

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพู กรุงเทพมหานคร
The Service Quality of Museum Guides at Banglamphu Museum,
Bangkok

ศิริรัตน์ ขานทอง* โอชะญา บัวธรรม

sirirat khantong*, Ochanya Buatham

อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Lecturer, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

อาจารย์ คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Lecturer, Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

sirirat_rmutp@hotmail.com

Received: May 10, 2019

Revised: September 26, 2019

Accepted: October 9, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพู 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพู เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ (t-test) และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA สถิติที่ใช้คือ (F-test) ในกรณีที่ทดสอบแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธีของเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพู มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพูไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นแต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีทัศนคติแตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ เจ้าหน้าที่นำชม ความคิดเห็นผู้ใช้บริการ พิพิธภัณฑสถานบางลำพู

Abstract

This study aims to: 1) investigate tourists' opinions regarding the service quality provided by the museum guides at Banglamphu Museum; and 2) compare the tourists' opinions regarding the service quality of the museum guides according to individual factors. The samplings were 385 Thai and international tourists using museum guide services in the museum. The research instruments were questionnaires, by convenience sampling. The

data were analyzed with the following statistics: frequency, percentage, means, and standard deviation. For a hypothesis testing, the t-test and one-way ANOVA test (F-test) were employed, and if the results were significant, multiple comparison tests by Scheffe's method were applied.

The study found that: 1) tourists who visited the museum and used the services of museum guides had a highly positive opinion towards the service quality in total and in individual factor; 2) the results from the hypothesis test revealed that in general, tourists with different individual factors had no significant correlations with their opinions regarding the service quality of museum guides at Banglamphu. Therefore, the study hypothesis is rejected. However, there was one factor, namely educational level, which was correlated with opinions regarding the service quality of museum guides at Banglamphu with a significant value at 0.05.

Keywords: Service Quality, Museum Guides, Opinion of Tourists, Banglamphu
Museum

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นที่นิยมและได้รับความสนใจจากทั้งนักท่องเที่ยวคนไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ แหล่งท่องเที่ยวของไทยเองนั้นก็มากมายหลากหลายประเภท อาทิเช่น วัด ภูเขา ทะเล หรือสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม แต่นอกจากสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไปที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว “พิพิธภัณฑ์” ถือเป็นอีกหนึ่งสถานที่ท่องเที่ยวและเป็นแหล่งเรียนรู้ที่น่าสนใจไม่แพ้สถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ปัจจุบันพิพิธภัณฑ์มีให้เลือกชมในหลากหลายแง่มุม ทั้งประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม ของสะสม ฯลฯ ผ่านการนำเสนอเรื่องราวความรู้ในรูปแบบที่หลากหลายและทันสมัย (GQ Thailand, 2562) “พิพิธภัณฑ์สถาน” คือ สถาบันที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับใช้สังคมและอยู่ควบคู่กับทุกพัฒนาการของสังคมอย่างมั่นคง ด้วยการทำหน้าที่รวบรวม อนุรักษ์ ศึกษาค้นคว้าและวิจัยมรดกของมนุษย์ และสิ่งแวดลอมทั้งที่จับต้องได้และไม่ได้ เพื่อนำเนื้อหาสาระสื่อสารและจัดแสดงให้กับส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการให้การศึกษา การเรียนรู้และเพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งเป้าหมายที่แตกต่างกันในรายละเอียด (MUSEUM THAILAND, 2562) เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางยังพิพิธภัณฑ์ ไม่ว่าจะด้วยการมาศึกษา เรียนรู้ หรือเพื่อความเพลิดเพลิน สิ่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัส คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์ ดังนั้นคุณภาพการบริการถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการท่องเที่ยวนั้นสมบูรณ์ สร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวได้

พิพิธภัณฑ์บางลำพู นับว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สมัยใหม่ ซึ่งประยุกต์การแสดงวัตถุและการเล่าเรื่องเชิงประวัติศาสตร์เข้ากับการแสดงวิถีชุมชนบางลำพูเดิมอย่างน่าสนใจ มีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนานตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 1 และได้ขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานอาคารจากกรมศิลปากรเมื่อปี พ.ศ. 2543 เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ และศูนย์ การเรียนรู้เชิงการศึกษาวัฒนธรรมชุมชน (พิพิธภัณฑ์บางลำพู, 2562) ภายในออกแบบพื้นที่ในรูปแบบ “ยูนิเวอร์แซล ดีไซน์” เพื่อให้ทุกวัยสามารถเข้าเยี่ยมชมได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือเด็ก มีการจัดแสดงนิทรรศการหมุนเวียน และมีการจัดแสดงนิทรรศการถาวรเกี่ยวกับประวัติป้อมและกำแพงเมืองสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ การจัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับความเป็นมาและ

บทบาทหน้าที่ของกรมธนารักษ์ การจัดแสดงนิทรรศการและเรื่องราวประชาคมบางลำพู ชุมชนเก่าแก่ย่านบางลำพูที่มีการตั้งถิ่นฐานตั้งแต่สมัยก่อตั้งกรุงรัตนโกสินทร์ อันเป็นที่กำเนิดของศิลปกรรม หัตถกรรม อาหาร ดนตรี และแหล่งการค้าชุมชน และจากการจัดอันดับผู้เข้าชมสูงสุด 1-10 อันดับ พิพิธภัณฑ์บางลำพูอยู่ในลำดับที่ 7 จากพิพิธภัณฑ์ทั่วประเทศ (MUSEUM THAILAND, 2562) ถือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณค่า มีส่วนช่วยให้เกิดประสบการณ์ทางสังคม ในทุกระดับ ส่งเสริมให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ จัดแสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรม และเรื่องราวในอดีตได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะการบริการของเจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์ จึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำควบคู่กันไปเพื่อสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีนักวิจัยศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ เช่นในเรื่องคุณภาพการบริการและกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑ์ และเรื่องแรงจูงใจในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ แต่ยังไม่มีการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมในพิพิธภัณฑ์โดยตรง เช่น กานต์สินี ปิติวีรัตน์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ยังต้องเร่งพัฒนา อบรมให้ความรู้ให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน รวมถึงปรับปรุงด้านสาธารณูปโภค และจัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน แนะนำการสัญจรภายในพิพิธภัณฑ์ให้พร้อมอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและเป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหากมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนและการสร้างพันธมิตร ที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาศิลปวัฒนธรรมและการดูแลศิลปะของชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในด้านแหล่งเงินทุน และช่วยในการประชาสัมพันธ์ออกไปสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้น คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา (2552) ศึกษาแรงจูงใจของเยาวชนไทยต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อแรงจูงใจในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ ความน่าสนใจของพิพิธภัณฑ์ และมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรม ด้านสถานภาพและชื่อเสียง ด้านกายภาพ และด้านระหว่างบุคคล

ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ชมควรควบคู่ไปด้วยกัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู โดยใช้วิธีการสอบถามทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู ผลที่จะได้รับจากงานวิจัยนี้ คือ ได้ทราบถึงทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชม เพื่อนำผลไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป และเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อทราบทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร (Population) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู จำนวน 385 คน เนื่องจากการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) และไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของคัสซานี (Khazanie) ซึ่งกำหนดให้ความเชื่อมั่นที่ $(1-\alpha)100\%$ โดยที่ประมาณค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง (X) จะไม่ต่างจากค่าเฉลี่ยประชากร (μ) มากเกินกว่าปริมาณ E ที่กำหนดไว้ (Khazanie, 1996) แต่เนื่องจากไม่ทราบส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) อีกทั้ง ไม่ทราบส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง (SD) ที่จะนำมาใช้งานแทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรด้วย เพราะยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้มาก่อน ดังนั้นในการคำนวณจำนวนตัวอย่างในครั้งนี้ จึงกำหนดให้ความคลาดเคลื่อน (E) เป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) ซึ่งนักวิชาการได้กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ตั้งแต่ 1 ส่วนใน 5 ส่วน ถึง 1 ส่วน ใน 20 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ) (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุต, 2551) และใช้สูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) โดยที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จะได้ตัวอย่างจำนวน 385 ราย โดยกำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน (E) เป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) (ละเอียด ศิลาโนย, 2560)

3. วิธีสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ที่สามารถให้ข้อมูล กับผู้วิจัยได้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับผู้ใช้บริการชาวไทยใช้แบบสอบถามภาษาไทย และสำหรับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ทศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 นี้จะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีคำตอบและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 การตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ทดสอบความเที่ยงตรงด้วย IOC (Index of Item-objective Congruence) โดยได้รับการตรวจทานจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ IOC ≥ 0.5 จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้เที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาตามที่ต้องการ (สุวิมล ติรภานันท์, 2551)

5.2 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบทดสอบไปทดสอบ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา ซึ่งอาศัยอยู่นอกเขตพื้นที่เป้าหมายการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่างและทดสอบด้วยค่าสถิติ Alpha ของ Cronbach Coefficient โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.940 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในพื้นที่จริงได้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู จำนวน 385 ชุด ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อสงสัยในคำถาม ผู้วิจัยจะให้คำชี้แจงโดยทำการอธิบายแบบสอบถามให้ครบถ้วนชัดเจนที่สุด

7. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการกระทำกับข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนแล้วนั้น ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้อธิบายข้อมูลประกอบด้วย จำนวนหรือค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

8.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้สถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองค่าและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA ใช้สถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 ค่าขึ้นไป ในกรณีที่ทดสอบแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison test) ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ขอนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูส่วนมากเป็น เพศหญิง ร้อยละ 64.7 มีอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 51.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นชาวเอเชีย (นักท่องเที่ยวชาวไทย) ร้อยละ 93.2 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.4 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 50.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 39.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีรายได้ระหว่าง 2,0001-3,000 ดอลลาร์ ร้อยละ 2.9 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	136	35.3
หญิง	249	64.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	44	11.4
20-29 ปี	199	51.7
30-39 ปี	45	11.7
40-49 ปี	54	14.0
50 ปีขึ้นไป	43	11.2
3. สัญชาติ		
เอเชีย (นักท่องเที่ยวชาวไทย)	359	93.2
เอเชีย	10	2.6
ยุโรป	12	3.1
อื่น ๆ	4	1.0

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	15.6
ปริญญาตรี	271	70.4
สูงกว่าปริญญาตรี	54	14.0
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	193	50.1
ข้าราชการ	32	8.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.5
พนักงานบริษัทเอกชน	63	16.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	8.6
รับจ้างทั่วไป	13	3.4
อื่น ๆ	30	7.8
6. รายได้นักท่องเที่ยวชาวไทย		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	153	39.7
10,000-19,999 บาท	64	16.6
20,000-29,999 บาท	68	17.7
30,000 บาทขึ้นไป	74	19.2
รายได้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	5	1.3
1,001-2,000 ดอลลาร์	4	1.0
2,001-3,000 ดอลลาร์	11	2.9
มากกว่า 3,000 ดอลลาร์	6	1.6

ทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ

1. ทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยภาพรวมของทัศนคติใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ด้านการจับต้องได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ด้านการเอาใจใส่การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และด้านมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ทศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ นำชม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านจับต้องได้ ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	4.67	.45858	ดีมาก
ด้านมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	4.61	.51290	ดีมาก
ด้านการตอบสนองการบริการ	4.70	.44374	ดีมาก
ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ	4.67	.47165	ดีมาก
ด้านการเอาใจใส่การบริการ	4.64	.51127	ดีมาก
รวม	4.66	.41239	ดีมาก

2. ทศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

2.1 จำแนกตามเพศ นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

2.2 จำแนกตามอายุ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

2.3 จำแนกตามสัญชาติ นักท่องเที่ยวสัญชาติเอเชีย (นักท่องเที่ยวไทย) นักท่องเที่ยวสัญชาติเอเชีย (นักท่องเที่ยวต่างชาติ) นักท่องเที่ยวสัญชาติยุโรป และนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

2.5 จำแนกตามอาชีพ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ๆ มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

2.6 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-19,999 บาท นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000-29,999 บาท และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1,001-2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,001-3,000 ดอลลาร์ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 3,000 ดอลลาร์ มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน พบว่า

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติ (t-test) ทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ (โดยรวม) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชม	ชาย		หญิง		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านจับต้องได้ ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	4.70	.43182	4.66	.47278	.838	.402
ด้านมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	4.61	.52518	4.62	.50707	.247	.805
ด้านการตอบสนองการบริการ	4.69	.45189	4.71	.43998	.420	.675
ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ	4.66	.45902	4.67	.47926	.239	.811
ด้านการเอาใจใส่การบริการ	4.61	.51780	4.66	.50797	.846	.398
รวม	4.65	.41033	4.66	.41428	.230	.818

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.2-1.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ (โดยรวม)

คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชม	สมมติฐานที่ 1.2 Sig.	สมมติฐานที่ 1.3 Sig.	สมมติฐานที่ 1.4 Sig.	สมมติฐานที่ 1.5 Sig.	สมมติฐานที่ 1.6 Sig.
ด้านจำเป็นต้องได้ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.494	0.418	0.047*	0.817	0.106
ด้านมีความน่าเชื่อถือ ว่างใจ	0.649	0.609	0.008*	0.428	0.292
ด้านการตอบสนองการบริการ	0.128	0.306	0.012*	0.080	0.162
ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ	0.580	0.436	0.015*	0.075	0.064
ด้านการเอาใจใส่การบริการ	0.644	0.561	0.005*	0.594	0.120
รวม	0.512	0.555	0.003*	0.274	0.290

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งขึ้นไว้ (ดังตารางที่ 5) เมื่อผลการวิเคราะห์มีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี Scheffe ผลการทดสอบรายคู่พบว่า ในภาพรวม นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูแตกต่างกับนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบรายคู่เป็นรายด้านพบว่า ด้านการจำเป็นต้องได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองการบริการ ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ (ดังตารางที่ 6) มีเพียงด้านมีความน่าเชื่อถือ ว่างใจ ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการและการเอาใจใส่การบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู ด้านมีความน่าเชื่อถือ ว่างใจ ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ และการเอาใจใส่การบริการ แตกต่างกับนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 7-8

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.80	4.61
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.80	.18106*	.06173

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.77	4.56
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.77	.20951*	.08025

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.82	4.63
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.82	.18877*	.10617

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านการเอาใจใส่การบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.81	4.59
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.81	.21825*	.08889

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติมีรายได้ระหว่าง 2,0001-3,000 ดอลลาร์ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินดา สรรพศรี (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ : กรณีศึกษา องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร จันทรวิโรจน์ และ ณัฏฐ์ กุลิสร (2554) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีรายได้ 2,501 - 3,000 ดอลลาร์ต่อเดือน

ทัศนคติผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและในรายด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองการบริการ ด้านการจับต้องได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่การบริการ ด้านมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติรส อินกล้า (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติต่อข้อมูลการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน และผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hung-Che Wu and Tao Li (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้มาเยือนและอารมณ์ต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ท่าเก๊า โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุขนาดของคุณภาพการให้บริการและเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างมิติคุณภาพการบริการความพึงพอใจอารมณ์และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมตามการรับรู้ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ท่าเก๊าโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง มิติของคุณภาพการบริการถูกสร้างขึ้นและใช้แบบจำลองหลายมิติและลำดับขั้นเพื่อใช้เป็นกรอบในการสังเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่ออารมณ์และ

ผลกระทบของอารมณ์และคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้มาเยือนต่อพิพิธภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า มีสี่มิติหลักและ 12 มิติย่อยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลของเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลของอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลของสัญชาติแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลของระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูแตกต่างกับนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลของอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพูไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวิศนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพานิช และ บุษบา หินธารว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิรศน์ สุขหอม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย และนักท่องเที่ยวชาวยุโรป พบว่าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. กรมธนารักษ์ผู้ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพิพิธภัณฑ์บางลำพู ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการบริการที่มีอยู่ในทุกด้าน เพราะนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู มีทัศนคติโดยรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ดังเช่น

ด้านจับต้องได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จะต้องมีการมีเจ้าหน้าที่นำชมเพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวเสมอ

ด้านมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ควรเข้มงวดและรักษามาตรฐานเจ้าหน้าที่นำชมในการนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่นำชม จะสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการได้

ด้านการตอบสนองการบริการ เจ้าหน้าที่นำชมควรบริการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรับรู้ถึงความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ความยินดีในการให้บริการเสมอ

ด้านความเชื่อมั่นของการให้บริการ เจ้าหน้าที่นำชมควรมีความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์เป็นอย่างดี เนื่องจากความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจในการใช้บริการครั้งต่อไป

ด้านการเอาใจใส่การบริการ การที่เจ้าหน้าที่นำชม นำนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการไปยังจุดต่าง ๆ ที่น่าสนใจอย่างครบถ้วนทั่วถึงทุกจุด ถือเป็นการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

2. กรมธนารักษ์จะต้องคำนึงถึงทัศนคติที่แตกต่างกันของกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกัน และให้เน้นการพัฒนาตามทัศนคติของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปใช้บริการกลุ่มใหญ่ที่สุดด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่นำชมพิพิธบางลำพู โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับพิพิธภัณฑ์อื่น เพื่อทราบความแตกต่างในคุณภาพการบริการ และสร้างมาตรฐานในการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สินี ปิติวีรรัตน์. (2555). คุณภาพการบริการและกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร. *วารสารวิจัยมสศ*, 8(1), 61-70.
- คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา. (2552). การศึกษาแรงจูงใจของเยาวชนไทยต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ชลธิรศน์ สุขหอม. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- พิพิธบางลำพู. (2562). *เกี่ยวกับเรา*. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2562, จาก http://banglamphumuseum.treasury.go.th/news_view.php?nid=83
- พงศธร จันทรวิโรจน์ และ ณัฏช์ กุลิสร์. (2554). พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง. *วารสารสิทธิปริทัศน์*, 25(77), 33-46.
- รติรส อินกล้า. (2557). คุณภาพการบริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 10(1), 59-71.

- ละเอียต ศิลาน้อย. (2560). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (เน้นการบริหารธุรกิจ การท่องเที่ยว และการโรงแรม)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิวิศนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพาณิชย์ และบุษบา หินเธาว์. (2556). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 7(1), 90-99.
- สุวิมล ติรกันันท์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภินตา สรรพศรี. (2553). *การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ : กรณีศึกษา องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานวัฒนธรรม), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- MUSEUM THAILAND. (2562). *การจัดอันดับผู้เข้าชมสูงสุด*. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2562, จาก <http://www.museumthailand.com/th/462/webboard/topic/>
- MUSEUM THAILAND. (2562). *ความหมายของพิพิธภัณฑ์*. สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 มีนาคม 2562, จาก <http://www.museumthailand.com/th/462/webboard/topic/>
- Wu, H-C. & Li, T. (2015). *An Empirical Study of the Effects of Service Quality, Visitor Satisfaction, and Emotions on Behavioral Intentions of Visitors to the Museums of Macau*. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 16(1), 80-102.

Translated Thai References

- Banglumpoo Museum. (2019). *About Us*. Retrieved 12 March 2019, from http://banglamphumuseum.treasury.go.th/news_view.php?nid=83.
- Chanwirot, P., & Gulid, N. (2011). *Foreign Tourists' Behavior and Attitude towards Traveling in Thailand after political crisis*. *Suthiparithat Journal*, 25(77), 33-46.
- Inklam, R. (2014). *Measuring Service Quality of Tourism Information Center at Suvarnabhumi airport*. *International Thai Tourism Journal*, 10(1), 59-71.
- Kieanwatana, K. (2009). *A study of Thai youth motivation towards museum tourism in Bangkok metropolis and its perimeter*. Thesis Master of Science, Chulalongkorn University.
- KijpredaBorisut, B. (2008). *Social sciences research methodology*. (10th ed). Bangkok : Chamchuree Product.
- MUSEUM THAILAND. (2562). *Top Museum*. Retrieved 12 March 2019, from <http://www.museumthailand.com/th/462/webboard/topic/>
- MUSEUM THAILAND. (2562). *meaning of the museum*. Retrieved 12 March 2019, from <http://www.museumthailand.com/th/462/webboard/topic/>
- Pitiweerat, K. (2012). *Service Quality and Process at the Bangkok National Museum*. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 8(1), 61-70.

- Silanoi, L. (2017). *Quatitative Research Methodologies for Humanities and Social Sciencesb (Focus on business management, tourism and hotel)*. (2rd ed.). Mahasarakham: Faculty of Tourism and Hotel Management Mahasarakham University.
- Sukhom, C. (2013). *The International Tourists Expectation and Satisfaction towards Service of Tourist Information Center's Tourism Authority of Thailand at Suvarnabhumi Airport*. Thesis Master of Science, Chulalongkorn University.
- Suppasri, A. (2010). *Application of SERVQUAL in science museum : case study of National Science Museum*. Master of Arts (Cultural Management), Thammasat University
- Tirakanant, S. (2008). *Research Methodology in Sciences : Guidelines for practice*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Tubtim, W., Seangpanich, U., & Hinthao, B. (2013). *Service Quality of Revenue official Arunyik Municipality, Phitsanulok Province*. Humanities and Social Sciences Journal of Graduate School, Pibulsongkram Rajabhat University, 7(1), 90-99.
- Wu, H-C. & Li, T. (2015). *An Empirical Study of the Effects of Service Quality, Visitor Satisfaction, and Emotions on Behavioral Intentions of Visitors to the Museums of Macau*. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 16(1), 80-102.