

**กระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ
การบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย***
**PROCESSES OF MANAGEMENT INFLUENCING THE SUCCESS OF
SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF THAI NATIONAL MUSEUMS**

ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ

Susaraporn Tangtenglam

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kasetsart University, Thailand

E-mail: susaraporn.n1982@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มเป้าหมายที่ในการศึกษา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จำนวน 43 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ จำนวน 430 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม มีค่าความตรง ระหว่าง 0.67 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.894 และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์ การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า

1. กระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย ในปัจจุบัน ยังไม่สามารถระดมเงินทุนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อมาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติได้อย่างเหมาะสม แต่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงนิทรรศการให้มีความถูกต้องและทันสมัยทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและเทคนิคการนำเสนอ เพื่อการดึงดูดความน่าสนใจของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.44) การพัฒนาคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย เมื่อพิพิธภัณฑสถานมีขนาดใหญ่ขึ้นแล้ว บุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนให้มากขึ้นตามไปด้วย เพื่อรองรับการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น ตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิด

* Received 17 November 2019; Revised 14 December 2019; Accepted 27 December 2019



ความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D.=0.46)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้ดีขึ้น โดยการอบรมให้ความรู้เรื่องภาษาให้มากกว่า 2 ภาษา เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ มีการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม และปรับปรุงเครื่องแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์โดยการแต่งกายด้วยผ้าพื้นเมือง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย รายด้าน ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบไปด้วย กระบวนการจัดการด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการสั่งการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารจัดการ, ปัจจัยความสำเร็จ, คุณภาพบริการ, การบริหารพิพิธภัณฑ์

Abstract

This research aimed to study 1) processes of managing the national museums in Thailand and 2) factors that affected the success of their service quality development. This research was based on qualitative and quantitative methods. Participants in the study included 43 national museum staff and 430 randomly selected visitors. Specific interview forms and questionnaires, which r was 0.894, and v was between 0.67-1.00, were used for the data collection. After that, the data was investigated with the statistical software package in order to find out its statistic values which were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, and F-test.

The result indicated that:

1. The processes of managing the national museums in Thailand hadn't attracted enough for other sectors to fundraise the proper development of the museums. However, the processes were gradually improved. Reliable and modern exhibitions were the feature with good academic content and

technique in order to attract more tourists. At this point, the tourists' attitude was at a high level ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.44). As to service quality development of the museums, staff was very important and needed to be more, especially when the museums were bigger, in order to support more responsibilities with all-over and effective services for the highest satisfaction. At this point, the tourists' attitude was at the highest level ($\bar{X} = 4.36$, S.D.=0.46).

2. For the factors that affected the success of the development, there was a process to produce better staff with second language workshops provided in order that the staff can provide foreign tourists information about attractions. More than that, the staff was also trained to provide impressive service with smile, gentility, politeness, and local costume for historic tourism. When considering the factors that affected the success of their service quality development, there were 5 managerial service quality factors which were 1) commissions, 2) commands, 3) operations, 4) planning, and 5) control. All of them were statistical significance indifferent at 0.05.

Keywords: Management Process, Success Factors, Service Quality, Museum Management

บทนำ

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย นับได้ว่าเป็นแหล่งการเรียนรู้ประเภทหนึ่งที่ทำให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ตามลักษณะของบริการที่ดี เช่น ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ โบราณคดี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า ยังไม่ได้รับความสนใจจากประชาชนส่วนใหญ่มากเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์บ่งบอกถึงความเก่าแก่ ล้าสมัย ประกอบกับขาดการดำเนินการที่เป็นเชิงรุกและทันต่อสถานการณ์ เช่น ขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องตลอดเวลา การแสดงหรือการจัดนิทรรศการที่ไม่สร้างความสนใจกับผู้เข้าชมในกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเด็ก เยาวชนและผู้ใหญ่ หรือกลุ่มเฉพาะทาง เช่น กลุ่มนักเรียน นักศึกษา นักวิชาการ นอกจากนี้ อาจรวมถึงงบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นต้น พิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจึงยังไม่ตอบสนองในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในทุกวัย ทุกกลุ่ม ประชาชนหรือชุมชนยังไม่ค่อยเข้ามาใช้บริการหรือมีส่วนร่วมแต่อย่างใด เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วมีเพียงกลุ่มนักเรียนเท่านั้นที่ให้ความสนใจและเข้าใช้บริการของ



พิพิธภัณฑ์แห่งชาติ และในทางตรงกันข้าม พิพิธภัณฑ์ต้องมีบทบาทและปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกกลุ่มเห็นความสำคัญและคุณค่าของพิพิธภัณฑ์ทั้งต้องสร้างความเข้าใจโดยขยายฐานไปถึงประชาชน ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน โดยจัดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญและปลูกฝังจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมของประชาชน ขณะเดียวกันผู้บริหารพิพิธภัณฑ์ต้องเป็นผู้บริหารมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์และมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการอย่างแยบคาย มีความหลากหลายของประเภทหรือชนิดของพิพิธภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและชุมชน (สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ, 2558)

อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั่วประเทศมีแนวโน้มลดลง เช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร ในปี พ.ศ. 2560 ยอดผู้เข้าชมลดลงกว่า 5 หมื่นคน ส่วนกรณีที่หลายพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมีผู้เข้าชมต่างชาติน้อยมากใน เนื่องจากบริษัททัวร์ตัดโปรแกรมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติออกไป ซึ่งจะต้องมีการทบทวนเรื่องการพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติและประสานกับบริษัททัวร์ เพื่อชูจุดเด่นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแต่ละแห่งให้มากกว่านี้ และที่ผ่านมามีกรมศิลปากรได้พัฒนาบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑ์ โดยได้อบรมภาษาอังกฤษให้เจ้าหน้าที่เพื่อใช้สื่อสารและถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ สู่ชาวต่างชาติให้เข้าใจมากขึ้น นอกจากนี้ สุจิตต์ วงษ์เทศ ได้กล่าวถึงปัญหาของพิพิธภัณฑ์มีคนสนใจเข้าชมน้อยโดยเฉพาะพิพิธภัณฑ์ของกรมศิลปากรหรือพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่มีอยู่เกือบทั่วประเทศ เนื่องจากรูปแบบในการจัดพิพิธภัณฑ์มีเพียงรูปแบบเดียว ทำให้ขาดความน่าสนใจจนทำให้คนรู้สึกว่าการจัดพิพิธภัณฑ์เป็นเรื่อง ที่ล้าสมัย (สุจิตต์ วงษ์เทศ, 2562) ส่วนเฉลิมชัย หอนาค กล่าวว่า ควรปรับปรุงการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ให้เป็นสถานศึกษาอย่างไม่เป็นทางการหรือสถานศึกษาอนุกระบบที่คอยให้การบริการความรู้แก่ผู้ศึกษาทุกระดับ ขณะเดียวกันควรให้การบริการกับประชาชนทั่วไปในรูปแบบของการจัดกิจกรรมกึ่งบันเทิง การสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ชมและนิทรรศการที่ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอจะทำให้ผู้คนพากันมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์อย่างได้สาระและประเทืองปัญญาอีกด้วย (เฉลิมชัย หอนาค, 2554)

เนื่องจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นตัวกระตุ้น และสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้ การเรียนรู้จาก วัตถุจริงที่จัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์ เป็นการกระตุ้น ให้เกิดการกระหายรู้เกิดความคิดสร้างสรรค์ระหว่าง การชมผลงานผู้ชมจะบังเกิดความคิดใหม่ ความรู้ ใหม่ ก่อให้เกิดการพัฒนาการทุกระดับของการศึกษา พิพิธภัณฑ์เป็นสถาบันถาวร ที่ตั้งขึ้นโดยไม่หวังผลประโยชน์กำไร จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการรับใช้สังคม และเพื่อการพัฒนาสังคม และเปิดให้สาธารณชนทั่วไปเข้าชมเพื่อประโยชน์ในทางส่งเสริมการอนุรักษ์ การค้นคว้าวิจัย การสื่อสารความรู้ความเข้าใจและจัดแสดงเผยแพร่ มรดกทางวัฒนธรรมของมนุษยชาติและสิ่งแวดล้อมของมนุษย์เรา ทั้งที่มีรูปร่าง และไม่มีรูปร่าง จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้การศึกษา



กระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่วิธีการสร้างหลักการบริหารจัดการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและคุณภาพบริการที่ดีต่อไป โดยนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์แก่บุคคลที่ต้องการข้อมูลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา

1.1 เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย จำนวน 43 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

1.2 นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 430 คน ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จึงมีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลปจารย์, 2557) ใช้สูตร

$$n = \frac{Z^2 p (1-p)}{E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น

(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ค่า $Z = 1.96$)

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้ศึกษากระทำการสุ่ม

(เมื่อไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรที่สุ่ม (P) ได้ใช้ค่า P สูงสุด คือ 0.5)

E = ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้นได้

(ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ค่า $E = 0.05$)



ปริมาณแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาประมวลผลต้องอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ต้องมีจำนวนเท่ากับหรือมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ขึ้นไป จึงจะเป็นจำนวนที่สามารถนำมาประมวลผลเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ดังนั้นในการศึกษารั้ครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ออกแบบสอบถามทั้งหมด 430 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง (Structured Interview) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมประเด็นกระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทยและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย จากนั้นออกแบบแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์เสนอให้นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ทาน การตรวจสอบคำถามและเนื้อหาของแบบสอบถามกับการนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่จากนั้นนำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้เหมาะสมแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ในการตั้งคำถามว่ามีความถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจหรือไม่ ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาแล้วนำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างจริง

2.2 แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยประยุกต์ขึ้นจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาของนักวิชาการที่ผ่านมาย่างละเอียดลึกซึ้ง แล้วนำมาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอให้นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคำถามและเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงระหว่าง 0.67 – 1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้งานกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคส์ (Cronbach's Alpha) ในการประมาณค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดตัวแปรที่มีคำตอบแบบ Rating Scale (สุวิมล ติรกานันท์, 2546) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคส์ (Cronbach's



Alpha) ของมาตรวัดตัวแปรทุกตัวมีค่าเกิน 0.60 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Nunnally, J. C., 1978) แสดงว่า มาตรวัดของแบบสอบถามในแต่ละปัจจัย มีความเชื่อถือได้และมีความสอดคล้องภายในของการวัด (Reliability)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่เป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จดบันทึกและนำข้อมูลในเรื่องเดียวกันมาประมวลเข้าด้วยกันทั้งหมดด้วยตนเอง

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นระยะเวลา 4 เดือน โดยมีผู้ช่วยนักวิจัยมาช่วยในการแจกแบบสอบถามจำนวน 1 คนมาช่วยผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกถ้อยคำ หรือข้อความที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาตีความและวิเคราะห์ด้วยหลักแห่งเหตุผล โดยการแยกแยะแจกแจงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ลำดับของเนื้อหาและขอบเขตเนื้อหาอย่างละเอียด การวิเคราะห์ข้อมูลทำทุกครั้งที่สิ้นสุดการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนและเขียนรายละเอียดของการสัมภาษณ์ออกมาในลักษณะของการพรรณนาความ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) การทดสอบที (T - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA Model)

ผลการวิจัย

1. กระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย

กระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทยในปัจจุบัน ยังไม่สามารถระดมเงินทุนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อมาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติได้อย่างเหมาะสมแต่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงนิทรรศการให้มีความถูกต้องและทันสมัยทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและเทคนิคการนำเสนอ เพื่อการดึงดูดความน่าสนใจของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น อีกทั้งยังมีการก่อสร้างนิทรรศการกลางแจ้ง เมื่อพิพิธภัณฑสถานใหญ่ขึ้นแล้ว บุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนให้มากขึ้นตามไปด้วย เพื่อรองรับ



การดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น ตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ยังคงอิงหลักของพิพิธภัณฑที่ประกอบไปด้วยส่วนของการบริหาร ส่วนงานวิชาการ และส่วนงานบริการ ทั้งนี้การบริหารจัดการในภาพรวมของงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารพิพิธภัณฑ สำหรับดูแลในเชิงนโยบาย เพื่อให้งานพิพิธภัณฑ มีแนวทางการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีผู้อำนวยการพิพิธภัณฑของแต่ละพิพิธภัณฑเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน รวมทั้งมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ปรึกษาทางการบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เป็นคณะทำงานและเลขานุการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้ดีขึ้น โดยการอบรมให้มีความรู้เรื่องภาษาให้มากกว่า 2 ภาษา เพื่อสามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ มีการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม และปรับปรุงเครื่องแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์โดยการแต่งกายด้วยผ้าพื้นเมือง เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวภายในพิพิธภัณฑ เช่น ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ร้านอาหาร ให้เพียงพอและพร้อมให้บริการกับนักท่องเที่ยว เพิ่มพื้นที่นั่งเล่นเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การบริการสืบค้นข้อมูลเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับนิทรรศการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือบริการฟรี WiFi เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มการนำเสนอรูปแบบและเนื้อหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของพิพิธภัณฑให้มีความหลากหลาย ด้วยการนำเสนอการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์รูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวแหล่งมรดก การท่องเที่ยวศิลปะ การท่องเที่ยววัฒนธรรมเมือง การท่องเที่ยววัฒนธรรมชนบท การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และภูมิปัญญาท้องถิ่นไทย ซึ่งอาจจัดเป็นนิทรรศการแบบถาวรหรือหมุนเวียนไปในแต่ละด้าน เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวแล้วมีความสนใจและต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวอีกครั้ง โดยให้อีกสองครั้งท้องถิ่นและชุมชนเจ้าของพื้นที่ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของพิพิธภัณฑให้มากขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การเป็นไกด์นำเที่ยว เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ให้ข้อมูลที่เป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความ ต้องการด้านอรรถาธิบาย การยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร การบอกทาง การตอบคำถามและให้



ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ชัดเจนถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายด้วยเครื่อง แต่งกายที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น พัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ให้ส่งเสริมคุณค่าและความสำคัญด้านประวัติศาสตร์ เพิ่มโซนนิ่งหรือพื้นที่สำหรับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่โดดเด่นของประเทศไทย พร้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติมากขึ้นและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวแล้วสนใจและต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

กระบวนการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	3.86	0.45	มาก
ด้านการสั่งการ	3.87	0.68	มาก
ด้านการจัดองค์การ	3.83	0.57	มาก
ด้านการวางแผน	3.75	0.69	มาก
ด้านการควบคุม	3.90	0.52	มาก
ภาพรวม	3.75	0.44	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทยโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการควบคุม ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.52) ด้านการสั่งการ ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.68) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.45) ด้านการจัดองค์การ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.57) และด้านการวางแผน ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.69)



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

พัฒนาคุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.42	0.58	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.26	0.55	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.30	0.62	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.22	0.64	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.56	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.46) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.58) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.62) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.56) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.55) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.64)

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย

กระบวนการจัดการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ	Chi-Square Tests	
	Pearson Chi-Square Value	Asymptotic Significance (2-sided)
1. กระบวนการจัดการด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ	143.260 ^a	.000
2. กระบวนการจัดการด้านการสั่งการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ	143.720 ^a	.000
3. กระบวนการจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ	3.378 ^a	.066
4. กระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ	.555 ^a	.456
5. กระบวนการจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ	.866 ^a	.352

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย รายด้าน ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบไปด้วย กระบวนการจัดการด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการ



จัดการด้านการสั่งการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

กระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในประเทศไทย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, $S.D.=0.44$) สอดคล้องกับ ชลธิชา จิรภักพงศ์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริหารองค์กรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมี 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์การดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย (ชลธิชา จิรภักพงศ์ และคณะ, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ George Quek อังโน (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องทำความเข้าใจและพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ เช่น ลูกค้า กลยุทธ์ในการให้บริการ ความเป็นผู้นำ/วัฒนธรรมผู้ให้บริการ กระบวนการการให้บริการและการ ประเมินผล องค์ประกอบทั้งหมดนี้ต้องถูกนำมาจัดวางให้สอดคล้องกันเพื่อให้เกิดประสบการณ์การ บริการที่ลูกค้าพึงปรารถนา

การพัฒนาคุณภาพบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, $S.D.=0.46$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทวีนนท์ และแววมยุรา คำสุข คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดที่สุดคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้าการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ร้อยละ 48.8 (กาญจนา ทวีนนท์ และแววมยุรา คำสุข, 2558)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทยรายด้าน ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบไปด้วย กระบวนการจัดการด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการสั่งการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ



กระบวนการจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท (Millett) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นความพึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ ให้บริการ ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ (Millett, John D., 1954) เช่นเดียวกับครอสบี (Crosby) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบถึง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย (Crosby, P.B., 1988)

สรุป

1. กระบวนการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย ในปัจจุบัน ยังไม่สามารถระดมเงินทุนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อมาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติได้อย่างเหมาะสม แต่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงนิทรรศการให้มีความถูกต้องและทันสมัยทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและเทคนิคการนำเสนอ เพื่อการดึงดูดความน่าสนใจของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.44) การพัฒนาคุณภาพบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย เมื่อพิพิธภัณฑสถานมีขนาดใหญ่ขึ้นแล้ว บุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนให้มากขึ้นตามไปด้วย เพื่รองรับการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น ตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.46)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้ดีขึ้น โดยการอบรมให้ความรู้เรื่องภาษาให้มากกว่า 2 ภาษา เพื่อสามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ มีการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม และปรับปรุงเครื่องแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์โดยการแต่งกายด้วยผ้าพื้นเมือง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในประเทศไทย รายด้าน ทั้งหมด 5 ด้าน



ประกอบไปด้วย กระบวนการจัดการด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการส่งการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ กระบวนการจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 กระบวนการจัดการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย ควรสร้างพันธมิตรกับภาคเอกชนทั้งด้านงบประมาณ การสร้างกิจกรรม และการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม การสร้างแหล่งการเรียนรู้ให้กับนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ได้สัมผัสใกล้ชิดกับพิพิธภัณฑ์มากยิ่งขึ้น

1.2 ควรใช้สื่อทางเทคโนโลยีให้เข้ามามีบทบาทในการกระจายข่าวไปยังนักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัยได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการสื่อสารได้นำเอาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย (Electronic Communication) ที่ไม่ต้องมีการลงทุนที่เป็นตัวเงิน และสามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างชาติได้รับทราบตามสนามบิน จะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรู้จักและสนใจมาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรจัดพิพิธภัณฑ์ให้มีชีวิต มีการเคลื่อนไหว นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ป้ายไว้นิล สื่อวีดิทัศน์ QR code มาใช้เพื่อเพิ่มแรงดึงดูดใจในการเข้าชม

1.4 ควรมีการพัฒนาบุคลากรพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ สำหรับนำชมรวมทั้งส่วนอื่น ๆ ที่ต้องพบปะหรือประสานกับนักท่องเที่ยวโดยตรง จากผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้ดีขึ้น โดยการอบรมให้มีความรู้เรื่องภาษาให้มากกว่า 2 ภาษา เพื่อสามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้

1.5 ควรมีการส่งเสริมควรเป็นเอกลักษณ์ของการบริการ ให้เหมาะสมกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องแต่งกาย ผลงานวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายด้วยเครื่อง แต่งกายที่แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่ออินเทอร์เน็ตต่อแรงจูงใจนักท่องเที่ยวไทยในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ



2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวไทยและชาวต่างประเทศในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

2.3 ควรมีการศึกษาแนวทางการปฏิบัติของพนักงานนำชมพิพิธภัณฑ์สถาน
แห่งชาติ เพื่อสร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา ทวีพันธ์ และแววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยว แบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน
ประเทศไทย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2), 151-167.

เฉลิมชัย ห่อนาค. (2554). พิพิธภัณฑ์ไทยในศตวรรษใหม่. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนา*.
ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร และสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชลธิชา จิรภัคพงศ์และคณะ. (2554). คุณภาพการบริการองค์กรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่. เรียกใช้เมื่อ 23 ตุลาคม 2562 จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/291>

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพมหานคร:
วี อินเทอร์เน็ต พรินท์.

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ. (2558). *แนวคิดสถาบันและสถานที่ตั้งพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร:
ยูบีซีแอล บั๊คส์.

สุจิตต์ วงษ์เทศ. (2562). พิพิธภัณฑ์ไทย ปุ่ลุกยังงั้กัไม่ขึ้น ในรัฐราชการรวมศูนย์.
กรุงเทพมหานคร: มติชนรายวัน.

สุวิมล ทิรกานันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์:แนวทางสู่การปฏิบัติ*.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Crosby, P.B. (1988). *Quality Is Free*. New York: McGraw-Hill.

Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.