

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง
หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565

The Satisfaction Level of Tourist towards management at Trang
Aquarium after the coronavirus outbreak 2019(COVID-19)
between March-May 2022

จิตตมาส ฤทธิเดช¹ ธนาภรณ์ ว่องวานนท์¹

Jittamas Rittidet¹ Tanaporn Wongwanon¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการของพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการของพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ ตัวอย่างที่ใช้คือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการกับพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ One - way ANOVA โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และด้านด้านอาคาร สถานที่และความสวยงาม ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มี เพศ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือน

¹สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบลไม้ฝาด อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง 92150

มีนาคม-พฤษภาคม 2565 แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย**สำคัญ** : นักท่องเที่ยว, พิพิธภัณฑสถาน
น้ำตึง, ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สำคัญ : นักท่องเที่ยว, พิพิธภัณฑสถานน้ำตึง, ไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19)

บทนำ

ด้วยสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2563 เมื่อเข้าสู่ช่วงไตรมาส 2 และ
ไตรมาส 3 นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางข้ามประเทศเพื่อการท่องเที่ยวได้เนื่องจากการแพร่ระบาดของโค
วิด-19 จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงมากกว่าปกติ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและ
กีฬา, 2563) จากสถานการณ์ดังกล่าว ภาครัฐจึงต้องสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศก่อน เพื่อชดเชย
การสูญหายของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว
ภายในประเทศ คือ โครงการเราเที่ยวด้วยกันและโครงการกำลังใจ ที่รัฐบาลช่วยค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว
ให้กับบุคคลทั่วไป และบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งพอจะทำให้ภาคการท่องเที่ยวในบางจังหวัดกลับมาคึกคักได้
บ้าง และหากนักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในช่วงหลังที่เกิดการระบาดของโควิด-19 ด้วยแล้ว ทำให้
สถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งจำเป็นต้องมีมาตรการเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ
สถานที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวจะไปเยี่ยมชม คือ พิพิธภัณฑสถานต่างๆ หรือศาสนสถานที่สำคัญของแต่ละจังหวัด และ
พิพิธภัณฑสถานน้ำตึง เป็นส่วนงานในสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม
งคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นส่วนที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก โดยมีกิจกรรมการ
ท่องเที่ยวที่โดดเด่น ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ส่วนใน สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จะรวบรวมพันธุ์สัตว์น้ำ
จำนวน 61 คู่ เช่น ปลาการ์ตูน ปลาดาว ปลาไหลไฟฟ้า ปลาปักเป้ากล่อง ปลาสินสมุทร เป็นต้น และบ่อแสดง
กลางแจ้ง จัดแสดงทั้งสัตว์น้ำจืด สัตว์ทะเลที่พบในเขตน้้ำขึ้นน้ำลงและทะเลลึกจากแหล่งต่างๆ ทั่วโลกที่พบใน
เขตร้อน นอกจากนี้ยังมีส่วนการแสดงแมวน้ำแสนรู้ รวมทั้งมีร้านอาหารและร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกไว้คอย
บริการ เวลาการเปิดให้บริการ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าชมได้ทุกวัน เวลา 09.30-16.30 น. โดยในส่วนของ
การแสดงโชว์พิเศษ นั่นคือ การแสดงความสามารถพิเศษแมวน้ำ จะมีการแสดงทุกวัน โดยวันปกติวันจันทร์ ถึง
วันศุกร์มีการแสดงวันละ 2 รอบ คือเวลา 10.30 น. และเวลา 14.30 น.และวันหยุดนักขัตฤกษ์มีการแสดง 4
รอบ คือเวลา 10.30 น.,11.30 น.,14.00 น. และ 15.00 น. โดยมีอัตราค่าเข้าชม สำหรับเด็ก ราคา 30 บาท
ผู้ใหญ่ ราคา 50 บาท และหมู่คณะฯ ราคา 20 บาท กิจกรรมของพิพิธภัณฑสถานน้ำตึงสามารถดึงดูด
นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยทั่วทุกภูมิภาค และชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นปัญหาต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความมั่นใจของนักท่องเที่ยว
ในการเดินทางท่องเที่ยวหลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงให้ความสำคัญกับพิพิธภัณฑ
สถานน้ำตึงจะต้องมีมาตรการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงมีความ

สนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการของพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้พิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรังสามารถนำผลวิจัยนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนามาตรการการป้องกัน และคัดกรองนักท่องเที่ยวในช่วงหลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) และเตรียมความพร้อมการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความมั่นใจ พึงพอใจ และประทับใจทุกครั้งที่มาท่องเที่ยว และงานวิจัยนี้ยังสามารถเป็นแนวทางให้พิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรังและสถานที่สำคัญต่างๆ นำไปใช้ประโยชน์ได้อีกด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ใช้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการกับพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 จำนวน 300 คน

2. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้ต่อเดือน
5. อาชีพ
6. จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว
7. การรับข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านอาคารสถานที่และความสวยงาม
4. ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
5. ด้านการประชาสัมพันธ์

3. เครื่องมือวิจัยและวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยในรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด และแบบปลายเปิด โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว และการรับรู้ข่าวสาร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และความสวยงาม ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และด้านประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสุพรรณบุรี หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565

4. ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำโครงการวิจัยและออกแบบสอบถาม
2. ทดสอบแบบสอบถามโดยให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสุพรรณบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ขั้นตอนและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้คือ นำแบบ สอบถาม ที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาแจกแจงความถี่และวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว และการรับรู้ข่าวสาร

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และความสวยงาม ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และด้านประชาสัมพันธ์

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 มีดังนี้

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคขั้น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ 4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ 3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ 2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ 1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ 1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565

ผลและการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.67 มีอายุตั้งแต่ 31- 45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 15-30 ปี อายุ 46-60 ปี และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.33, 18.33 และ 13.34 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 38.33 รองลงมาคือ ระดับม.3-ปวช. ปวส. และ ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.00, 26.00 และ 1.67 ตามลำดับ ผู้รับบริการประกอบอื่น ๆ มากที่สุดร้อยละ 38.66 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.67, 22.67 และ 14.00 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 20,001 บาท ขึ้นไป 15,001 – 20,000 บาท และ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 20.00 และ 11.00 ตามลำดับ มีจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว 1 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 54.33 รองลงมาคือ 2 ครั้ง 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.67 16.00 และ ร้อยละ

2.00 ตามลำดับ และช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก Facebook มากที่สุด ร้อยละ 51.67 รองลงมาคือ การบอกเล่าปากต่อปาก หน้าเว็บไซต์สถาบันฯ และช่องทางวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 24.00 16.33 และร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตริง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตริง หลังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตริง หลังการระบาดของไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55 \pm 0.89$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และด้านด้านอาคาร สถานที่และความสวยงามตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุป ผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตริง หลังการระบาดของไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 \pm 0.89$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.54 \pm 0.92$) รองลงมาคือ มีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจนรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.52 \pm 0.88$) และมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.49 \pm 0.88$)

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74 \pm 0.80$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86 \pm 0.73$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.76 \pm 0.92$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.73 \pm 0.78$) และการต้อนรับที่สุภาพเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.81 \pm 0.65$)

3. ด้านอาคาร สถานที่ และความสวยงาม

ความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตริง หลังการระบาดของไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ด้านอาคาร สถานที่ และความสวยงามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43 \pm 0.91$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของอาคาร สะดวกในการเดินทางเข้ามาชม พิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ ($\bar{X} = 3.63 \pm 0.91$) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความสวยงาม เหมาะสม ($\bar{X} = 3.51 \pm 0.92$) ความสะอาดของอาคารและสถานที่ในภาพรวม ($\bar{X} = 3.41 \pm 0.85$) และมีป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.15 \pm 0.98$)

4. ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19)

ความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 2019(COVID-19) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48 \pm 0.96$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการข้อปฏิบัติและการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 2019 ($\bar{X} = 3.51 \pm 1.02$) มีการกำชับสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ ($\bar{X} = 3.51 \pm 0.94$) รองลงมาคือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนรับบริการ ($\bar{X} = 3.49 \pm 0.88$) มีแอลกอฮอล์ประจำจุดบริการ ($\bar{X} = 3.49 \pm 0.94$) และมีสัญลักษณ์บอกการเว้นระยะห่างในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.41 \pm 1.02$)

5. ด้านประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56 \pm 0.87$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.70 \pm 0.80$) รองลงมาคือ Facebook และเว็บไซต์ของสถาบันมีการอัปเดตข้อมูลเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.62 \pm 0.83$) มีช่องทางประชาสัมพันธ์หลากหลาย ($\bar{X} = 3.49 \pm 0.83$) และมีความพึงพอใจในภาพรวมของการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.41 \pm 1.00$)

1.3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มี เพศ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

วิจารณ์ผล

จากการศึกษาความระดับความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 สามารถวิจารณ์ผลได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจในการจัดการพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำตรัง หลังการระบาดของไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2565 มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เรื่องมีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่ มีความความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านอาคาร สถานที่ และความสวยงาม เรื่องสถานที่ตั้งของอาคาร สะดวกในการเดินทางเข้ามาชมพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 2019 (COVID-19) เรื่องการกำชับสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ในการเยี่ยมชม

พิพิธพันธ์สัตว์น้ำเป็นส่วนใหญ่ และมีความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ เรื่องมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านของผู้รับบริการจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามของผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. พิพิธพันธ์สัตว์น้ำ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการปรับปรุงใส่ส่วนการเพิ่มจำนวนสัตว์น้ำให้หลากหลายมากขึ้น
2. ความมีป้ายบอกทางให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเยี่ยมชมตามจุดต่างๆ
3. ควรมีมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)แบบนี้ต่อไป เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้การสนับสนุนทุนในการทำวิจัย ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้การช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดจนนักท่องเที่ยวที่ร่วมตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยที่อุทิศกำลังใจช่วยในการวิจัยครั้งนี้ให้ลุล่วงได้ด้วยดี ตลอดจนครอบครัวและเพื่อนที่ให้ความหวังใจ เป็นกำลังใจเสมอมา ประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านและหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กิตติยาเหม้งค์. (2548)ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

กิติพัฒน์ อินทรนิโลดม.(2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ติดต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหาร ทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.

จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือกสู่ อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณี

งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ:วิทยาลัยการปกครอง.
ชาญณรงค์ วิริยะสิทธิ์.(2546). การใช้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดชลบุรี ใน
ทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา น โย บ า ย
สาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.