





























































































2.3 ด้านจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 1-30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ซึ่งมีหน่วยงานสถานศึกษาเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด และมีวัตถุประสงค์ด้านการศึกษาดูงาน / ทัศนศึกษามากที่สุด ซึ่งผู้เข้าเยี่ยมชมนิยมเข้าชมเป็นกลุ่มหรือเป็นหมู่คณะ โดยช่วงจำนวน 1 - 30 คน เป็นจำนวนที่เหมาะสมที่ผู้เข้าเยี่ยมชมจะได้รับฟังข้อมูลจากการบรรยายของวิทยากรได้อย่างทั่วถึง

2.4 ด้านช่วงเวลาที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 08.30 - 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 40.98 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเช้า เหมาะสมกับการเริ่มทำกิจกรรมหรือเริ่มการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้รองรับผู้เข้ารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวอยู่เสมอ

2.5 ด้านวันที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 22.95 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ วันศุกร์เป็นวันทำงานวันสุดท้ายของสัปดาห์ ก่อนถึงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ซึ่งโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ได้มีเวลาในการเตรียมการสำหรับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ตั้งแต่วันจันทร์ - วันพฤหัสบดี ดังนั้น ในวันดังกล่าวพิพิธภัณฑ์ฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้รองรับผู้เข้ารับบริการอยู่เสมอ

2.6 ด้านเดือนที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ เดือนสิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 18.03 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในช่วงเดือนสิงหาคม เป็นช่วงที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยได้เปิดเทอมและมีการเรียนการสอนมาช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ประกอบกับไม่มีภาระช่วงการสอบ ส่งผลให้คณาจารย์หรือบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสหรือมีเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมหรือโครงการให้นักเรียน / นักศึกษา ได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้นอกห้องเรียน ดังนั้น ในช่วงเดือนดังกล่าวพิพิธภัณฑ์ฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้รองรับผู้เข้ารับบริการอยู่เสมอ

2.7 ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าชมในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสามารถแยกรายละเอียดได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามได้ทันท่วงที เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 4.67 4.61 และ 4.58 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ดวงรัตน์ เรื่องศิลปะวิถี (2542) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1.) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.) การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

2.8 ด้านข้อเสนอแนะในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้

- การพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง
- ปรับเพิ่มความสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดเจน
- ให้มีการนำรูปปั้น หรือวัตถุโบราณจริงๆ มาจัดแสดงมากกว่ารูปภาพ
- ควรมีการจัดแสดงในรูปแบบ 3 มิติให้มากกว่านี้
- ควรมีเอกสารหรือป้ายบอกทางที่ชัดเจน

สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ซึ่งมีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524:249 อ้างถึงใน พยอมน บุญสะอาด, 2550:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการพิจารณาความเป็นจริงจากการใช้ปัญญา โดยใช้ความคิดเห็นเป็นส่วนประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546:10 อ้างถึงใน อภิญา ตันตระกูล, 2552:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2547:13) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์สถานการณ์ใดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ทศนคติ ความรู้ ความเชื่อของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดเห็นในทางบวกหรือทางลบ หรือในทางความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

พยอม บุญสะอาด (2550:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การยอมรับหรือความเชื่อ โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมมาประกอบ

### 3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรมน้อยที่สุด ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรมีสื่อสารสนเทศในการนำเสนอที่มีความทันสมัย ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้รูปแบบในการจัดแสดงมีความน่าสนใจและมีความต่อเนื่องมากขึ้น

1.2 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ โดยแสดงความคิดเห็นให้มีการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับ วิทยูทูปชน สื่อออนไลน์ ฯลฯ

1.3 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับเพิ่มแสงสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจาก หลอดไฟบริเวณป้ายนิทรรศการบางส่วนชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมใช้งาน

1.4 ควรมีการบันทึกข้อมูลของผู้เข้าเยี่ยมชมในรูปแบบบันทึกการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในประเด็นอื่นเพิ่มเติม เช่น ระดับการศึกษา อายุ รายได้ จังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น

1.5 ควรมีการประสานงานสร้างเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง

1.6 ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมของชุมชน

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ทั้งจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้เข้าชม

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับ  
พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เปรียบเทียบกับการดำเนินการในปัจจุบันของพิพิธภัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง  
พัฒนาพิพิธภัณฑ์ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## เอกสารอ้างอิง

- กัญชวลิกา วงศ์กิตติรัตน์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการประยุกต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ปราโมทย์ เลิศจิตการุณ. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการนันทนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรรยา. (2555). พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุพรรณภดลในวังสวนสุนันทา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิรา จงกล. (2532). พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา.(พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ:บริษัทอมรินทร์ พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- นพวัฒน์ สมพิน. (2542). งานช่างศิลปกรรมในท้องถิ่น.กรุงเทพฯ:พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.
- นิคม มุสิกคามะ. (2536).คู่มือ :การปฏิบัติงานของภัณฑารักษ์พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 9).กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประชุม ชุ่มเพ็งพันธุ์. (2530). พิพิธภัณฑ์วิทยา ออยุธยา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยาพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว.
- ยุพา สุทธิศิริโรจน์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการให้บริการ ของ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. ชลบุรี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.มหาวิทยาลัยบูรพา.

พยอม บุญสะอาด. (2550). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการถ่ายโอนภารกิจการจัดการศึกษาไปสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

วรรณศรี โคตรบั้ง. (2552). บทบาทแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจังหวัดเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาไทยศึกษาเพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

อภิญา ตันตระกูล. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเมืองเก่า จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2547). อาชญากรรมการป้องกันการควบคุม. กรุงเทพฯ : พรทิพย์การพิมพ์.

นภัสสร อติชาตนันท์ (2555). พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPad ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก : <http://www.research-system.siam.edu/>. (วันที่ค้นข้อมูล 20 กรกฎาคม 2559 )

ศุภร เสรีรัตน์.(2540). พฤติกรรมผู้บริโภค.(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ.อาร์.บิซิเนสเพรส.

## ประวัติผู้วิจัย

## หัวหน้าโครงการ

ชื่อ-นามสกุล : วรินทร์ พลขัน  
 ตำแหน่ง : นักวิชาการศึกษา  
 สังกัด คณะ/สำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
 ระดับการศึกษา : ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต  
 สาขาวิชาพม่าศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

## ประสบการณ์ในการทำงาน/การวิจัย

ผู้ร่วมวิจัย : รำวงย้อนยุคเมืองสองแคว  
 ผู้ร่วมวิจัย : การพัฒนารูปแบบการนำเสนอการถ่ายทอดมิติทางวัฒนธรรมการบริโภค  
 อาหารพื้นถิ่นพิษณุโลกสู่สาธารณะ

## สถานที่ติดต่อ

: สำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
 เลขที่ 66 ถนนวังจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก  
 หมายเลขโทรศัพท์ 055-230596 / 089-4408530  
 หมายเลขโทรสาร 055-230596  
 E – mail :rin\_jang27@hotmail.com