า อายุ (ปี) ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มช่วงอายุ ($F = 3.001$, Sig. = .031) โดยกลุ่มอายุ 41-60 ปี กับกลุ่มอายุ ไม่เกิน 10 ปี, 11 - 20 ปี, และ 21 - 40 ปี ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. โดยแสดงได้ตามตารางที่ 5-155

ตารางที่ 6.24 ความแตกต่างของอายุเพศ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

อายุ (ปี)	11 - 20 ปี	20 - 40 ปี	41 - 60 ปี
ไม่เกิน 10 ปี	-0.129	-0.167	0.046
11 - 20 ปี		-0.038	.175*
21 - 40 ปี			.213*

3) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ ระดับการศึกษา ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

4) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย พบระดับมีความแตกต่าง ($F = 11.066$, Sig. = .000) โดย ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 6.25

ตารางที่ 6.25 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	0.143	-0.066	.253*	.204*	-.329*	-0.047
ภาคกลาง		-.20897*	0.110	0.061	-.472*	-0.190
ภาคตะวันออก			.319*	.270*	-.263*	0.019
ภาคเหนือ				-0.049	-.582*	-0.301
ภาคอีสาน					-.532*	-0.251
ภาคใต้						.281*

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ และปริมณฑล และกลุ่ม ภาคตะวันออก มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคเหนือ ภาคอีสาน และภาคใต้
- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคกลาง มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคตะวันออก และภาคใต้
- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคใต้ มีความแตกต่างกับทุกกลุ่ม

5) รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=2.807$, Sig = .017) ของผู้มีรายได้ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5-157 โดยพบว่า กลุ่ม ยังไม่มีรายได้ มีความแตกต่างกับกลุ่ม ไม่ว่าจะ เป็น กลุ่ม < 15,000 บาท/เดือน และกลุ่ม 30,001-50,000 บาท/เดือน

ตารางที่ 6.26 รายได้ต่อเดือนที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

รายได้ต่อเดือน บาท/เดือน	ไม่เกิน 15,000	15,001-30,000	30,001-50,000	50,001-100,000	> 100,000
ยังไม่มีรายได้	.204*	0.109	.225*	0.129	0.396
ไม่เกิน 15,000		-0.094	0.021	-0.075	0.193
15,001-30,000			0.115	0.020	0.287
30,001-50,000				-0.095	0.172
50,001-100,000					0.267

6) ประเภทของผู้ให้ข้อมูล พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=14.782$, Sig = .000) ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรม

วิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. โดยพบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่ม เป็นผู้ปกครองของน้องผู้ทำกิจกรรม เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม และทำกิจกรรมเอง อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 6.27

ตารางที่ 6.27 ประเภทของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลอง วิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

	เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม	ทำกิจกรรมเอง
เป็นผู้ปกครองของน้องผู้ทำกิจกรรม	-.38202*	-.21738*
เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม		.16463*

7) ประเภทของผู้รับบริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=5.456$, Sig = .001) ของลักษณะของกลุ่ม โดยความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง นักเรียน/นักศึกษา และประชาชนผู้รับบริการทั่วไป โดยไม่ข้อมูลที่ที่สามารถสรุปได้ถึงความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลอง วิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. ตามตารางที่ 5-159 โดยพบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มครู/อาจารย์

ตารางที่ 6.28 ประเภทของผู้รับบริการ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลอง วิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

	นักเรียน/นักศึกษา	กลุ่มครู/อาจารย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	-.143*	-.371*	0.012
นักเรียน/นักศึกษา		-.228*	0.155
กลุ่มครู/อาจารย์			0.383

8) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จัก การบริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่าย วัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติ คือ กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง

9) พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่าย วัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติ คือ เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์

กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator

- 1) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติของ เพศ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.
- 2) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ อายุ (ปี) ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.
- 3) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ ระดับการศึกษา ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.
- 4) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ ภูมิภาคที่อยู่อาศัย ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.
- 5) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ รายได้ต่อเดือน ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.
- 6) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ ประเภทของผู้รับบริการ ที่มีต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.
- 7) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จัก กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติ ได้แก่ เว็บไซต์ www.nsm.or.th
- 8) พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติ คือ เสริมทักษะชีวิต

1.2 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. (SERVPERF)

การทดสอบความสัมพันธ์ (Chi-Square) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของ อพวช. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวต้องไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หลังจากการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Pearson Correlation พบว่าไม่มีตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์มากกว่า 0.75 (ภาคผนวก) ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างตัวแปร และผลการศึกษาแสดงได้ต่อไปที่

จากตารางความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. (SERVPERF) ผ่าน กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. ผลการทดสอบแยกเป็น 2 ส่วนตามชุดข้อมูล ได้แก่

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

โดยผลการทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. (SERVPERF_1&2) สามารถอธิบายได้ร้อยละ 17.8 ($F = 3.269$, $Sig = .000$) โดยพบว่า ภูมิภาคที่อยู่อาศัย (LeavingArea) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .032$, $t = 2.668$, $Sig = .008$) โดยช่องทางที่ทำให้ รู้จักกิจกรรมของ อพวช. ผ่าน กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .279$, $t = 2.634$, $Sig = .009$) และวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการใช้ เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .195$, $t = 3.878$, $Sig = .000$)

$$SERVPERF_1\&2 = 3.873 + .032LeavingArea + .279INFO9 + .195Why3$$

$$SERVPERF_1\&2_STD = .150LeavingArea + .142INFO9 + .214Why3$$

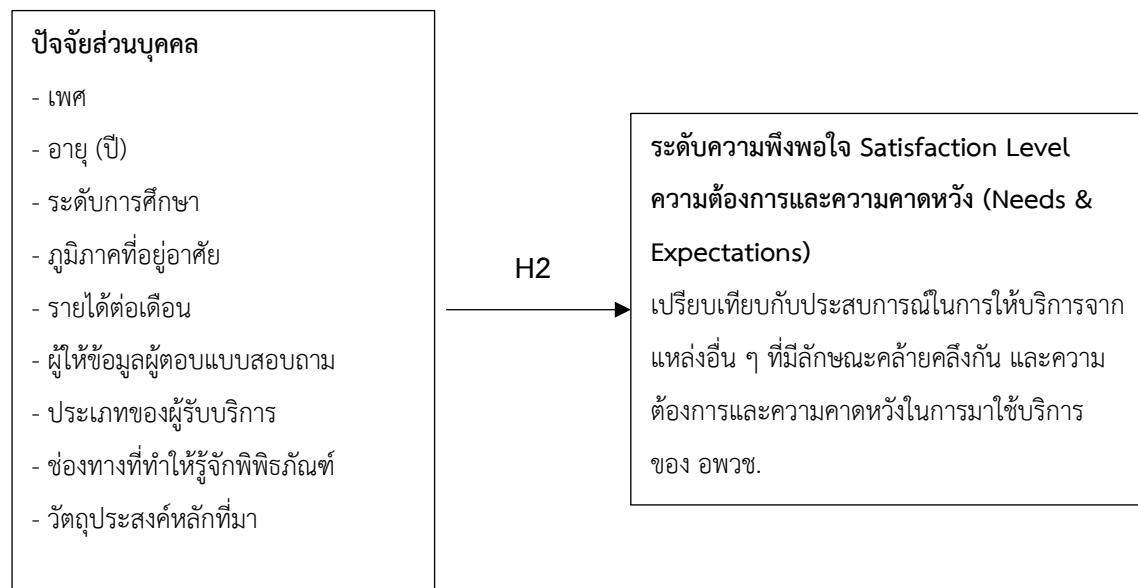
กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.

โดยผลการทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติคุณภาพการให้บริการ กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. (SERVPERF_3) สามารถอธิบายได้ร้อยละ 47.8 ($F = 1.924$, $Sig = .041$) โดยพบว่า วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการ ด้านเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ (Why3) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงลบ ($B = -.314$, $t = -2.343$, $Sig = .024$) ขณะที่ วัตถุประสงค์หลัก ที่มาใช้บริการ ด้านเสริมทักษะชีวิต (Why4) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .341$, $t = 2.502$, $Sig = .017$)

$$SERVPERF_3 = 4.559 - .314Why3 + .341Why4$$

$$SERVPERF_3_STD = -.372Why3 + .423Why4$$

H2: ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช.



ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง โดย ระดับความพึงพอใจ Satisfaction Levels พิจารณาจากคำถามที่ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คำถามที่ใช้สำหรับชี้วัด ระดับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่ 1. มาตรการดูแลความปลอดภัยที่ดีต่อโรคติดต่อโควิด 19 (on-site / Parcel) 2. ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน 3. ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ 4. ความเหมาะสมของสื่ออุปกรณ์ต่อการเรียนรู้ของ อพวช. ที่คาดหวัง 5. การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (on-call / on-site) และ 6. การทำกิจกรรมกับ อพวช. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด และการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ผ่านคำถาม 52. ผลลัพธ์และการให้บริการเมื่อเทียบกับพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อื่น (กิจกรรม 1/2/3) 53. ช่วงเวลาการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 1/2/3) 54. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 1/2/3) 55. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 1/2/3) 56. คุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 3) 57. คุณภาพของนิทรรศการที่จัดแสดง เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 3) 58. เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบรับจองออนไลน์ เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 3) 59. การสื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของนิทรรศการและกิจกรรม เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 3) 60. การตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น การรับข้อมูลข่าวสาร โปรโมชันต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 1/2/3) 61. คุณภาพของวัสดุหรือ กิจกรรมออนไลน์เพื่อเปรียบเทียบกับแหล่ง

อื่น ๆ (กิจกรรม 1/2) 62. กิจกรรมการนำเที่ยวโดยภัณฑารักษ์ทำให้การเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์น่าสนใจมากขึ้นเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น ๆ (กิจกรรม 3) ด้วยการคำนวณตัวแปรผ่าน

ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง โดย ระดับความพึงพอใจ ในกิจกรรม 1 และ 2 (Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2) และ ในกิจกรรม 3 (Need_Exp_Satisfaction Levels_3)

$$\text{COM52_62_1_2} = (\text{COM52} + \text{COM53} + \text{COM54} + \text{COM55} + \text{COM60} + \text{COM61}) / 6.$$

$$\text{COM52_62_3} = (\text{COM52} + \text{COM53} + \text{COM54} + \text{COM55} + \text{COM56_3} + \text{COM57_3} + \text{COM58_3} + \text{COM59_3} + \text{COM60} + \text{COM62}) / 10.$$

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2} = (\text{ALL_EX1_6} + \text{COM52_62_1_2}) / 2.$$

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_3} = (\text{ALL_EX1_6} + \text{COM52_62_3}) / 2.$$

**** เหมือนขาด SAT41...**

2.1 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ตารางที่ 6.30 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ปัจจัยส่วนบุคคล											
		1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์					3) Exclusive Tour with Curator				
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.	N	Mean	SD	t	Sig.
เพศ	ชาย	146	4.58	0.45	-1.191	.235	9	4.50	0.41	-.061	.952
	หญิง	269	4.64	0.47			51	4.51	0.51		
ANOVA (LSD)		SS	Df	MS	F	Sig.	SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	4.405	3	1.468	7.180	.000	1.315	3	.438	1.918	.137
	ภายในกลุ่ม	84.060	411	.205			12.803	56	.229		
	รวม	88.466	414				14.118	59			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.342	4	.336	1.579	.179	.922	4	.230	.961	.437
	ภายในกลุ่ม	87.123	410	.212			13.196	55	.240		
	รวม	88.466	414				14.118	59			
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	15.736	6	2.623	14.713	.000	.954	6	.159	.640	.697
	ภายในกลุ่ม	72.729	408	.178			13.164	53	.248		
	รวม	88.466	414				14.118	59			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3.121	5	.624	2.997	.011	.923	5	.185	.756	.586

	ภายในกลุ่ม	84.962	408	.208			13.195	54	.244		
	รวม	88.082	413				14.118	59			
ผู้ให้ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระหว่างกลุ่ม	10.844	2	5.422	28.778	.000	-	-	-	-	-
	ภายในกลุ่ม	77.622	412	.188			-	-	-	-	-
	รวม	88.466	414				-	-	-	-	-
ประเภทของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.727	4	1.682	8.436	.000	.018	1	.018	.075	.785
	ภายในกลุ่ม	81.739	410	.199			14.100	58	.243		
	รวม	88.466	414				14.118	59			
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.	N	Mean	SD	t	Sig.
ช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์	เว็บไซต์	100	4.62		-1.46	.884	19	4.85	0.20	-4.276	.000
	www.nsm.or.th			0.48							
	เฟสบุ๊ก(Facebook)	225	4.62	0.48	-2.07	.836	49	4.56	0.46	-1.754	.085
	เพื่อนบอกต่อ	175	4.66	0.44	-1.591	.112	16	4.47	0.50	.379	.706
	รายการทีวี	30	4.64	0.45	-2.53	.800	2	4.85	0.21	-1.013	.315
	โรงเรียนแนะนำ	130	4.66	0.41	-1.365	.173	1	5.00	-	-1.020	.312
	เพจแนะนำสถานที่	41	4.53	0.46	1.312	.190	2	3.83	0.01	2.055	.044
	youtube	8	4.73	0.41	-6.85	.494	-	-	-	-	-
	tiktok	3	4.67	0.58	-1.82	.856	-	-	-	-	-
	กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	24	4.80	0.38	-2.014	.045	4	4.44	0.48	.286	.776
วัตถุประสงค์หลักที่มา	พักผ่อนวันหยุด	154	4.64	0.45	-8.14	.416	37	4.67	0.37	-3.300	.002
	หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	249	4.64	0.45	-9.50	.343	38	4.50	0.48	.015	.988
	เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	218	4.65	0.45	1.312	.190	21	4.28	0.55	2.762	.008
	เสริมทักษะชีวิต	135	4.64	0.45	-7.44	.457	29	4.63	0.44	-1.930	.059
	หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	16	4.64	0.43	-1.256	.214	16	4.61	0.48	-1.042	.302
	ถ่ายภาพ	2	4.71	0.41	-5.93	.555	2	4.71	0.41	-5.93	.556
	เช็คอิน (Check in)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	แก้ปัญหาติดเกมส์ของเด็ก	46	4.62	0.51	-0.20	.984	5	4.66	0.41	-7.18	.475
	กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	66	4.71	0.43	-1.852	.065	6	4.45	0.47	.291	.772

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ
กิจกรรมของ อพวช. ได้แก่

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

1) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติของ เพศ, ระดับการศึกษา , และ วัตถุประสงค์หลักที่มา มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ
กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

2) พบว่า อายุ (ปี) ในแต่ละช่วงมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มช่วงอายุ ($F = 7.180$, $Sig. = .031$) โดยกลุ่ม
อายุ 41-60 ปี กับกลุ่มอายุ ไม่เกิน 10 ปี, 11 - 20 ปี, และ 21 - 40 ปี มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความ
ต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่าย
วัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. โดยแสดงได้ตามตารางที่ 5-162

.000

ตารางที่ 6.31 ความแตกต่างของอายุอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ใน
การให้บริการ1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

อายุ (ปี)	11 - 20 ปี	20 - 40 ปี	41 - 60 ปี
ไม่เกิน 10 ปี	-.177*	-.184*	0.081
11 - 20 ปี		-0.006	.259*
21 - 40 ปี			.265*

3) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของ ระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความ
ต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่าย
วัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

4) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย พบระดับมีความแตกต่าง ($F = 14.713$, $Sig. = .000$) โดย มีผลต่อระดับความ
พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ
2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5-163

ตารางที่ 6.32 ภูมิภาคที่อยู่อาศัยมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	.189*	-0.018	.252*	0.132	-.391*	0.027
ภาคกลาง		-.207*	0.063	-0.056	-.580*	-0.161
ภาคตะวันออก			.270*	0.150	-.373*	0.046
ภาคเหนือ				-0.120	-.643*	-0.224
ภาคอีสาน					-.524*	-0.105
ภาคใต้						.419*

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคกลาง มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคตะวันออก และภาคใต้

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคใต้ มีความแตกต่างกับทุกกลุ่ม

5) รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=2.997$, Sig = .011) ของผู้มีรายได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5-164

ตารางที่ 6.33 รายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

รายได้ต่อเดือน บาท/เดือน	ไม่เกิน 15,000	15,001-30,000	30,001-50,000	50,001-100,000	> 100,000
ยังไม่มีรายได้	0.108	.163*	.223*	.154*	0.322
ไม่เกิน 15,000		0.055	0.115	0.046	0.214
15,001-30,000			0.060	-0.009	0.159
30,001-50,000				-0.069	0.099
50,001-100,000					0.168

โดยพบว่า กลุ่ม ยังไม่มีรายได้ มีความแตกต่างกับกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็น กลุ่ม 15,001-30,000 บาท/เดือน กลุ่ม 30,001-50,000 บาท/เดือน และกลุ่ม 50,001-100,000 บาท/เดือน

6) ประเภทของผู้ให้ข้อมูล พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F = 28.778$, $Sig = .000$) มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. โดยพบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่ม เป็นผู้ปกครองของน้องผู้ทำกิจกรรม เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม และทำกิจกรรมเอง อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตารางที่ 5-165

ตารางที่ 6.34 ประเภทของผู้ให้ข้อมูล มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

	เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม	ทำกิจกรรมเอง
เป็นผู้ปกครองของน้องผู้ทำกิจกรรม	-.504*	-.266*
เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม		.238*

7) ประเภทของผู้รับบริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F = 5.456$, $Sig = .001$) ของลักษณะของกลุ่ม โดยความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง นักเรียน/นักศึกษา และประชาชนผู้รับบริการทั่วไป โดยไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปได้ถึงความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. ตามตารางที่ 5-166 โดยพบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มครู/อาจารย์ และพบว่า กลุ่มครู/อาจารย์ มีความแตกต่างกับ กลุ่มองค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะศิษย์

ตารางที่ 6.35 ประเมินของผู้รับบริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช.

	นักเรียน/ นักศึกษา	กลุ่มครู/อาจารย์	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	องค์กร/เครือข่ายองค์กร ชุมชน/คณะศิษย์
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	-0.176*	-0.469*	-0.107	0.268
นักเรียน/นักศึกษา		-0.293*	0.069	0.444
กลุ่มครู/อาจารย์			0.361	0.736*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				0.375

8) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จัก การบริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ คือ กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง

9) ไม่พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ

กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator

1) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ ของ กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. จากปัจจัย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ภูมิภาคที่อยู่อาศัย, รายได้ต่อเดือน, และประเภทของผู้รับบริการ

7) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จัก กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ ได้แก่ เว็บไซต์ www.nsm.or.th และ เพจแนะนำสถานที่

8) พบว่าวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ คือ พักผ่อนวันหยุด และ เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์

จากตารางความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. พบว่า

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

โดยผลการทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ ของ อพวช. (Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2) สามารถอธิบายได้ร้อยละ 56.7 ($F = 2.199$, $Sig = .017$) โดยพบว่า โดยช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช. ผ่าน เว็บไซต์ www.nsm.or.th (INF1) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .406$, $t = 2.645$, $Sig = .012$) และวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการใช้ พักผ่อนวันหยุด (Why1) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .443$, $t = 2.517$, $Sig = .016$) ขณะที่เหตุผล เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ (Why3) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงลบ ($B = -.360$, $t = -2.303$, $Sig = .027$)

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2} = 4.438 + .406\text{INF1} + .443\text{Why1} - .360\text{Why3}$$

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2STD} = .384\text{INF1} + .438\text{Why1} - .350\text{Why3}$$

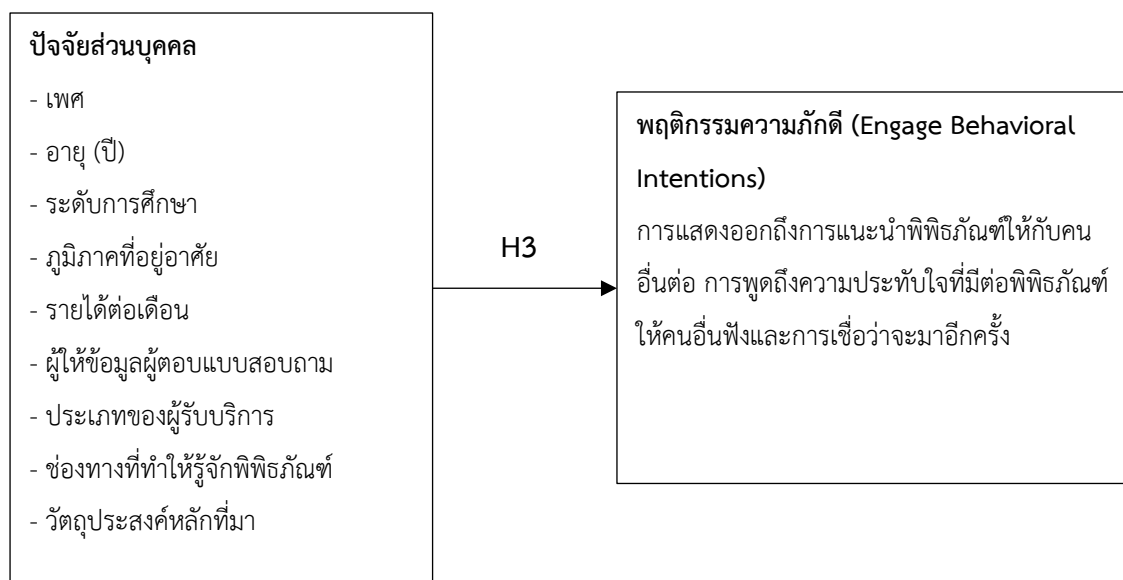
กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.

โดยผลการทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการ กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช. (Need_Exp_Satisfaction Levels_3) สามารถอธิบายได้ร้อยละ 54.7 ($F = 2.185$, $Sig = .018$) โดยพบว่า โดยช่องทางที่ทำให้รู้จักกิจกรรมของ อพวช. ผ่าน เว็บไซต์ www.nsm.or.th (INF1) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .407$, $t = 2.693$, $Sig = .010$) และวัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการใช้ พักผ่อนวันหยุด (Why1) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .423$, $t = 2.423$, $Sig = .020$) ขณะที่เหตุผล เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ (Why3) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงลบ ($B = -.340$, $t = -2.201$, $Sig = .034$)

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_3} = 4.664 + 0.407\text{INF1} + 0.423\text{Why1} - 0.340\text{Why3}$$

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_3STD} = 0.390\text{INF1} + 0.424\text{Why1} - 0.334\text{Why3}$$

H3: ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.



พฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. ใช้ปัจจัยชี้วัดได้แก่ 49. ฉันจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้กับคนอื่น 50. ฉันจะบอกต่อเกี่ยวความประทับใจในกิจกรรมนี้ให้คนอื่นฟัง และ 51. ฉันจะติดตามและใช้บริการกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย

$$\text{Behavioral_Intentions} = (\text{BI49} + \text{BI50} + \text{BI51}) / 3.$$

3.1 ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ตารางที่ 6.37 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. ทั้ง 3 กิจกรรม

		1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 3) Exclusive Tour with Curator				
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
เพศ	ชาย	146	4.543	0.571	-1.378	.169
	หญิง	269	4.625	0.574		
ANOVA (LSD)		SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	.407	3	.136	.411	.745
	ภายในกลุ่ม	135.742	411	.330		
	รวม	136.149	414			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.978	4	.744	2.292	.059

	ภายในกลุ่ม	133.171	410	.325		
	รวม	136.149	414			
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	20.041	6	3.340	11.737	.000
	ภายในกลุ่ม	116.108	408	.285		
	รวม	136.149	414			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2.150	5	.430	1.313	.258
	ภายในกลุ่ม	133.643	408	.328		
	รวม	135.793	413			
ผู้ให้ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระหว่างกลุ่ม	6.957	2	3.478	11.093	.000
	ภายในกลุ่ม	129.192	412	.314		
	รวม	136.149	414			
ประเภทของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.908	4	1.477	4.649	.001
	ภายในกลุ่ม	130.241	410	.318		
	รวม	136.149	414			
t-Test		N	Mean	SD	t	Sig.
ช่องทางที่ทำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์	เว็บไซต์ www.nsm.or.th	100	4.607	0.622	-.214	.831
	เฟสบุ๊ก(Facebook)	225	4.587	0.614	.360	.719
	เพื่อนบอกต่อ	175	4.613	0.559	-.526	.599
	รายการทีวี	30	4.667	0.479	-.700	.484
	โรงเรียนแนะนำ	130	4.646	0.445	-1.361	.174
	เพจแนะนำสถานที่	41	4.537	.471	.698	.485
	youtube	8	4.875	0.354	-2.219	.058
	tiktok	3	4.667	0.577	-.214	.831
	กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	24	4.792	0.415	-2.318	.028
วัตถุประสงค์หลักที่มา	พักผ่อนวันหยุด	154	4.602	0.591	-.157	.876
	หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	249	4.644	0.542	-2.043	.042
	เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์	218	4.680	0.531	-3.170	.002
	เสริมทักษะชีวิต	135	4.662	0.528	-1.625	.105
	หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	16	4.771	0.417	-1.488	.144
	ถ่ายภาพ	2	4.500	0.707	.253	.801
	เช็คอิน (Check in)	-	-	-	-	-
	แก้ปัญหาติตเกมส์ของเด็ก	46	4.645	0.551	-.613	.540
	กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	66	4.672	0.589	-1.170	.242

จาก พฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. ใช้ปัจจัยชี้วัด ไม่ได้แบ่งความแตกต่างระหว่างกิจกรรม ทำให้การประมวลผลเป็นเพียงในเชิงภาพรวมทั้ง 3 กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 3) Exclusive Tour with Curator โดยผล

การศึกษาจากตารางสรุปปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. ทั้ง 3 กิจกรรม ได้ต่อไปนี้

1) ไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทดสอบตามนัยสถิติของ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และ รายได้ต่อเดือน ต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช.

2) ภูมิภาคที่อยู่อาศัย พบระดับมีความแตกต่าง ($F = 11.737$, $Sig. = .000$) โดย ต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตาราง

ตารางที่ 6.38 ภูมิภาคที่อยู่อาศัย ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	.248*	-0.029	0.158	.273*	-.413*	0.139
ภาคกลาง		-.277*	-0.09	0.025	-.661*	-0.109
ภาคตะวันออก			0.187	.302*	-.384*	0.168
ภาคเหนือ				0.115	-.571*	-0.019
ภาคอีสาน					-.686*	-0.134
ภาคใต้						.552*

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคกลาง มีความแตกต่างกับกลุ่ม ภาคตะวันออก และภาคใต้

- กลุ่มผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ใน ภาคใต้ มีความแตกต่างกับทุกกลุ่มภาค

3) ประเภทของผู้ให้ข้อมูล พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F = 11.093$, $Sig. = .000$) มีที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช. โดยพบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่ม เป็นผู้ปกครองของน้องผู้ทำกิจกรรม เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม และทำกิจกรรมเอง อย่างมีนัยทางสถิติ ตามตาราง

ตารางที่ 6.39 ประเภทของผู้ให้ข้อมูล ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการให้บริการกิจกรรมของ อพวช.

	เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม	ทำกิจกรรมเอง
เป็นผู้ปกครองของน้องผู้ทำกิจกรรม	-.47531*	-.13962*
เป็นคุณครูของน้องผู้ทำกิจกรรม		.33569*

4) ประเภทของผู้รับบริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ($F=4.649$, $Sig = .001$) ของลักษณะของกลุ่ม โดยความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง นักเรียน/นักศึกษา และประชาชนผู้รับบริการทั่วไป โดยไม่ข้อมูลที่สามารถสรุปได้ถึงความแตกต่างในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.ตามตารางที่ 5-171 โดยพบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มครู/อาจารย์ มีความแตกต่างจากกลุ่ม ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา และ กลุ่มองค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน/คณะเยียมชม

ตารางที่ 6.40 ประเภทของผู้รับบริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

	นักเรียน/ นักศึกษา	กลุ่มครู/อาจารย์	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	องค์กร/เครือข่ายองค์กร ชุมชน/คณะเยียมชม
ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป	-0.095	-.444*	-0.161	0.505
นักเรียน/นักศึกษา		-.350*	-0.067	0.600
กลุ่มครู/อาจารย์			0.283	.950*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				0.667

5) พบว่าช่องทางที่ทำให้รู้จัก การบริการกิจกรรม ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติ ต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. คือ กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง

9) วัตถุประสงค์หลักที่มาใช้บริการกิจกรรม ของ อพวช. ที่มีนัยทางสถิติ ต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. คือ หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน และ เสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์

3.2 ทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ตารางที่ 6.41 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ของ อพวช.

	1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 3) Exclusive Tour with Curator				
	Unstandardized Coefficients		SD	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.873	.534		7.251	.000
เพศ	-.428	.296	-.246	-1.448	.156
อายุ	.157	.156	.219	1.006	.321
การศึกษา	-.196	.146	-.329	-1.342	.188

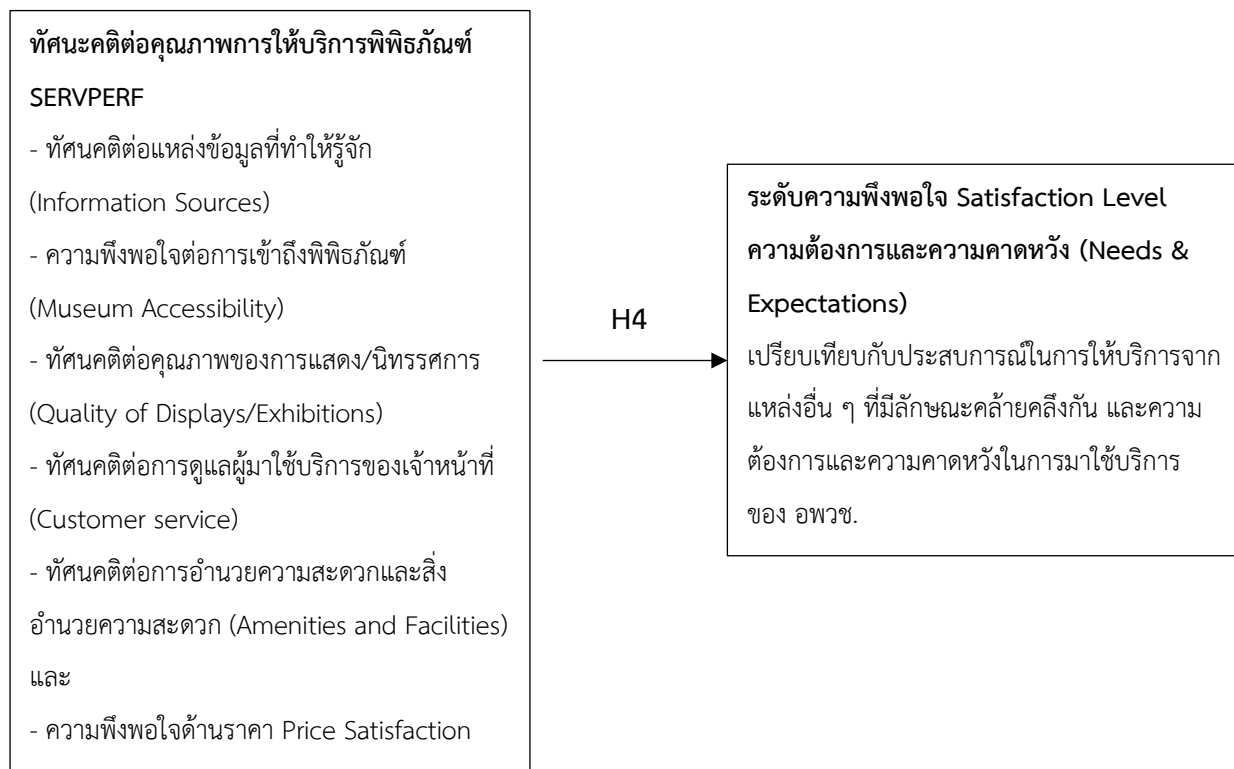
รายได้ต่อเดือน	-.005	.057	-.014	-.090	.929
ภูมิภาคที่อยู่อาศัย	.018	.082	.036	.226	.823
ประเภทของผู้รับบริการ	-.059	.083	-.094	-.715	.479
ผู้ให้ข้อมูล/ผู้ตอบแบบสอบถาม	.067	.104	.097	.644	.524
เว็บไซต์ www.nsm.or.th	.367	.200	.275	1.831	.075
เฟซบุ๊ก(Facebook)	.492	.253	.307	1.947	.059
เพื่อนบอกต่อ	.451	.224	.321	2.010	.052
รายการทีวี	-.347	.494	-.100	-.703	.486
โรงเรียนแนะนำ	-.338	.682	-.070	-.495	.623
เพจแนะนำสถานที่	.741	.462	.214	1.604	.117
youtube	-	-	-	-	-
tiktok	-	-	-	-	-
กลุ่มไลน์ผู้ปกครอง	-.541	.329	-.217	-1.645	.108
พักผ่อนวันหยุด	.410	.230	.321	1.784	.083
หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	.497	.221	.386	2.254	.030
เสริมพัฒนาการทางศาสตร์	-.345	.204	-.265	-1.690	.099
เสริมทักษะชีวิต	.066	.214	.053	.306	.761
หาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ	.193	.228	.137	.845	.403
ถ่ายภาพ	-.930	.509	-.269	-1.829	.075
เช็คอิน (Check in)					
แก้ปัญหาติเกมสของเด็ก	-.089	.336	-.039	-.264	.793
กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือรายวิชา	.138	.326	.066	.422	.676
R	.733				
R Square	0.538				
F(Sig)	1.956 (.035)				

โดยผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. ทั้ง 3 กิจกรรม (Behavioral_Intentions) สามารถอธิบายได้ร้อยละ 53.8 ($F = 1.956$, $Sig = .035$) โดยพบว่า มีเพียง วัตถุประสงค์เดียว หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน (Why2) มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวก ($B = .497$, $t = 2.254$, $Sig = .030$)

$$\text{Behavioral_Intentions} = 3.873 + .497\text{Why2}$$

$$\text{Behavioral_Intentions_STD} = .386\text{Why2}$$

H4: ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.



4.1 ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

จากการทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร SERVPERF และ Needs & Expectations & Satisfaction Levels ประกอบด้วย

ตารางที่ 6.42 กำหนดตัวแปรหลังจัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ALL_EX	(EX1 + EX5)/ 2
ALL_IS	IS9
ALL_MA_1_2	MA10
ALL_MA_3	(MA11 +MA13)/2
ALL_QD_1_2	(QD15 +QD19)/2
ALL_QD_3	(QD22 +QD26)/2
ALL_CS	CS31
ALL_AF_3	(AF33 +AF34 +AF36 +AF39 +AF40 +AF41)/6
ALL_PC	PC44
ALL_BI	BI49

ALL_COM_1_2	$(COM60+COM61)/2$
ALL_COM_3	$(COM58+COM60+COM62)/3$
SERVPERF_1_2_NEW	$(IS9 + MA10 + QD15 + QD19 + CS31 + PC44) / 6$
	$ALL_IS + ALL_MA_1_2 + ALL_QD_1_2 + ALL_CS + ALL_PC$
SERVPERF_3_NEW	$(IS9 + MA11 + MA13 + QD22 + QD26 + CS31 + AF33 + AF34 + AF36 + AF39 + AF40 + AF41 + PC44) / 13$
	$ALL_IS + ALL_MA_3 + ALL_QD_3 + ALL_CS + ALL_AF_3 + ALL_PC$
Need_Exp_Satisfi on Levels_1_2	$(EX1 + EX5 + COM60 + COM61) / 4$
	$(ALL_EX + ALL_COM_1_2) / 2$
Need_Exp_Satisfi on Levels_3	$(EX1 + EX5 + COM58 + COM60 + COM62) / 5$
	$(ALL_EX + ALL_COM_3) / 2$

โดยหลังจากการดำเนินการปรับตัวแปร ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทศนะคติคุณภาพการให้บริการ พิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. โดย กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.

ตารางที่ 6.43 ทดสอบความสัมพันธ์ ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้บริการ
กิจกรรมของ อพวช. กิจกรรมที่ 1 และ 2

	Model 1					Model 2					Model 3				
	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.679	.124		5.462	.000	.662	.125		5.298	.000	.658	.125		5.277	.000
SERVPERF_1_2_NEW	.864	.027	.863	32.023	.000										
ALL_IS						.115	.037	.131	3.104	.002					
ALL_MA_1_2						.120	.039	.141	3.061	.002					
ALL_QD_1_2						.214	.039	.240	5.521	.000					
ALL_CS						.203	.039	.225	5.159	.000					
ALL_PC						.216	.035	.260	6.165	.000					
IS9											.110	.037	.126	2.963	.003
MA10											.124	.039	.147	3.175	.002
QD15											.153	.037	.182	4.135	.000
QD19											.061	.037	.074	1.647	.100
CS31											.201	.039	.222	5.099	.000
PC44											.220	.035	.264	6.258	.000
R	.863					.866					.867				
R Square	.744					.751					.752				
F(Sig)	1025.495 (.000)					210.198 (.000)					176.101 (.000)				

จากตาราง พบว่า ทดสอบความสัมพันธ์ ทศนะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

Model 1: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 74.4 (F = 1025.495, Sig = .000)

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2} = .679 + .864 \text{ SERVPERF_1_2_NEW}$$

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2STD} = .863 \text{ SERVPERF_1_2_NEW}$$

Model 2: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 75.1 (F = 210.198, Sig = .000)

$$\begin{aligned} \text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2} = & .662 + .115\text{ALL_IS} + .120\text{ALL_MA_1_2} + \\ & .214\text{ALL_QD_1_2} + .203\text{ALL_CS} + .216\text{ALL_PC} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2STD} = & .131\text{ALL_IS} + .141\text{ALL_MA_1_2} \\ & +.240\text{ALL_QD_1_2} + .225\text{ALL_CS} + .260\text{ALL_PC} \end{aligned}$$

Model 3: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 75.2 (F = 176.101, Sig = .000)

$$\begin{aligned} \text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2} = & .658 + .110 \text{IS9} +.124 \text{MA10} +.153 \text{QD15} \\ & + .201 \text{CS31} +.220 \text{PC44} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Need_Exp_Satisfaction Levels_1_2STD} = & .126 \text{IS9} +.147 \text{MA10} + .182 \text{QD15} \\ & + .222 \text{CS31} +.264 \text{PC44} \end{aligned}$$

ตารางที่ 6.44 ทดสอบความสัมพันธ์ ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้บริการ
กิจกรรมของ อพวช. กิจกรรมที่ 3

	Model 1					Model 2					Model 3				
	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	T	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	T	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta		
SERVPERF_3_NEW	.984	.011	.997	92.326	.000										
ALL_IS						.221	.122	.224	1.814	.075					
ALL_MA_3						-.025	.089	-.025	-.282	.779					
ALL_QD_3						.138	.179	.143	.770	.445					
ALL_CS						.348	.156	.370	2.239	.029					
ALL_AF_3						.158	.162	.161	.976	.334					
ALL_PC						.128	.107	.126	1.196	.237					
IS9											.260	.130	.264	1.994	.052
MA11											.013	.082	.013	.161	.873
MA13											-.053	.135	-.054	-.397	.693
QD22											-.169	.161	-.173	-1.049	.300
QD26											.247	.165	.261	1.496	.141
CS31											.662	.219	.703	3.019	.004
AF33											-.480	.217	-.510	-2.210	.032
AF34											.194	.195	.203	.996	.324
AF36											.107	.115	.107	.935	.354
AF39											-.266	.158	-.269	-1.684	.099
AF40											.326	.110	.315	2.952	.005
AF41											.102	.174	.103	.584	.562

PC44											.039	.127	.038	.306	.761
R	.997					.997					.998				
R Square	.993					.994					.995				
F(Sig)	8524.116 (.000)					1546.471 (.000)					761.324 (.000)				

จากตาราง พบว่า ทดสอบความสัมพันธ์ ทศนะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF มีผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ในการใช้ บริการกิจกรรมของ อพวช.

กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.

Model 1: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.3 (F = 8524.116, Sig = .000)

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_3STD} = .997 \text{ SERVPERF_3_NEW}$$

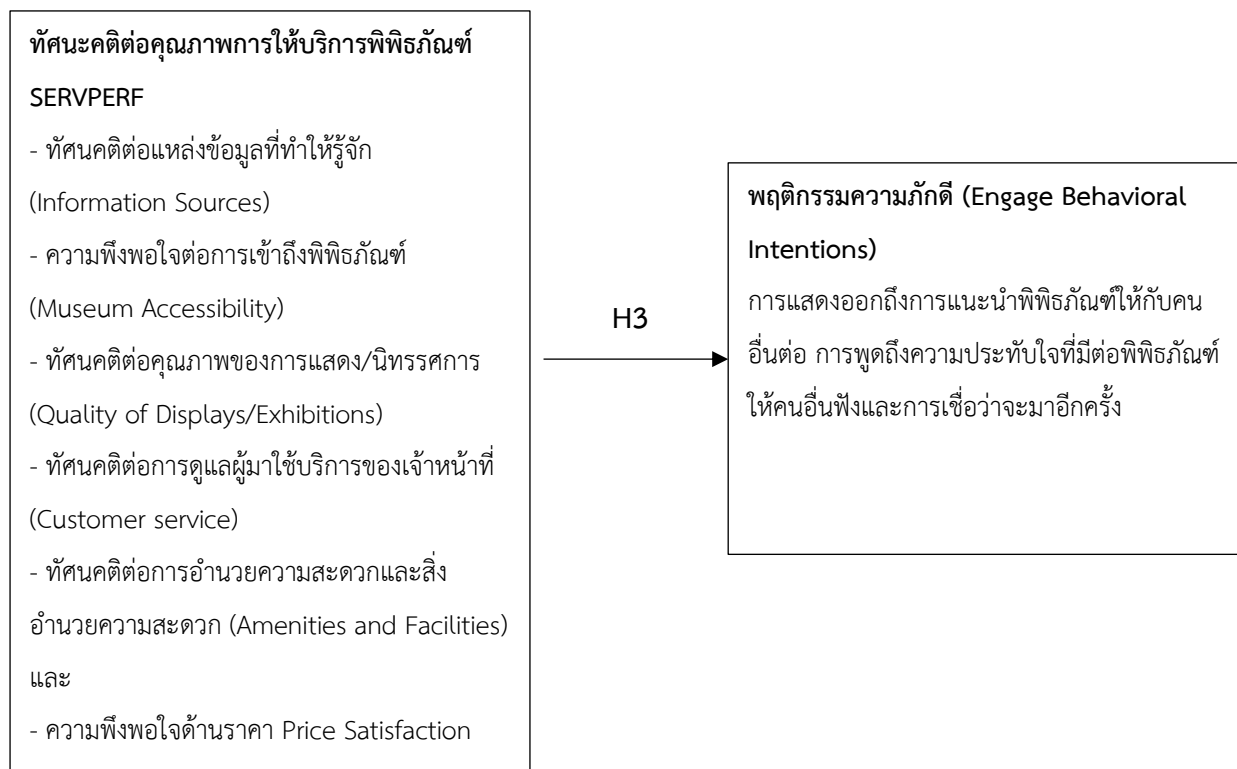
Model 2: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.4 (F = 1546.471, Sig = .000)

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_3STD} = + .370 \text{ ALL_CS}$$

Model 3: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 75.2 (F = 176.101, Sig = .000)

$$\text{Need_Exp_Satisfaction Levels_3STD} = + .703 \text{ CS31} - .510 \text{ AF33} + .315 \text{ AF40}$$

H5: ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีผลต่อพฤติกรรมความภักดีในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.



5.1 ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ตารางที่ 6.45 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ทักษะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์ SERVPERF ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. กิจกรรมที่ 1 และ 2

	Model 1					Model 2					Model 3				
	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-	-	-	-	-	-.366	.181		-2.024	.044	-.369	.181		-2.040	.042
SERVPERF_1_2_NEW	.997	.004	.997	251.423	0.000										
ALL_IS						.104	.054	.091	1.930	.054					
ALL_MA_1_2						.229	.057	.209	4.054	.000					
ALL_QD_1_2						.207	.056	.180	3.698	.000					
ALL_CS						.288	.057	.245	5.032	.000					
ALL_PC						.248	.051	.230	4.875	.000					
IS9											.099	.054	.088	1.844	.066
MA10											.233	.057	.213	4.108	.000
QD15											.143	.054	.130	2.652	.008
QD19											.065	.054	.061	1.213	.226
CS31											.285	.057	.243	4.989	.000
PC44											.251	.051	.232	4.919	.000
R	.997					.830					.831				
R Square	.994					.689					.690				
F(Sig)	63213.766 (.000)					154.987 (.000)					129.172 (.000)				

จากตาราง พบว่า ทดสอบความสัมพันธ์ ทศนะคติคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ SERVPERF ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช. กิจกรรมที่ 1 และ 2 (Engage Behavioral Intentions_1_2STD)

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

Model 1: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.4 ($F = 63213.766$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_1_2STD} = .997 \text{ SERVPERF_1_2_NEW}$$

Model 2: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 68.9 ($F = 154.987$, $Sig = .000$)

$$\begin{aligned} \text{Engage Behavioral Intentions_1_2} = & -.366 + .229 \text{ ALL_MA_1_2} + .207 \text{ ALL_QD_1_2} \\ & + .288 \text{ ALL_CS} + .248 \text{ ALL_PC} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Engage Behavioral Intentions_1_2STD} = & .209.141 \text{ ALL_MA_1_2} + .180 \text{ ALL_QD_1_2} \\ & + .2455 \text{ ALL_CS} + .230 \text{ ALL_PC} \end{aligned}$$

Model 3: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 75.2 ($F = 176.101$, $Sig = .000$)

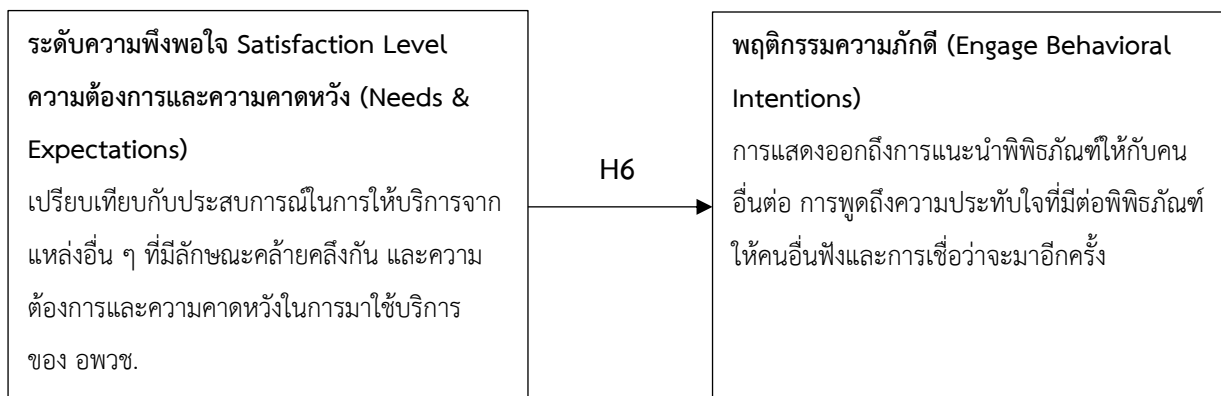
$$\text{Engage Behavioral Intentions_1_2} = -.369 + .233 \text{ MA10} + .143 \text{ QD15} + .285 \text{ PC44}$$

$$\text{Engage Behavioral Intentions_1_2STD} = + .213 \text{ MA10} + .130 \text{ QD15} + .243 \text{ PC44}$$

ตารางที่ 6.46 ทดสอบความสัมพันธ์ ทดสอบความสัมพันธ์ ทักษะคหิคุณภาพการให้บริการพิพธิภณั SERVPERF ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการ
กิจกรรมของ อพวช. กิจกรรมที่ 3 (Engage Behavioral Intentions _3)

	Model 1					Model 2					Model 3				
	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	T	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	T	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta		
SERVPERF_3_NEW	1.009	.018	.991	56.047	.000										
ALL_IS						.336	.205	.331	1.638	.107					
ALL_MA_3						-.243	.150	-.231	-1.615	.112					
ALL_QD_3						.077	.301	.077	.255	.800					
ALL_CS						.340	.262	.350	1.295	.201					
ALL_AF_3						.590	.274	.581	2.158	.035					
ALL_PC						-.122	.180	-.117	-.680	.500					
IS9											.130	.215	.128	.604	.549
MA11											.097	.135	.090	.721	.475
MA13											-.491	.222	-.484	-2.214	.032
QD22											.340	.266	.338	1.280	.207
QD26											-.058	.273	-.059	-.212	.833
CS31											.316	.361	.326	.875	.386
AF33											.520	.358	.536	1.452	.153
AF34											-.149	.321	-.151	-.465	.644
AF36											.181	.189	.176	.958	.343
AF39											-.459	.260	-.451	-1.764	.084
AF40											.156	.182	.146	.858	.395
AF41											.588	.287	.578	2.047	.046

H6: ระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดีในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.



6.1 ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการกิจกรรมของ อพวช.

ตารางที่ 6.47 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้ บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. กิจกรรมที่ 1 และ 2

	Model 1					Model 2					Model 3				
	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta		
Need_Exp_Sat_1_2_New	.989	.004	.996	230.468	0.000										
ALL_EX						.336	.047	.341	7.146	.000					
ALL_COM_1_2						.655	.048	.657	13.774	.000					
EX1											-.066	.057	-.067	-1.163	.245
EX5											.381	.058	.387	6.602	.000
AF60											.190	.047	.190	4.023	.000
AF61											.483	.053	.487	9.169	.000
R	.996					.996					.997				
R Square	.992					.992					.993				
F(Sig)	53115.297 (.000)					27228.661 (.000)					14718.619 (.000)				

ตารางที่ 6.48 ทดสอบความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้ บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. กิจกรรมที่ 3

	Model 1					Model 2					Model 3				
	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.	Unstandardized Coefficients		Stand. Coef.	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta			B	Std. Error	Beta		
Need_Exp_Sat_3_New	1.022	.018	.991	56.350	.000										
ALL_EX						.286	.143	.280	2.005	.050					
ALL_COM_3						.738	.145	.712	5.091	.000					
EX1											.322	.165	.306	1.951	.056
EX5											-.088	.208	-.089	-.423	.674
AF58											-.360	.179	-.349	-2.009	.049
AF60											-.048	.213	-.045	-.224	.823
AF62											1.194	.249	1.172	4.800	.000
R	.991					.991					.993				
R Square	.982					.982					.987				
F(Sig)	3175.303 (.000)					1581.190 (.000)					821.477 (.000)				

กิจกรรม 1) ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และ 2) ค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์

จากตาราง 5-178 พบว่า ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. กิจกรรมที่ 1 และ 2 (Engage Behavioral Intentions _1_2)

Model 1: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.2 ($F = 53115.297$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_1_2STD} = .996 \text{ Need_Exp_Sat_1_2_New}$$

Model 2: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.2 ($F = 27228.661$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_1_2STD} = .341 \text{ ALL_EX} + .657 \text{ ALL_COM_1_2}$$

Model 3: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.3 ($F = 14718.619$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_1_2STD} = .387 \text{ EX5} + .190 \text{ AF60} + .487 \text{ AF6}$$

กิจกรรม 3) Exclusive Tour with Curator ของ อพวช.

จากตาราง 5-179 พบว่า ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง มีผลต่อ ต่อพฤติกรรมความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดี ในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. กิจกรรมที่ 1 และ 2 (Engage Behavioral Intentions _3)

Model 1: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 98.2 ($F = 3175.303$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_3STD} = .991 \text{ Need_Exp_Sat_3_New}$$

Model 2: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 98.2 ($F = 1581.190$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_3STD} = .280 \text{ ALL_EX} + .712 \text{ ALL_COM_3}$$

Model 3: สามารถอธิบายได้ต่อไปนี้ ร้อยละ 99.3 ($F = 14718.619$, $Sig = .000$)

$$\text{Engage Behavioral Intentions_3STD} = -.349 \text{ AF58} + 1.172 \text{ AF62}$$

ส่วนที่ 7

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่รวมไปถึงความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาประกอบด้วย 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ และ 2) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อหากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของ อพวช. ผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ชุด ข้อมูลได้แก่ ชุดที่ 1 ผลการศึกษาในแหล่งพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ อพวช. และ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. และ ชุดที่ 2 ผลการศึกษาในผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. สรุปผลการศึกษาที่ได้ตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) ผลการศึกษาพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ อพวช. และ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,792 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ อพวช. จำนวน 497 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.74 จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีทรีด้า จำนวน 412 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 22.99 จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่จำนวน 400 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 22.32 และ จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช จำนวน 483 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 26.95

สำหรับพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ อพวช. กระจายข้อมูลไปยังพิพิธภัณฑทั้ง 4 แห่ง ดังนี้ พิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์ จำนวน 188 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 10.49 พิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา จำนวน 102 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 5.69 พิพิธภัณฑเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 103 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.75 และพิพิธภัณฑพระรามเก้าจำนวน 104 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 5.81

พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็นหมู่คณะไม่เกิน 5 คน และมาคนเดียว มีอัตราส่วนมากที่สุดตามลำดับร้อยละ 42.55 และ 34.57 จึงสรุปได้ว่าการเดินทางมาที่นี้ผู้เดินทางนิยมเดินทางมาแบบคณะมากกว่าจะมาคนเดียว โดยผู้ที่เดินทางมาส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาได้แก่ประชาชนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 37.77 เพศชายร้อยละ 52.66 และเพศหญิงร้อยละ 47.34 ช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 50 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 42.55 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 54.26 และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 35.11 โดยภูมิลำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจาก กรุงเทพฯและปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.47 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.15 โดยการเดินทางมาที่นี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.04 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 69.68 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 21.81 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าเครื่องดื่ม ร้อยละ 42.55 และค่าเข้าชม ร้อยละ 37.23 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่นี้ส่วนใหญ่รู้จักที่ผ่านทางเฟซบุ๊กมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนบอกต่อ และ เว็บไซต์ www.nsm.or.th ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่นี้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 64.36 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การพักผ่อนวันหยุด และต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ การเรียนรู้เกี่ยวกับดาราศาสตร์ท้องฟ้าจำลอง ดูดาว ความสนุกสนานและความสวยงามของสถานที่ ห้องไฟ ถ่ายรูปสวย ลูซี่เพราะใช้ในการเรียน

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับจากที่แห่งนี้มากที่สุดได้แก่ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.37=มากที่สุด) รองลงมา ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ (4.32 = มากที่สุด) ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจมาก (4.32 = พึงพอใจมาก) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความพึงพอใจมาก (4.34 = พึงพอใจมาก) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า พึงพอใจมาก (4.41 = พึงพอใจมาก) ทั้งในด้านการออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง และ กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจมาก” (4.43 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑสถานมีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.38 = พอใจมาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.33 = พอใจมาก) ในทุกมิติที่สอบถาม ทั้งในด้านความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจมาก” (4.38 = พอใจมาก) สำหรับการบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

สำหรับพฤติกรรมความภักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความภักดี “อย่างแน่นนอน” โดยจะ แนะนำพิพิธภัณฑสถานให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีกว่ามาก” ในภาพรวม (4.35 = ดีกว่ามาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการให้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑสถานและจัดรูสัตว์ศาสตร์ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 58

พิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงตัวว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็น หมู่คณะไม่เกิน 5 คน มากที่สุด รองลงมาคือมากกว่า 10 คนร้อยละ 29.41 จึงสรุปได้ว่าการเดินทางมาที่นี้ผู้เดินทางนิยมเดินทางมาแบบคณะมากกว่าจะมาคนเดียว โดยผู้ที่เดินทางมาส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมาได้แก่ประชาชนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 29.41 เพศหญิงร้อยละ 52.94 และ เพศชายร้อยละ 47.06 อายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 45.10 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 39.22 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 48.04 และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 43.14 โดยภูมิลำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจาก กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.75 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.98 โดยการเดินทางมาที่นี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86.27 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 70.59 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 25.49 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าอาหาร ร้อยละ 63.73 ค่าเครื่องดื่มร้อยละ 62.75 และ ค่าเข้าชมร้อยละ 53.92 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่นี้ส่วนใหญ่

ใหญ่รู้จักที่ผ่านทาง เฟสบุ๊คมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนบอกต่อ และ โรงเรียนแนะนำ ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 52.94 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การพักผ่อนวันหยุด และต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ กิจกรรมภาคพื้นปฐพีตัวเอง เพราะจะได้รู้ว่าเรามีความสามารถอะไรหรือไม่ และนิทรรศการสัตว์ต่าง ๆ

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับได้แก่ การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (4.08 = มาก) รองลงมาได้แก่ มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.06 = มาก) หักศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจ (4.02 = พอใจ) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความ “พอใจ” (4.01 = พอใจ) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า “พอใจ” (4.00 = พอใจ) ทั้งในด้าน การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง และกิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจ” (4.02 = พอใจ) ทั้งในด้าน เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจ” ในภาพรวม (4.02 = พอใจ) และในทุกมิติที่สอบถาม

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจ” ในภาพรวม (3.97 = พอใจ) ในทุกมิติที่สอบถามทั้งในด้านความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจ” (4.02 = พอใจ) สำหรับการบริการของพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา

สำหรับพฤติกรรมความรักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความรักดีในระดับ “ถ้ามีโอกาส” โดยจะ แนะนำ พิพิธภัณฑท์ให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑท์ให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีกว่า” ในภาพรวม (4.04 = ดีกว่า) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการให้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑท์และจัดรูสวียาศาสตร์ ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 62

พิพิธภัณฑท์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงตัวว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็นหมู่คณะทั้งแบบไม่เกิน 5 คนและแบบไม่เกิน 10 คน คิดเป็นร้อยละรวม 64.08 จึงสรุปได้ว่าการเดินทางมาที่นี้ผู้เดินทางนิยมเดินทางมาแบบคณะมากกว่าจะมาคนเดียว โดยผู้ที่เดินทางมาส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 67.69 รองลงมาได้แก่ประชาชนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 21.36 เพศหญิงร้อยละ 54.37 และเพศชายร้อยละ 45.63 อายุต่ำกว่า 20 ปีร้อยละ 58.25 และ อายุ 21-40 ปีร้อยละ 31.07 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 59.22 และ ปริญญาตรีร้อยละ 31.07 โดยภูมิลำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจาก กรุงเทพฯและปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.46 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.79 โดยการเดินทางมาที่นี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.15 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 80.58 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 16.50 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าอาหารร้อยละ 63.11 และค่าเครื่องดื่มร้อยละ 59.22 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่นี้ส่วนใหญ่รู้จักที่ผ่านทาง เฟสบุ๊คมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อนบอกต่อ และ เว็บไซต์ www.nsm.or.th ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่นี้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 3-5 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 44.66 และ 1-3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 38.83 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ และการพักผ่อนวันหยุด กิจกรรมที่ประทับใจ ได้แก่ กิจกรรมทำสบู่และการทำสบู่ ประทับใจที่ได้ความรู้หลากหลาย แต่ละกิจกรรมได้อะไรที่แตกต่างกัน อินเตอร์เน็ตสรรพสิ่ง ภารกิจชิงวิ่งลูย และ Simulator

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับได้แก่ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.21 = มาก) มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย (4.20 = มาก) ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจ (4.18 = พอใจ) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความพึงพอใจ (4.18 = พอใจ) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า “พอใจมาก” (4.24 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับ

นานาชาติ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง โดยด้าน นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ และ กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น อยู่ในระดับ “พอใจ”

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจ” (4.21 = พอดี) ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจ” ในภาพรวม (4.22 = พอดี) โดยในมิติ บริการจำหน่ายตั๋วมีความสะดวกสบาย ระบบตั๋วเข้าใจง่าย และสะดวกสบายในการนำไปใช้เข้าชม สถานที่นั่งพักระหว่างการทำกิจกรรมมีอย่างเพียงพอ มีความ “พอใจมาก” และ ในมิติที่เหลือในระดับ “พอใจ”

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจ” ในภาพรวม (4.19 = พอดี) ในทุกมิติที่สอบถามทั้งในด้านความคุ้มค่าของราคาที่ย่ำในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจมาก” (4.24 = พอดีมาก) สำหรับการบริการของพิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับพฤติกรรมความภักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความภักดี “ถ้ามีโอกาส” โดยจะ แนะนำพิพิธภัณฑ์ให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีกว่า” ในภาพรวม (4.19 = ดีกว่า) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการให้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์และจัดรู้งานวิทยาศาสตร์ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 64

พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงตัวว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คนมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.38 รองลงมาคือหมู่คณะไม่เกิน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 31.73 จึงสรุปได้ว่าการเดินทางมาที่นี่ผู้เดินทางนิยมเดินทางมาแบบคณะมากกว่าจะมาคนเดียว โดยผู้ที่เดินทางมาส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.69 รองลงมาได้แก่ประชาชนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 24.04 เพศหญิงร้อยละ 53.85 และ เพศชายร้อยละ 46.15 อายุต่ำกว่า 20 ปีร้อยละ 53.85 และอายุ 21-40 ปีร้อยละ

29.81 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 58.65 และ ปริญญาตรีร้อยละ 31.73 โดยภูมิลำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจาก กรุงเทพฯและปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.65 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 โดยการเดินทางมาที่ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.27 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 73.08 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 23.08 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าอาหารร้อยละ 56.73 และค่าเครื่องดื่มร้อยละ 51.92 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่ส่วนใหญ่รู้จักที่ผ่านทาง เฟสบุ๊กมากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.nsm.or.th และ เพื่อนบอกต่อ ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 43.27 และ 3-5 ชั่วโมงร้อยละ 42.31 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ และการพักผ่อนวันหยุด กิจกรรมที่ประทับใจ ได้แก่ กิจกรรมนักสำรวจธรรมชาติป่า น้ำตก เพราะอากาศดี ประทับใจทุกกิจกรรม การทดลองวิทยาศาสตร์ บิกแบง และ วัฒนาการมนุษย์

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับได้แก่ มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย และ การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ (4.45 = มากที่สุด) รองลงมาได้แก่ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.44 = มากที่สุด) ทักสนคดีต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจมาก (4.37 = พอใจมาก) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความพึงพอใจมาก (4.41 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า พอใจมาก (4.43 = พอใจมาก) ทั้งในด้านการออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง และ กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจมาก” (4.42 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.39 = พอใจมาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.33 = พพอใจมาก) ในทุกมิติที่สอบถาม ทั้งในด้านความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจมาก” (4.39 = พพอใจมาก) สำหรับการบริการของ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

สำหรับพฤติกรรมความภักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความภักดี “อย่างแน่นอน” โดยจะ แนะนำ พิพิธภัณฑ์ให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีกว่ามาก” ในภาพรวม (4.33 = ดีกว่ามาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์และจัดรูสวิตศาสตร์ ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 76

จัดรูสวิตศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีทรีด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงตัวว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็นหมู่คณะน้อยกว่า 5 คน มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65.78 รองลงมาคือมาคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 15.78 และส่วนใหญ่ผู้ที่เดินทางมาเป็นประชาชนคนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 76.94 ถือเป็นความแตกต่างจากที่อื่นอย่างเด่นชัด เพศชายร้อยละ 51.95 และเพศหญิงร้อยละ 48.06 อายุ 21-40 ปีร้อยละ 55.10 และ อายุ 41-60 ปี ร้อยละ 29.85 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 52.43 และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 38.83 โดยภูมิสำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจาก กรุงเทพฯและปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.46 รายได้ส่วนใหญ่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.76 โดยการเดินทางมาที่นี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.09 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 60.92 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 32.28 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าเข้าชมคิดเป็นร้อยละ 63.83 และค่ากิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 44.17 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่นี่ส่วนใหญ่รู้จักที่ผ่านทาง เฟสบุ๊กมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนบอกต่อ และ เพจแนะนำสถานที่ ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่นี้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 49.23 และ 3-5 ชั่วโมงร้อยละ 31.55 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ การพักผ่อนวันหยุด มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน และต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ กิจกรรม inspire lab ลูกอม เพราะได้ลงมือทำจริงๆและได้นำไปรับประทานด้วย ชอบกิจกรรมเด็กที่มีทั้งวันคะ ห้อง isceam Lab copper เพราะให้เด็กได้ลงมือทำ และเข้าใจเรื่องเคมี ท้องฟ้าจำลอง เพราะได้เรียนรู้หมู่ดวงดาว จนท ทุกท่านน่ารักมาก ใจดีกับเด็กๆ ดำเนินกิจกรรมได้อย่างสนุกสนาน เนื้อหาสาระดี

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับได้แก่ มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ และ ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (4.28 = มากที่สุด) รองลงมาได้แก่ การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ และ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.26 = มากที่สุด) ทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจ (4.20 = พอใจ) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความพึงพอใจ (4.17 = พอใจ) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า พอใจ (4.19 = พอใจ) ทั้งในด้าน การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง และ กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจ” (4.23 = พอใจ) ทั้งในด้าน เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจ” ในภาพรวม (4.18 = พอใจ) และในทุกมิติที่สอบถาม

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจ” ในภาพรวม (4.14 = พอใจ) ในทุกมิติที่สอบถามทั้งใน ด้านความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจ” (4.15 = พอใจ) สำหรับการบริการของจัดตั้ง วิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตรีท รัชดา

สำหรับพฤติกรรมความภักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความภักดี “ถ้ามีโอกาส” โดยจะ แนะนำ พิพิธภัณฑ์ให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีกว่า” ในภาพรวม (4.15 = ดีกว่า) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการให้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์และจัดตั้งวิทยาศาสตร์ ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 39

จัดรวบรวบวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงตัวว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็นหมู่คณะไม่เกิน 5 คน มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาคือมาคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 25.50 และส่วนใหญ่ผู้ที่เดินทางมาเป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55 และประชาชนคนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 43 เพศหญิงร้อยละ 57.25 และเพศชายร้อยละ 42.75 อายุ 21-40 ปี ร้อยละ 54 และ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 31.25 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 53.50 และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 31.25 โดยภูมิลำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.25 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 โดยการเดินทางมาที่นี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 82.25 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 67.25 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 19.50 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าอาหารคิดเป็นร้อยละ 47.75 และค่าเครื่องดื่มคิดเป็นร้อยละ 45.75 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่นี้ส่วนใหญ่รู้จักที่ผ่านทาง เฟสบุ๊คมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนบอกต่อ และ เว็บไซต์ www.nsm.or.th ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่นี้ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 69 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การพักผ่อนวันหยุด และต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ “ห้องฟ้าจำลอง ประทับใจ ได้ความรู้ สนุก เพราะไม่เคยเห็นมาก่อน ประทับใจในหลายๆ ด้านของตึก ทั้งสถานที่และการจัดงาน ทุกกิจกรรม ความสวยงาม Inspire lab และกิจกรรมต่างๆ การที่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ให้เด็กและราคาไม่แพงเกินไป Bug battle bot น้องได้ประดิษฐ์ และนำมาเล่นร่วมกันได้ ได้ทำกิจกรรมด้วยตนเอง มีความภาคภูมิใจในชิ้นงาน ทำเทียน ทำสบู่ ปั่นแป้ง กิจกรรมแผ่นดินไหว”

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับได้แก่ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.48 = มากที่สุด) รองลงมาได้แก่ มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย และ การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารี (4.46 = มากที่สุด) ทักทายต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจมาก (4.45 = พึงพอใจมาก) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความพึงพอใจมาก (4.44 = พึงพอใจมาก) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า พึงพอใจมาก (4.49 = พึงพอใจมาก) ทั้งในด้านการออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เร้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้

งานได้จริง และ กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจมาก” (4.53 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.45 = พอใจมาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.38 = พอใจมาก) ในทุกมิติที่สอบถาม ทั้งในด้านความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรแกรมมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจมาก” (4.50 = พอใจมาก) สำหรับการบริการของจัดรัฐ วิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่

สำหรับพฤติกรรมความภักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความภักดี “อย่างแน่นอน” โดยจะ แนะนำ พิพิธภัณฑ์ให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีกว่ามาก” ในภาพรวม (4.43 = ดีกว่ามาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการให้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์และจัดรัฐวิทยาศาสตร์ ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 60

จัดรัฐวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงตัวว่าเป็นผู้เดินทางมาเป็นหมู่คณะมากกว่า 10 คน มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.08 รองลงมาคือมาเป็นหมู่คณะน้อยกว่า 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 และส่วนใหญ่ผู้ที่เดินทางมาเป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 88.20 และประชาชนคนทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 7.04 เพศหญิงร้อยละ 59.63 และเพศชายร้อยละ 40.37 อายุต่ำกว่า 20 ปีร้อยละ 86.54 และ อายุ 21-40 ปี ร้อยละ 10.35 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา 48.65 และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 35.82 โดยภูมิลำเนาส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.54 โดยการเดินทางมาที่นี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยความตั้งใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.07 จำนวนครั้งที่เดินทางมาพบว่าส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 67.70 และครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 24.22 ในด้านการใช้จ่ายเงินพบว่า

ส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับค่าเข้าชม คิดเป็นร้อยละ 47 และค่ากิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 34.16 ช่องทางที่ทำให้รู้จักที่ส่วนใหญ่รู้จักที่ผ่านทาง โรงเรียนแนะนำ รองลงมาคือ เฟสบุ๊คมากที่สุด และ เพื่อนบอกต่อ ระยะเวลาที่ใช้ในสถานที่ส่วนใหญ่ใช้เวลาไป 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 81.16 สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาได้แก่ ความต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ และการเสริมทักษะชีวิต กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ “ข้อต่อ ปิ้งไส้ไม้ทั้งเชื้อ ช่อกระเชอร์ฮอร์บาเรียม ประทับใจเพราะดอกไม้สวย กิจกรรมสนุก ได้ของที่ระลึกกลับบ้าน ชอบกิจกรรมประดิษฐ์ ประต่อ ข้อของฉันทน์ DIY สบู่ฝ้ายลาย มันได้ทำกิจกรรมแล้วสนุกด้วยพี่น่ารักมาก สายพานลำเลียง กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ กิจกรรมพัฒนาวิทยาศาสตร์ ได้ทำอะไรที่ไม่มีในโรงเรียน Innovation space ทำยานอวกาศ สนุกมาก”

ความคาดหวังที่อยากจะได้รับได้แก่ การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ และ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด (4.63 = มากที่สุด) รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน (4.59 = มากที่สุด) ทักษะติดต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักที่แห่งนี้มีความพึงพอใจมาก (4.51 = พอใจมาก) ทั้งช่องทาง จำนวนข้อมูลที่มี และการค้นหาข้อมูล

ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพบว่า มีความพึงพอใจมาก (4.53 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน ป้ายบอกทาง การเข้าถึงง่ายและสะดวก บริการลานจอดรถ และการเดินทางจากลานจอดรถ

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ พบว่า พอใจมาก (4.55 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน การออกแบบนิทรรศการมีความสวยงาม เข้าใจ น่าตื่นเต้น การจัดนิทรรศการมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับนานาชาติ นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ นิทรรศการสามารถให้ความรู้ได้อย่างครอบคลุมและมีคุณค่า สื่อการเรียนรู้ในนิทรรศการมีความสมบูรณ์ ใช้งานได้จริง และ กิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น เช่น Walk Rally, Workshop, IT Lab เป็นต้น

ด้านทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า “พอใจมาก” (4.61 = พอใจมาก) ทั้งในด้าน เจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์มีอัธยาศัยและให้การดูแลคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชมอย่างรวดเร็ว

ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.51 = พอใจมาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่า “พอใจมาก” ในภาพรวม (4.49 = พอใจมาก) ในทุกมิติที่สอบถาม ทั้งในด้านความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก ความคุ้มค่าของราคาของอาหารและเครื่องดื่ม และ โปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจมาใช้บริการ เช่น การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ “พอใจมาก” (4.58 = พอใจมาก) สำหรับการบริการของจัดรัฐส วิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตอรี่ รัชดา

สำหรับพฤติกรรมความภักดีพบว่า กลุ่มเป้าหมาย มีความภักดี “อย่างแน่นอน” โดยจะ แนะนำ พิพิธภัณฑท์ให้กับคนอื่น และ จะพูดความประทับใจเกี่ยวกับพิพิธภัณฑท์ให้คนอื่นฟัง

ด้านทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า “ดีมาก” ในภาพรวม (4.36 = ดีกว่ามาก) และในทุกมิติที่สอบถาม

ค่า NSP ที่ใช้คำถาม “ท่านจะแนะนำการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ พิพิธภัณฑท์และจัดรัฐส วิทยาศาสตร์ ของ อพวช. ให้กับผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่” พบว่า เท่ากับ ร้อยละ 66

2) ผลการศึกษาผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช.

ผู้ตอบแบบสอบถามผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. แบ่งเป็น โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์ ร้อยละ 75.18 กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator ร้อยละ 14.46 และ กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM) ร้อยละ 10.36

กิจกรรมห้องทดลองวิทยาศาสตร์ออนไลน์ (Science Lab Online by NSM)

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป ร้อยละ 67.44 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.79 อายุส่วนใหญ่ 21-40 ปี ร้อยละ 41.86 และ 41-60 ปี ร้อยละ 32.56 การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.19 และประถมศึกษา ร้อยละ 23.26 ด้านภูมิลำเนาส่วนใหญ่อาศัยในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ร้อยละ 51.16 รายได้ระหว่าง 15,000-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ 30,001-50,000 บาทต่อเดือนร้อยละ 28.6 ช่องทางที่ทำให้รู้จักได้แก่ เฟสบุ๊ค ร้อยละ 50.68 รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์ ร้อยละ 31.51 วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนวันหยุด ร้อยละ 29.07 รองลงมาได้แก่ หาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน ร้อยละ 27.91 กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ “การทดลองวิทยาศาสตร์ ห้องทดลองวิทยาศาสตร์ กิจกรรมตามรอยนักสืบ ทุกกิจกรรม สนุกและได้ความรู้ Lego education กิจกรรม Enjoy Maker Space : Fan Cart รถพลังลม Secret science ไขความลับกับนักวิทยาศาสตร์ตัวจิ๋ว” ในด้านสื่อที่ใช้ประกอบการสำหรับกิจกรรมออนไลน์มีความเสถียร ไม่ติดขัด และ “พอใจมาก” (4.56 = พอใจมาก) ในด้าน ความสะดวกในการเข้าถึงเครื่องมือออนไลน์เพื่อทำกิจกรรม ทัศนคติต่อกิจกรรมพบว่าภาพรวม “พอใจมาก” (4.55 = พอใจมาก) ในกระบวนการให้บริการของกิจกรรมทุกประเด็นที่สอบถาม ในด้านการเปรียบเทียบการบริการกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า สถานที่แห่งนี้มีความ “ดีมาก” (4.60 = ดีกว่ามาก) กับแหล่งอื่น ในทุกประเด็น ด้านผลการศึกษา NSP ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการคะแนนความภักดีร้อยละ 62.79 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ อพวช. ดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริการ ได้แก่ “อยากให้มีการทดลองทางวิทยาศาสตร์ออนไลน์

เพิ่มขึ้นอีก โครงการน้อยเกินไป อยากให้รับจำนวนเพิ่มขึ้นต่อรอบ อยากให้มีกิจกรรมทุก 2 สัปดาห์ อยากให้การทดลองอื่น ๆ ที่สนุกกว่านี้ อยากให้มีการทดลองเยอะๆ หลากหลาย อยากให้ขยายเวลาในการให้บริการ โดยเฉพาะช่วงปิดเทอม”

โครงการค่ายวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์รูปแบบออนไลน์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 74.36 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.22 อายุส่วนใหญ่ 11 – 20 ปี ร้อยละ 61.22 และ 21-40 ปี ร้อยละ 19.87 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าร้อยละ 42.95 รองลงมา ระดับประถมศึกษาร้อยละ 27.24 ด้านภูมิลำเนาส่วนใหญ่ มาจากกรุงเทพและปริมณฑลร้อยละ 36.54 รองลงมาคือภาคใต้ร้อยละ 25.64 ด้านรายได้ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่มีรายได้ ร้อยละ 42 รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 27.2 ช่องทางที่ทำให้รู้จักได้แก่ เพื่อนบอกต่อ ร้อยละ 27.42 รองลงมาคือ เฟสบุ๊กร้อยละ 25.41 วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน ร้อยละ 28.95 รองลงมาได้แก่ ความต้องการเสริมพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 27.86 กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ “ทดลองวิทย์ ทดลองเคมี กิจกรรม maker circuit ทุกกิจกรรม พิพิธภัณฑ์ทำมือ เรือมหาสมบัติ และ อื่น ๆ” ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ พบว่าได้รับความ “พอใจมาก” (4.60 = พอใจมาก) ในด้านสื่อที่ใช้ประกอบการสำหรับกิจกรรมออนไลน์มีความเสถียร ไม่ติดขัด และ “พอใจมาก” (4.56 = พอใจมาก) ในด้าน ความสะดวกในการเข้าถึงเครื่องมือออนไลน์เพื่อทำกิจกรรม ทศนคติต่อกิจกรรมพบว่าภาพรวม “พอใจมาก” (4.55 = พอใจมาก) ในกระบวนการให้บริการของกิจกรรมทุกประเด็นที่สอบถาม ในด้านการเปรียบเทียบการบริการกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า สถานที่แห่งนี้มีความ “ดีกว่ามาก” (4.60 = ดีกว่ามาก) กับแหล่งอื่น ในทุกประเด็น ด้านผลการศึกษา NSP ความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการคะแนนความภักดีร้อยละ 93.59 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้อพวช.ดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริการ ได้แก่ “ทางออนไลน์และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วประเทศ มีการส่งข่าวสารการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้น อัพเดทข่าวสารต่อเนื่อง ให้มีกิจกรรมบ่อยๆ มากขึ้น มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยตรงหรือแบบโทรมาแนะนำ หรือแจ้งครุมา ค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก มีราคาย่อมเยาลง หรือมีกิจกรรมที่ให้เข้าร่วมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และ อื่น ๆ”

กิจกรรมพิเศษ Exclusive Tour with Curator กับ อพวช.

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ประชาชนผู้รับบริการทั่วไป ร้อยละ 88.33 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 85 อายุส่วนใหญ่ 21-40 ปี ร้อยละ 48.33 และ 41-60 ปี ร้อยละ 36.67 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.33 และสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 33.33 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่มาจากกรุงเทพและปริมณฑล ร้อยละ 75 รองลงมาคือภาคกลาง ร้อยละ 10 รายได้ส่วนใหญ่ระหว่าง 50,001-100,000 บาท

ต่อเดือน ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ 30,001-50,000 บาทต่อเดือนร้อยละ 25 ช่องทางที่ทำให้รู้จักได้แก่ เฟสบุ๊คร้อยละ 52.13 รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์ www.nsm.or.th ร้อยละ 20.21 วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ต้องการหาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนร้อยละ 23.90 รองลงมาได้แก่ การพักผ่อนวันหยุด ร้อยละ 23.27 กิจกรรมที่ประทับใจได้แก่ “Executive tour เพราะได้เห็นอย่างใกล้ชิด มีคนอธิบายขั้นตอน รายละเอียด มีของแจก เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี มีวิทยากรแนะนำสิ่งต่างๆในพิพิธภัณฑ์แบบใกล้ชิด วิทยากรให้ความรู้ดี ประทับใจทุกอย่างโดยเฉพาะการเข้าชมคลังของพิพิธภัณฑ์ เพราะมีสิ่งที่น่าสนใจมากมาย นิทรรศการ มด และ อื่น ๆ” ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ พบว่าได้รับความ “พอใจมาก” (4.53 = พอใจมาก) โดยเฉพาะในด้าน ป้ายบอกทาง ที่มีความชัดเจน ยกเว้น ด้านความสะดวกในการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ ที่ได้รับความ “พอใจ” (4.20 = พอใจ) ทศนคติต่อกิจกรรมพบว่าภาพรวม “พอใจมาก” (4.55 = พอใจมาก) ในกระบวนการให้บริการของกิจกรรมทุกประเด็นที่สอบถาม ด้านทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความ “พอใจมาก” (4.44 = พอใจมาก) ยกเว้น ในด้านจำนวนจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเพียงพอ และ คุณภาพของร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ “พอใจ” ในด้านการเปรียบเทียบการบริการกับประสบการณ์ในการให้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า สถานที่แห่งนี้มีความ “ดีกว่ามาก” (4.46 = ดีกว่ามาก) กับแหล่งอื่น ในทุกประเด็น ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ อพวช.ดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ “มีการประชาสัมพันธ์ในเพจ การติดต่อสมาชิกโดยตรง จะช่วยดึงดูดให้ทุกคนอยากเข้าเยี่ยมชม และเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง จัดนิทรรศการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับนวัตกรรม การนำเสนอผลิตภัณฑ์ มีกิจกรรมใหม่ๆ และสร้างการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมช่วงวันหยุดเพื่อให้เด็กตามอายุวัย เด็กโต และครอบครัวสามารถมีกิจกรรมร่วมกันได้ และ อื่น ๆ”

ในภาพรวมพบว่า:

ในด้านความคาดหวังจากการใช้บริการของ อพวช. มีความคาดหวังในสิ่งต่อไปนี้ “มากที่สุด” (4.64 = มากที่สุด) ประกอบด้วย ด้าน มาตรการดูแลความปลอดภัยที่ดีต่อโรคติดต่อโควิด 19 (on-site / Parcel) “มากที่สุด” ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน “มากที่สุด” ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ “มากที่สุด” ความเหมาะสมของสื่ออุปกรณ์ต่อการเรียนรู้ของอพวช.ที่คาดหวัง “มากที่สุด” การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารี (on-call / on-site) “มากที่สุด” การทำกิจกรรมกับ อพวช. ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด “มากที่สุด”

ด้านทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. พบว่าได้รับความ “พอใจมาก” (4.57 = พอใจมาก) ในทุกประเด็นที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางที่ทำให้ท่านรู้จักกิจกรรมของ อพวช. นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ เช่น เว็บไซต์, เฟสบุ๊ค, tiktok เป็นต้น จำนวนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ของ อพวช.มีความ

เพียงพอต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชม เช่น มีแผนที่ วันและเวลาเปิด-ปิด ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านอยากชม ความทันสมัยของข้อมูล และมีช่องทางสื่อสารเมื่อมีข้อสงสัย เป็นต้น และ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมของพิพิธภัณฑ์ง่ายและมีความสะดวก

ด้านความพึงพอใจด้านราคา พบว่าได้รับความ “พอใจมาก” (4.52 = พอใจมาก) ในทุกประเด็นที่สอบถาม ได้แก่ ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าของราคาของที่ระลึก และโปรโมชั่นมีส่วนต่อการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ การให้ส่วนลด ระบบสมาชิก และบัตรฟรี

โดยรวมความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. พบว่ามีความ “พอใจมาก” (4.62 = พอใจมาก) ในภาพรวมและในทุกประเด็นที่สอบถาม

ในด้านพฤติกรรมความภักดีพบว่า มีความภักดีสูง ในด้านต่อไปนี้ ฉันจะแนะนำกิจกรรมนี้ให้กับคนอื่น (4.57 ความภักดีสูง) ฉันจะบอกต่อเกี่ยวกับความประทับใจในกิจกรรมนี้ให้คนอื่นฟัง (4.57 = ความภักดีสูง) ฉันจะติดตามและใช้บริการกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง (4.65 = ความภักดีสูง)

อภิปรายผล

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่รวมไปถึงความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดกรอบการดำเนินงานครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจและความไม่พอใจต่อการใช้บริการ อพวช.

การศึกษาคุนภาพการให้บริการ ได้ทำการศึกษาผ่านแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการด้วย SERVPERF ด้วยองค์ประกอบคุณภาพ 5 มิติประกอบด้วย 1) ความจับต้องได้ (Tangibles) 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 3) การตอบสนองได้ (Responsiveness) 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) 5) ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ (Empathy) (J. J. Cronin and Steven A. Taylor, 1994) โดยกำหนดความสัมพันธ์ไว้ดังนี้

Tangible - ทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities and Facilities)

Reliability - ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก (Information Sources)

Responsiveness - ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ (Museum Accessibility)

Assurance - ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ (Quality of Displays/Exhibitions)

Assurance- ความพึงพอใจด้านราคา Price Satisfaction

Empathy - ทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (Customer service)

ผลจากการศึกษาสามารถชี้วัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ อพวช. ได้เป็นอย่างดีทั้งในภาพรวมและในรายละเอียด โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 7.1 คุณภาพการให้บริการของ อพวช. ด้วยโมเดล SERVPERF

SERVPERF	Dimension	ชุดคำถาม	อพวช.	คำอธิบาย
Reliability	Information Sources	ทัศนคติต่อแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก	พอใจมาก	พอใจมาก 4 แห่ง และพอใจ 3 แห่ง ควรเพิ่มข้อมูลที่ใช้สำหรับการสื่อสารใน 3 แหล่งเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ธรรมชาติวิทยา เทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตอรี่รัชดา
		(แ ย ก ชุดคำถาม)	พอใจมาก	ผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. ได้รับ ความพอใจมากในภาพรวมและรายละเอียด
Empathy	Customer service	ทัศนคติต่อการดูแลผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่	พอใจมาก	พอใจมาก โดยเฉพาะ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และจัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. โคราช ในขณะที่ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งวิทยาศาสตร์ เดอะสตอรี่ รัชดา ได้รับ พอใจ จึงอาจต้องขับเคลื่อนด้านดังกล่าวนี้ให้มากขึ้น
		(แ ย ก ชุดคำถาม)	พอใจมาก	ผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. พบว่าได้รับความพอใจมากในทุกประเด็น
Assurance	Quality of Displays/Exhibitions	ทัศนคติต่อคุณภาพของการแสดง/นิทรรศการ	พอใจมาก	พอใจมาก แต่สำหรับ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา และจัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. เดอะสตอรี่รัชดา ได้ระดับพอใจ ทุกประเด็น และ พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเพิ่มความเข้มแข็งด้าน นิทรรศการที่จัดแสดงมีความทันสมัยทั้งเนื้อหาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการ เพราะต่ำกว่าประเด็นอื่น
		(แ ย ก ชุดคำถาม)	พอใจมาก	ผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. อยู่ในระดับ พอดีมากทุกประเด็น

SERVPERF	Dimension	ชุดคำถาม	อพวช.	คำอธิบาย
Responsiveness	Museum Accessibility	ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์	พอใจมาก	ความพึงพอใจต่อการเข้าถึง Museum Accessibility (ป้ายบอกทาง ความสะดวก บริการลานจอด การเดินจากจุดจอดมายังพิพิธภัณฑ์) พอใจมาก พอใจมาก 4 แห่ง และพอใจ 3 แห่ง ควรเพิ่มข้อมูลที่ใช้สำหรับการสื่อสารใน 3 แหล่งเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ธรรมชาติวิทยา เทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดรูสวิตวิทยาาสตร์ อพวช. เดอะสตรีทรัชดา
		(แ ย ก ชุดคำถาม)	พอใจมาก	ผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้รับความพอใจมากในภาพรวม แต่การเข้าถึงสำหรับกิจกรรม exclusive tour with curator อยู่ในระดับ พอใจ ควรยกระดับ
Tangible	Amenities and Facilities	ทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจมาก	พอใจมาก ในภาพรวม โดยเฉพาะ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ อพวช. โคราซ ในขณะที่ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ เดอะสตรีทรัชดา ได้รับ พอใจ จึงอาจต้องขับเคลื่อนด้านดังกล่าวนี้ให้มากขึ้น
		(แ ย ก ชุดคำถาม)	พอใจมาก	ผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. ได้รับความพอใจมากในภาพรวม แต่เห็นควรยกระดับคุณภาพสำหรับกิจกรรม Exclusive tour with curator ด้าน จุดบริการอาหารและเครื่องดื่ม และคุณภาพร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น
Assurance-	Price Satisfaction	ความพึงพอใจด้านราคา	พอใจมาก	พอใจมาก โดยเฉพาะ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ อพวช. เชียงใหม่ และ จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ อพวช. โคราซ ในขณะที่ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ เดอะสตรีทรัชดา ได้รับ พอใจ จึงอาจต้องขับเคลื่อนด้านดังกล่าวนี้ให้มากขึ้น
		(แ ย ก ชุดคำถาม)	พอใจมาก	ผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. พบว่ามีความพอใจมากในทุกประเด็นที่สอบถาม

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า สำหรับการให้บริการพิพิธภัณฑ์และจัดรูสวิตวิทยาาสตร์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการกับ อพวช.ในภาพรวมในระดับม พอใจมาก ในทุกหมวดคำถาม แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มี 2 แห่งที่มีคะแนนต่ำกว่าสถานที่อื่น ๆ แต่ก็อยู่ในระดับ พอใจ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา และ จัดรูสวิตวิทยาาสตร์ อพวช.เดอะสตรีทรัชดา สำหรับการบริการของผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. มีประเด็น

ที่ควรยกระดับคือ Exclusive Tour with Curator ในด้าน การบริการอาหารและเครื่องให้มีความเพียงพอ และมีคุณภาพ เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงในด้านการเข้าถึงแหล่งให้บริการ

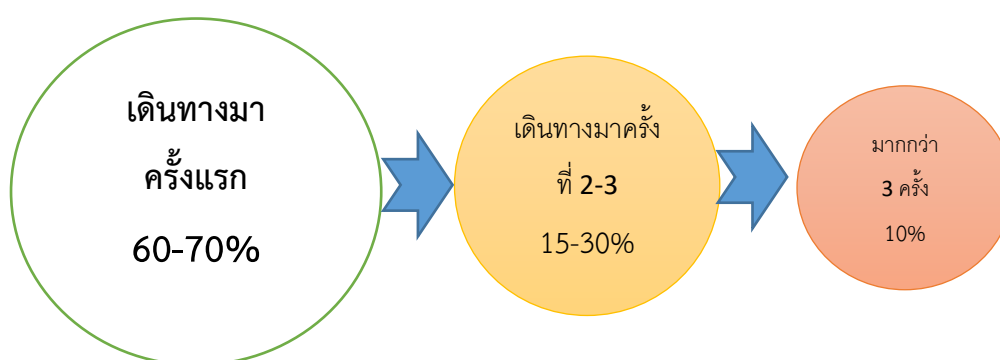
ความคาดหวังจากการมาใช้บริการ อพวช.

ความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะมีมาด้วยเสมอเมื่อมาใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ ถือเป็นพฤติกรรมส่วนหนึ่งของลูกค้า ที่จะมีมาด้วยทุกครั้งที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ Juvan, Omerzel and Maravic (2017) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) สามารถไม่ถูกเติมเต็มได้ และความคาดหวังที่ถูกเติมเต็มได้จะตราตรึงใจนักท่องเที่ยวได้ โดยความคาดหวังในสิ่งทีนอกเหนือความจำเป็นพื้นฐานมักจะระดับความคาดหวังสูงเสมอ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่เมื่อสอบถามถึงความคาดหวังในการมาใช้บริการ ผู้สอบแบบสอบถามจึงตอบความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” เป็นส่วนใหญ่ ประเด็นที่สอบถามได้แก่ ประเด็นที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ มาตรการความปลอดภัยที่ดีจากโรคติดต่อ ด้านความรู้ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ การเข้าถึงง่าย มาได้บ่อย ๆ มีสื่อเรียนรู้ที่หลากหลาย การบริการที่ดี มีมารยาท โอบอ้อมอารีย์ และ ช่วยทำให้การใช้เวลาว่างเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญที่องค์กรพิพิธภัณฑ์ต้องตอบสนองความคาดหวังให้กับผู้บริการในประเด็นเหล่านี้อยู่แล้ว

อย่างไรก็ตามความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจึงจะเป็นความคาดหวังที่บรรลุในเชิงพฤติกรรม (Tourism of World, 2018 : ออนไลน์) ซึ่งการตอบสนองก็จะแสดงผลออกมาในรูปแบบ การรับรู้ ทัศนคติ ความพึงพอใจ และนำไปสู่ความไว้วางใจต่อไปในอนาคต (Juvan, Omerzel and Maravic, 2017) สอดรับกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1990) ที่กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือ การไม่ให้เกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้น ต้องมีความเกี่ยวข้อง หรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง เพราะหากมีช่องว่าง (Gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนบริการนั้น จะทำให้การบริการที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก การศึกษาจึงได้ทำการตรวจสอบกระบวนการเชิงพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้น และประเมินผลในอนาคต ดังนี้

การรับรู้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ	ทัศนคติต่อการรับบริการ	ความภักดีต่อ อพวช.
แหล่งข้อมูลที่สื่อสาร Facebook www.nsm.or.th เพื่อนบอกต่อ	กิจกรรม อพวช. ในปัจจุบัน	SERVPERF	NSP
พอใจมาก	คาดหวังมาก	พอใจมาก	59.7 พิพิธภัณฑฯ/จัดรูส์ 89.86 ผลิตภัณฑ์ใหม่

ค่า NSP ซึ่งวัดผลความภักดีต่อองค์กร โดย พบว่าสำหรับกลุ่มพิพิธภัณฑฯและจัดรูส์วิทยาศาสตร์ ได้ผล NSP รวมเท่ากับ 59.7 แปลผลได้ว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจและพร้อมจะบอกต่อในระดับเกินมากกว่าครึ่ง และสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ อพวช. ค่า NSP สูงถึง 89.86 แสดงถึงความภักดีและยินดีบอกต่ออย่างมาก เช่นกัน จากนั้นนำผลที่ได้ตรวจสอบร่วมกับ การเดินทางมาของผู้มาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า คนมาครั้งแรกมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 60-70 จากนั้นก็มาซ้ำเป็นครั้งที่สองลดลงมาที่ร้อยละ 15-30 และมากกว่า 3 ร้อยละ 10 เป็นอัตราถดถอยที่ควรพิจารณาผลในการกระตุ้นให้ความภักดีแสดงผลการมาซ้ำให้มากขึ้น



ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การพิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่รวมไปถึงความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดกรอบการดำเนินงานครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ยกระดับภารกิจสู่เป้าหมายในระดับการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้

ตามที่ องค์การพิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) มีภารกิจหลักในการสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ของเยาวชนไทยให้มีความเข้มแข็งทางวิทยาศาสตร์ และได้มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายมาแล้วนั้น การวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วมีผลเป็นที่น่าพึงพอใจอย่างไร พบว่า อพวช.ได้ทำการประเมินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการ อย่างไรก็ตาม หากจะให้ทราบได้ว่าการพัฒนาเยาวชนของประเทศเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ อพวช. จะต้องทำการประเมินผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมระดับประเทศที่เน้นผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ด้านความเข้มแข็งของเยาวชนไทย (Projection Data) ที่จะสามารถทำให้ อพวช.มองเห็นทิศทางการพัฒนาต่อยอดและปิดช่องทางที่ว่างที่มีอยู่ต่อไปได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจ เป็นเพียงการศึกษาจากกลุ่มที่มาใช้บริการเพื่อวัดผลการทำงานของหน่วยงาน และยังไม่ได้วัดผลกระทบในวงกว้างระดับประเทศ

2. ยกระดับรูปแบบการให้บริการ อพวช.

จากการศึกษาพบ อพวช. มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายในการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านวิทยาศาสตร์ให้กับเยาวชน และมุ่งเน้นการสื่อสารในรูปแบบการเป็นแหล่งเรียนรู้เป็นสำคัญ ซึ่งพบว่าการสอดคล้องกับความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมายหลักที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังจุดบริการ อพวช. เพื่อการเป็นแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า อพวช. เป็นได้มากกว่าเป็นแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน แต่เป็น แหล่งท่องเที่ยว แหล่งเช็คอิน สถานที่ละลายพฤติกรรมเด็กจากโรคติดเกมส์ หรือการเป็นห้องเรียนกลับด้านให้กับโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ อพวช.จึงสามารถยกระดับรูปแบบการไปในช่องทางอื่น ๆ เพิ่มเติมได้

3. พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาถึงแม้ว่าภาพรวมจะได้รับความพึงพอใจอย่างมากจากผู้ใช้บริการ แต่ก็มีประเด็นที่ อพวช. ควรปรับปรุงเพิ่มเติม โดยเฉพาะในเชิงนโยบายด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการในสิ่งสนับสนุนการเข้าชมประเด็นที่พบได้แก่ การเข้าถึงจุดให้บริการ เนื่องจากจุดบริการหลายแห่งอยู่ห่างไกล เข้าถึงยาก ไม่สามารถใช้

แนวคิดแหล่งท่องเที่ยวแบบทางผ่านได้ ต้องเฉพาะเจาะจงมาเท่านั้นและต้องมีการวางแผนการเดินทางและการเข้าถึงล่วงหน้า ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดสำหรับกลุ่มที่ไม่ใช่หมู่คณะ

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ควรได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า อาหารและเครื่องดื่มเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการมาเที่ยวชม เนื่องจาก ผู้เดินทางมาเที่ยวชมใช้เวลาอยู่กับพิพิธภัณฑ์ประมาณ 2-5 ชั่วโมง คาบเกี่ยวเวลาอาหารหลัก 1 มื้อ และอาหารว่าง 2 มื้อ โดยประมาณ ดังนั้นจุดบริการอาหารต้องมากพอ และสามารถพัฒนาเป็นหน่วยธุรกิจของ อพวช.ได้ ดังเช่นการบริการของพิพิธภัณฑ์ในต่างประเทศที่ส่วนใหญ่รายได้หลักมาจากบริการอาหารเครื่องดื่มและของที่ระลึก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การรับฟังความคิดเห็นแบบทันทีทันใด แบบง่าย ๆ เห็นผล รายวัน รายอาทิตย์ หรือรายเดือน เป็นอีกแนวทางที่ทำให้เกิดการพัฒนาได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลจากรายงานฉบับนี้เป็นการวิเคราะห์จากกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ อพวช. ในช่วงวันและเวลาที่กำหนด การนำข้อมูลไปสู่การวางแผนหรือการตัดสินใจในเรื่องใดๆ จึงต้องไม่ลืมที่จะพิจารณาข้อจำกัดของการเก็บข้อมูลเหล่านี้ด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาหรือสำรวจครั้งต่อไป

1. การศึกษานี้มองในเชิงภาพรวมของ อพวช. และมองในรายละเอียดเพียงเบื้องต้น เท่านั้น ควรแยกพื้นที่ศึกษาเป็นสถานที่
2. ศึกษาเพื่อบรรลุนหาแนวทางการพัฒนาตามพื้นที่ โดยการเจาะไปในแต่ละพื้นที่ให้มากขึ้น
3. ศึกษาเพื่อหาแนวทางทางการตลาด เช่น การศึกษา Customer Journey, การใช้จ่ายเงิน Purchasing, การตัดสินใจ
4. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับแหล่งอื่น ๆ เพื่อมองหาความเป็นเลิศ มากกว่าเปรียบเทียบกับเฉพาะส่วนของ อพวช.

บรรณานุกรม

- จันทิมา ศรีไกรยุทธ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น วัดฝั่งคลอง (ไทยพวน) ตำบลเกาะหวาย อำเภอปลาปาก จังหัดนครนายก. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2550). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. 2542. การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522) จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์
- ถวิล ธาราโรจน์, (2536) จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พัชร มหาลาภ. 2538. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. สืบค้นจาก
http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1cLMKBx79. (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2561)
- โยธิน ศันสนยุทธ, (2530) มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา เพ็ชรวงษ์ (2542) พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการใช้บริการ 13. วิทยานิพนธ์ บธ.
 ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.(อัดสำเนา)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. ธุรกิจทั่วไป : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1
 กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปะทวนิช และปริญ ลักษิตานนท์ (2546) กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ :บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิวธิดา ภูมิลา. 2552. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มี
 ต่องานช้างจังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
 โรงแรมและการท่องเที่ยว. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูล. 2549. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.
- สุวรรณี ยุธานุสรณ์ และ นิรันดร์ ทัพไชย. (2563). พฤติกรรมและการเข้าชมและความพึงพอใจด้านการตลาดต่อ
 จัตุรัสวิทยาศาสตร์ อพวช.. *Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Science):*
 Vol. 10 No. 2 May-August 2020. หน้า 122-130
- สมยศ นาวิการ, (2523) การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- Assael, H. (1998) Consumer behavior and marketing action. Ohio: SouthWestern.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. *Journal of Marketing*, 55, 1-9.
- Booth, E.; Powell, R. (2016). Museums: From cabinets of curiosity to cultural shopping experiences. *Tourism and Culture in the Age of Innovation*; Springer: Cham, Switzerland, 2016; pp. 131–143.
- Chen, C. F. and Tsai, D. (2007). How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioural Intentions? *Tourism Management*, 28(4): 1115-1122.
- Chi, C. GQ., & Qu, H. 2008. Examining structural relationship of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach, *Tourism Management*: 29: 624-636.
- Chon, K. S. (1989). Understanding recreational traveller's motivation, attitude and satisfaction. *Revue de Tourism*, 1, 3-6.
- Clay, R. 1988. Chambers English Dictionary. Great Britain: Bunay suffolk Ltd.
- Crompton, J. L., & Love, L. L. (1995). The predictive validity of alternative approaches to evaluating quality of festival. *Journal of Travel Research*, 34(1), 11-24.
- Ekinci, Y., Riley, M., & Chen, J. (2001). A review of comparisons used in service quality and customer satisfaction studies: emerging issues for hospitality and tourism research. *Tourism Analysis*, 5(2/4), 197-202.
- Flott, L. W. (1995). "Customer Satisfaction". *Harvard Business Review*, November-December, pp.58-63
- Good, Carter V. (1973) Dictionary of Education. New York: John Wiley and Sons.
- Juvan, E., Omerzel, G.D., and Maravic, U.M. (2017). Tourist Behaviour: An Overview of Models to Date. Management International Conference. Venice, Italy. 24-27 May 2017
- Kim, N-S., and Chalip, L. (2004). Why travel to the FIFA World Cup? *Tourism Management*.
- Knutson, B. J., & Beck, J. A. (2003). Identify the Dimensions of the Experience Construct: Development of the Model. New York: Haworth Press, Inc.
- Kotler, N. (2004). *New ways of experiencing culture: The role of museums and marketing implications*. *Mus. Manag. Curatorship* 2004, 19, 417–425. [CrossRef]

- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2010) *Principle of Management*. 9th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as Off-season Holiday Destination. *Journal of Travel Research*, 7, 126-142.
- Lee, H.M.; Smith, S.L.J. (2015). *A visitor experience scale: Historic sites and museums*. J. China Tour. Res. 2015, 11, 255–277. [CrossRef]
- Maddox, R.N. (1985). Measuring satisfaction with tourism. *Journal of Travel Research*, 23(3), 2-5.
- Maslow, A. Hanold. (1970). *Motivation and Personality*. New York; Harper Row.
- Millet, J. D. (1954) *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Millins, J.D. (1985) *Management and Organizational Behavior*. London: Pitman.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. California: Cole Publishing Co.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, pp. 460-469.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Oliver, R.L., & Swan, J.E. (1989). "Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: A field survey approach", *Journal of Marketing*. 53, 21-35.
- Oxford. 2000. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. England: Oxford University Press.
- Padgett, D., & Allen, D. (1997) Communicating experience: a narrative approach to service brand image. *Journal of Advertising*, 26(4), 46-62.
- Parasuraman, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research" *Journal of Marketing* 49 (Fall), 41-50.
- Peter, T. (1987). *Thriving on Chaos*. London: Pan.
- Pizam, A., Tarlow, P.E., Bloom, J. (1997). "Making tourists feel safe: Whose responsibility is it?", *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(2/3): 217-227.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000) *Consumer & Behavior* (7th ed.). Upper Saddle River, N.J Prentice Hall.
- Shao, J., Ying, Q., Shu, S., Morrison, M.A. and Booth, E. (2019). Museum Tourism 2.0: Experiences and Satisfaction with Shopping at the National Gallery in London. *Sustainability*. Vol.11(7108) doi:10.3390/su11247108
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Soloman. (1990). *Procedures for identifying infants as disorganized/disoriented during the Ainsworth Strange Situation*. On 18 May 2018 Retrieved from : <http://psycnet.apa.org/record/1990-98514-004>.
- Stephen, A. (2001). The contemporary museum and leisure: Recreation as a museum function. *Mus. Manag. Curatorship* 2001, 19, 297–308. [CrossRef]
- Sutcliffe, K. and Kim, S. (2014). Understanding children's engagement with interpretation at a cultural heritage. *Journal of Heritage Tourism*. Vol. 9, No. 4, 332– 348, <http://dx.doi.org/10.1080/1743873X.2014.924952>
- Tasci, A.D.A, Boylu, Y. (2010). "Cultural comparison of tourists' safety perception in relation to trip satisfaction", *International Journal of Tourism Research*, 12: 179-192.
- Tourism of World (2018). *Tourism Behavior*. Retrieved on 3 March 2018 Available on <https://tourismatbuu.wordpress.com>
- Valaria A. Zeithaml, Parasuraman, & Leonard L. Berry (1990) *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. On 8 June 2018 Retrieved from : https://scholar.google.com/citations?user=7fQX_pYAAAAJ&hl=en.
- Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.
- Vroom, W. H. (1970). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wu, Kai=Lin. (NDY). *What do families with children need from a museum*. University of Surrey
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26, 45-56.
- Yuksel, A., & Rimmington, Y. (1998). Tourist Satisfaction and food service experience: Results and implications of an empirical investigation. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 9(1), 37-57.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler D. D. (2009). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (5th ed.). New York: McGrawHill.