

54601704: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: ศักยภาพการจัดการ / การรับรู้ภาพลักษณ์

กฤตทิกา วัฒนชัยปิ่น: อิทธิพลของศักยภาพการจัดการพิพิธภัณฑสถานศิริราชที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานศิริราช. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ. ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 136 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาศักยภาพการจัดการพิพิธภัณฑสถานศิริราช ศึกษาการรับรู้ของผู้เข้าชมที่มีต่อภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานศิริราช และศึกษาอิทธิพลของศักยภาพการจัดการพิพิธภัณฑสถานศิริราชที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานศิริราช

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 385 ชุด เป็นเครื่องมือในการศึกษาวินิจฉัยซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.433-0.597 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย และใช้แบบนำเสนอสัมภาษณ์ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานศิริราชเป็นเครื่องมือในการศึกษาวินิจฉัยเชิงคุณภาพด้วย ผลการวิจัยพบว่า

1. ศักยภาพการจัดการพิพิธภัณฑสถานศิริราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเทคนิคการจัดแสดงพิพิธภัณฑสถาน ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ และด้านเทคนิคการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้เข้าชมที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานศิริราชในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านองค์กร และด้านกิจกรรมเพื่อสังคม

3. อิทธิพลของศักยภาพการจัดการพิพิธภัณฑสถานศิริราชที่มีต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานศิริราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านเทคนิคการจัดแสดงพิพิธภัณฑสถานไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานศิริราช ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านเทคนิคการประชาสัมพันธ์ และด้านความสามารถในการสร้างความรู้ มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานศิริราช

ผลการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการของพิพิธภัณฑสถานศิริราช ได้ตรงตามเป้าหมาย และสามารถนำไปแก้ไขข้อบกพร่องในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างตรงจุด ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของพิพิธภัณฑสถานต่อไปในอนาคต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

54601704: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS: MANAGEMENT POTENTIAL / PERCEPTION OF IMAGE

KUNTIKA VIBOONPIN: THE INFLUENCE OF SIRIRAJ MUSEUM'S MANAGEMENT POTENTIAL TOWARD IMAGE PERCEPTION OF SIRIRAJ MUSEUM. THESIS ADVISORS: ASST. PROF VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 136 pp.

The Purposes of research were (1) to study the level of customer's satisfaction toward Siriraj Museum's management potential (2) to study the level of customer's perception toward Siriraj Museum's image (3) to study the influence of Siriraj Museum's management potential toward image perception of Siriraj Museum. This research study is a quality research and quantity research. 5 key informants and 385 questionnaires used as research instruments, which had a reliability level of 0.433-0.597. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation (S.D), correlative analysis and hypothesis testing was performed by multiple regression analysis and interview customer used as a quality research instruments The research found that:

1. Customer's satisfaction toward Siriraj Museum's management potential was high detailed as follows :physical environment was the highest, technical museum exhibits, service quality, the ability to create knowledge and publicity techniques was high.

2. Customer's perception toward Siriraj Museum's image was high detailed as follows :organization, personnel and social service activates was high.

3. Siriraj Museum's management potential has a positive influence on the perception of Siriraj Museum's image detailed as follows: technical museum exhibits ($\beta = 0.02$, $p > 0.05$), physical environment ($\beta = 0.24$, $p < 0.05$), service quality ($\beta = 0.22$, $p < 0.05$), publicity techniques ($\beta = 0.14$, $p < 0.05$) and the ability to create knowledge. ($\beta = 0.30$, $p < 0.05$)

This research study will be beneficial to management of Siriraj Museum in order to meet the goal and pertinently solve the flaw in organization management which can lead to development in the future.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year2013

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เฉษฐาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องจนวิทยานิพนธ์สำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ได้ให้ความรู้และข้อคิดเห็นด้านเนื้อหา อาจารย์ ดร. พิมพากรณ์ พึ่งบุญพานิชย์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้แนวทางและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. จูติมา เวชพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร และคุณโชติรส พิพัฒน์ผล หัวหน้าแผนกภัณฑารักษ์หน่วยพิพิธภัณฑศาสตร์สิริราช คณะแพทยศาสตร์สิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนความถูกต้องของภาษา เนื้อหา และยังสามารถกรุณาให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย จนวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มเรียนจนถึงการจัดทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะแพทยศาสตร์สิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงตุมทิพย์ แสงรุจิ หัวหน้าหน่วยพิพิธภัณฑศาสตร์สิริราช ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล เพื่อทดลองเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งขอขอบคุณ บุคลากรทุก ๆ ท่าน ในหน่วยพิพิธภัณฑศาสตร์สิริราช และที่สำคัญขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง และคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับผู้วิจัยอย่างดีมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา