

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2558 และเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งได้มีขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแสดง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 – กรกฎาคม 2558 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยคำนวณได้ 385 คน โดยเพื่อให้เป็นจำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงขอเก็บข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 15 รวมเป็น 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) โดยวิธีการสุ่มแบบตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) 2) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 5.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.80 และเพศชาย ร้อยละ 28.30 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 49.80 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 18, 10 – 20 ปี ร้อยละ 16.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 26.50 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ร้อยละ 63 รองลงมา คือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ ซึ่งเท่ากับพนักงานบริษัท ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17

ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชม คือ มาเพื่อหาความรู้ ร้อยละ 47.10 รองลงมา คือ มาเพื่อทัศนศึกษา ร้อยละ 41.90

และส่วนใหญ่รู้จักแหล่งเรียนรู้ฯ จากการแนะนำหรือการบอกต่อ ร้อยละ 55.60 และรองลงมา คือ รู้จักจากแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 16.90 ตามลำดับ

### 5.2 สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D = 0.59) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D = 0.50) รองลงมา คือ ด้านการจัดแสดง ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D = 0.52) แต่ที่น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D = 0.67)

ส่วนข้อเสนอของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า มีข้อเสนอทางด้านการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ควรเพิ่มที่จอดรถ ควรบริการฟรีไวไฟ ควรมีป้ายบอกทางมาสู่พิพิธภัณฑ์ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำหญิง และควรมีน้ำดื่มให้บริการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลของการวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2558 สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

##### 5.3.1.1 ด้านการจัดแสดง

- การจัดแสดงเป็นองค์ประกอบสำคัญของพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เนื่องจากเป็นงานหน้าฉากที่จะสัมผัสกับผู้มาเยี่ยมชมโดยตรง การจัดแสดงจึงจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี เพื่อให้สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชมได้มาก ก็จะเป็นพิพิธภัณฑ์ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นพิพิธภัณฑ์ทันสมัย น่าชม ดังนั้นพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้จึงควรให้ความสำคัญกับการจัดแสดงมากขึ้น อาทิ เพิ่มการแสดงนิทรรศการพิเศษหรือหมุนเวียน (Temporary Exhibition) เพื่อให้เกิดความเคลื่อนไหวของการจัดแสดงอยู่เสมอ หรือมีห้องจัดแสดงเปลี่ยนอยู่เป็นประจำ (Changing Exhibition) เพื่อดึงดูดให้ประชาชนเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

และนอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้ผู้ชมสามารถหยิบจับและสัมผัสวัตถุจัดแสดงได้มากขึ้น โดยยังคงของสำคัญหรือมีมูลค่าสูงบางส่วนที่ไม่สามารถให้ทุกคนสัมผัสได้ และควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอโดยควรนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจเบื้องต้น โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interactive) กับผู้ชม ซึ่งเมื่อผู้ชมได้ถูกกระตุ้นความสนใจ และอยากรู้แล้ว ก็สามารถไปค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งอื่นๆ ได้ เพิ่มเติม

##### 5.3.1.2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งอาจมาจากแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่จอดรถ รวมถึงห้องน้ำซึ่งมีบริการให้ไม่เพียงพอ ดังนั้นแหล่งเรียนรู้ควรปรับปรุงเพื่อให้ผู้มาเยี่ยมชมเกิดความสะดวกสบาย ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็น ระบบสาธารณูปโภค อาทิ ห้องสุขา โทรศัพท์ บริการฟรีอินเทอร์เน็ต เพื่อเมื่อผู้มาเยี่ยมชมได้รับความสะดวกสบายและความประทับใจ ก็จะทำให้อยากที่จะมาอีก

### 5.3.1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้เยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก เนื่องจากการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่มีผลต่อการดำเนินงานของแหล่งเรียนรู้ เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเข้าถึงของผู้ชมในข้อมูลความเคลื่อนไหวของพิพิธภัณฑ์ สารที่สื่อไปนั้นเป็นทั้งข้อมูล และภาพลักษณ์ของแหล่งเรียนรู้ ซึ่งภาพลักษณ์นั้นเป็นข้อมูลสำคัญในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพราะภาพลักษณ์นั้นเปรียบเสมือนพื้นฐานของความคิดที่คนมีต่อแหล่งเรียนรู้ ซึ่งในปัจจุบันสื่อมีมากมายหลายช่องทาง หากมีการกระจายข่าวไปในทุกๆ ช่องทางโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communication) ที่ไม่ต้องมีการลงทุนเป็นต้นทุน ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเยาวชนได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ชาวต่างชาติได้รับได้

### 5.3.1.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากต่อแหล่งเรียนรู้ เนื่องจากสามารถเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ และยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของแหล่งเรียนรู้อีกด้วย จากผลการประเมินพบว่าผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนั้นควรเสริมในด้านของปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มลักษณะของความสนุกสนาน ความสามารถในการตอบข้อซักถาม การแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ และควรเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้เข้าชมให้เพียงพอต่อแหล่งเรียนรู้

## 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏในช่วงเวลาเดียวกันในปีถัดไปเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการจากทัศนคติของผู้มาเยี่ยมชม

5.3.2.2 ควรปรับเปลี่ยนวิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีการอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือกระบวนการอื่นๆ ในรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ

5.3.2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจแยกรายแหล่งเรียนรู้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและเหมาะสมกับแต่ละแหล่งเรียนรู้ให้มากที่สุด