

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พิพิธภัณฑ์สถานเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญอย่างมากในระบบการศึกษาของประเทศไทย ซึ่งกิจกรรมพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ หลายประเภท ตามลักษณะของวัตถุที่จัดเก็บรวบรวมและจัดแสดง เช่น พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาศาสตร์และเครื่องกล เป็นต้น โดยรัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ (มาตรา 25 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่เก็บรวบรวมและจัดแสดงความรู้ในเรื่องต่างๆ หรือเป็นแหล่งเรียนรู้ของสาธารณชน พิพิธภัณฑ์ในฐานะของการเป็นแหล่งเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะพิพิธภัณฑ์เอกชน พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน หรือพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ซึ่งนำเสนอเรื่องราวที่แตกต่างและความรู้ที่หาไม่ได้จากห้องเรียน อันจะเปิดโลกทัศน์ของผู้คนให้กว้างยิ่งขึ้น พิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นของรัฐ องค์กรชุมชน เอกชน นิติบุคคล มูลนิธิ หรือ เอกชนส่วนบุคคล ล้วนมีจุดประสงค์เบื้องต้นในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และให้การศึกษาสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทั้งในด้านสังคม และวัฒนธรรม กายภาพ และชีวภาพ แต่หนึ่งในความแตกต่างประการสำคัญของพิพิธภัณฑ์ประเภทต่างๆ คือ การบริหารจัดการ โดยส่วนใหญ่แล้ว พิพิธภัณฑ์สามสี่ประเภทแรก มักมีช่องทางในการจัดหางบประมาณ รายได้ และมีข้อยกเว้นทางกฎหมายบางประการที่เอื้อให้การหารายได้เข้าพิพิธภัณฑ์เป็นไปได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย พิพิธภัณฑ์จำนวนไม่น้อยที่เกิดมาจากความตั้งใจของบุคคลในการสร้างสถานที่ที่บริการสังคม ต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงาน อาทิ การหารายได้เพื่อจุนเจือค่าสาธารณูปโภค ค่าจ้างค่าค่านางาน ในหลายกรณีเจ้าของพิพิธภัณฑ์ต้องใช้จ่ายส่วนตัวสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว รวมถึงความรู้สึกที่ต้องทำงานอยู่คนเดียวท่ามกลางงานสร้างสรรค์จำนวนมาก ที่ต้องใช้กำลังและจำนวนเงินเกินกว่าศักยภาพของพิพิธภัณฑ์เอกชนส่วนบุคคลแห่งหนึ่งจะสามารถแบกรับได้โดยลำพังด้วยรายได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร, 2548 : 3)

ในการดำเนินธุรกิจพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยตำแหน่งที่ตั้งในชุมชน และการเข้าถึงอาคารมีความสะดวก แต่เนื่องจากพิพิธภัณฑ์มีขนาดเล็ก ทำให้พื้นที่จัดแสดงและพื้นที่บริการไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขโดยใช้วิธีการออกแบบมาช่วย ส่วนการจัดแสดงผู้เข้าชมไม่เกิดความสนใจ เนื่องจากการนำเสนอไม่มีความหลากหลาย และไม่มีความต่อเนื่อง การขาดแสงสว่างภายในพิพิธภัณฑ์ที่เพียงพอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้เข้าชม ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์ไม่มีความชัดเจน ทำให้คนในท้องถิ่นไม่ทราบถึงการจัดตั้งของพิพิธภัณฑ์

และไม่ให้ความสนใจในกิจการของพิพิธภัณฑ์ เนื่องจากไม่มีเวลา เพราะต้องให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพเป็นหลัก ทำให้พิพิธภัณฑ์ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงาน (เสริมฤทธิ์ เอี่ยมธนากุล, 2549 : 1)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาองค์ความรู้และรูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเป็นแนวทางหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันความหมายและรูปแบบของพิพิธภัณฑ์ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ได้มีความหลากหลายของเนื้อหา รูปแบบและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยพิพิธภัณฑ์หลายแห่งของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ได้พยายามจัดทำให้สอดคล้อง สัมพันธ์กับสภาพของบริบทสังคม อีกทั้งกระแสของประชาชนชุมชนเข้มแข็งกำลังได้รับความสนใจเป็นอันมาก ซึ่งการสร้างชุมชนเข้มแข็งได้นั้น คนในชุมชนต้องเข้าใจตนเองและชุมชนให้ต้องแท้เสียก่อน การสนใจเรื่องราวท้องถิ่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและพัฒนาไปสู่ความเข้าใจตัวตนหรืออัตลักษณ์ของท้องถิ่น อันจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตัดสินใจเพื่อการดำรงอยู่และวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่น บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจึงทำหน้าที่ทั้งเป็นกระบวนการปลูกจิตสำนึกแห่งคุณค่าของท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดคุณค่าของท้องถิ่นสู่สาธารณชน

จังหวัดสุโขทัยเป็นหนึ่งในจังหวัดที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นเมืองแห่งความสุข เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย จังหวัดสุโขทัยในอดีตเคยเป็นราชธานีแห่งแรกของชาติไทยเมื่อ 773 ปีมาแล้ว จังหวัดสุโขทัยมีแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการต้อนรับและการบริการนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และยกระดับสู่มาตรฐานสากล เช่น ทักษะด้านภาษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว จิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind) ตลอดจนการกระตุ้น และสนับสนุนให้สถานประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ยกกระดับการบริการและศักยภาพของบุคลากรให้ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดในพื้นที่ภาคเหนือ และการฟื้นฟูเมืองโบราณให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งศึกษาทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมแห่งใหม่ของจังหวัดสุโขทัย (สำนักงานกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร จังหวัดสุโขทัย, 2555)

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งนี้ มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตั้งขึ้นตามพระนามของพ่อขุนรามคำแหง วีรชัตริย์ไทย ผู้ปกครองเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัยนับว่ามีความสำคัญอย่างมากทางประวัติศาสตร์ มีประโยชน์ต่อการศึกษา การค้นคว้า นอกจากนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดตั้งจังหวัดสุโขทัยเป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ กล่าวได้ว่า จากนโยบายพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากจังหวัดสุโขทัยมีองค์ประกอบครบทุกด้าน ทั้งเชิงประวัติศาสตร์ การให้ความรู้ขนบธรรมเนียมประเพณี ชุมชนท้องถิ่น ศิลปกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ธรรมชาติที่สวยงาม ของที่ระลึก ของฝาก อาหาร สิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ต่างๆจึงเหมาะสมอย่างยิ่ง

ที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ การมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วยสื่อต่างๆไม่ว่าจะเป็นโปสเตอร์ แผ่นพับ หนังสือแนะนำเที่ยวและอีกหลายๆอย่าง นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นสื่อต้นๆ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้เห็นและสนใจให้กับสถานที่มากขึ้นด้วย ด้านการให้บริการที่ดี ตอบสนอง ความต่อความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ สามารถกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อัน เป็นเครื่องบ่งชี้ถึง ภูมิหลัง ความเป็นมาของชนชาติได้อีกทาง จะช่วยให้ส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวได้อีกทาง ยิ่ง ในปัจจุบันด้วยแล้วมีการแข่งขันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละจังหวัดก็จะมีจุดเด่นของแต่ละที่ แตกต่างกันออกไป ทำให้มีตัวเลือกในการเลือกเกี่ยวกับสถานที่มากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ควรจะมีการนำจุดเด่นที่สำคัญๆขึ้นมาพร้อมกับการมีสื่อประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี (รังสฤษฎ์ สัตยาวุธ, 2550 : 1)

จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย 3 ปีย้อนหลัง ในปีพ.ศ. 2552, 2553 และ 2554 ตามลำดับ จำนวน 91,323 คน, 121,579 คน และ 84,363 คน ตามลำดับ ในจำนวนนี้เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 62,451 คน, 95,757 คน และ 65,341 คน คิดเป็น 68.38%, 78.76% และ 77.45% ของนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ที่ทางสถาบันนำมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตามโครงการเสริมความรู้ สู่เยาวชน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ด้านประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ทำให้เกิดคำถามว่า การที่ นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือประชาชนทั่วไปมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์แห่งชาติ รามคำแหง สุโขทัยมีจำนวน น้อยลง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ (สำนักงานพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย, 2554) ร่วมกับปัญหาการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เหมาะสม ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสื่อที่ใช้ใน การจัดแสดง การขาดอุปกรณ์ไฮเทคทันสมัยในการให้บริการนำชม การขาดสื่อบริการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ที่ทันสมัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร ว่ามีการให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อนำ ข้อมูลมาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และแนวทางการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ว่าเป็นอย่างไ ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย คือข้อมูลสารสนเทศของการให้บริการ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมการท่องเที่ยวในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จะสามารถ นำผลที่เกิดจากการวิจัยดังกล่าว ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถาน

แห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย และรวมถึงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอื่นๆ ต่อไปอีกด้วย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบไปด้วย

- 1) ด้านการจัดแสดง
- 2) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านบุคลากร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 5,750 คน (พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย พ.ศ. 2554)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวนทั้งสิ้น 360 คน ได้มาโดยการเปิดตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ดำเนินการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้จัดระบบการเก็บข้อมูลตามช่วงเวลาของแต่ละวัน ซึ่งเริ่มจากวันจันทร์-วันอาทิตย์ ของเดือนพฤษภาคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ.2556 ในช่วงเช้าเวลา 10.00 น.-11.30 น. และช่วงบ่าย 14.00 น.-16.00 น.

3. ขอบเขตด้านเวลา คือ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม - เดือนสิงหาคม 2556

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย
1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ
4) ด้านบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

2. **นักท่องเที่ยวไทย** หมายถึง ประชาชนชาวไทยที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในช่วงเดือนพฤษภาคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ.2556

3. **พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย** หมายถึง อาคารที่รวบรวมเก็บรักษา และการจัดแสดงโบราณวัตถุ หรือสถานที่จัดเก็บรวบรวมวัตถุที่เกี่ยวกับหลักฐานของมนุษยชาติ และธรรมชาติ มีการจัดแสดงในด้านการศึกษา การค้นคว้าวิจัย และเพื่อความเพลิดเพลินให้กับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถาน ที่สังกัดสำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

4. **การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย** หมายถึง การให้บริการต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในพิพิธภัณฑฯ จัดให้มีการจัดแสดงนิทรรศการด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดสุโขทัยและโบราณคดี เกี่ยวกับเรื่องราวที่เป็นหลักฐานความเป็นมาในอดีตของประวัติศาสตร์ไทยในยุคสุโขทัยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาชม เพื่อสร้างความรู้ความตระหนัก และความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาชมต่อสิ่งที่ได้รับในการจัดแสดง ซึ่งการให้บริการภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

4.1 **ด้านการจัดแสดง** หมายถึง การจัดแสดงและการนำเสนอวัตถุต่างๆ ที่มีในพิพิธภัณฑฯ ในเนื้อหาทางวิชาการที่แสดงถึงข้อมูล อันทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของพิพิธภัณฑฯ ได้อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นหมวดประติมากรรมและเบ็ดเตล็ด ซึ่งบอกถึงเรื่องราวของศิลปะสุโขทัย เน้นถึงประวัติศาสตร์สุโขทัย โบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปะทางชาติพันธุ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคนสุโขทัย โดยที่ภายในของพิพิธภัณฑฯ มีการจัดแสดงในรูปแบบของภาพถ่าย ภาพสามมิติ และมีการใช้สื่อผสมดนตรีเข้ามาประกอบการแสดง เพื่อให้มีความหลากหลายและความเพลิดเพลิน นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาสและวันสำคัญต่างๆ

4.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับ ผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์ได้ทราบถึง ข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ และเรื่องราวเนื้อหา ความรู้ในรูปแบบต่างๆ อันได้แก่ มีแผนที่อาคารเพื่อประกอบการนำชม มีป้ายบอกจุดของการ ให้บริการ ป้ายให้คำอธิบายทางวิชาการที่เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของที่จัดแสดง มีเอกสารแผ่นปลิว แผ่นพับ ที่อธิบายเรื่องราวเนื้อหาของสิ่งที่จัดแสดงโดยสรุป นอกจากนี้ยังมีการบริการนำชม การบรรยายสรุป การบรรยายพิเศษ เพื่อให้ผู้เข้าชมเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่นำมาจัดแสดงทาง ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของศิลปวัฒนธรรมสมัยสุโขทัยเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมีการจัดฉาย ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ ที่เป็นสารคดีที่เกี่ยวข้อง มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้ไลด์ทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย นำเสนอเรื่องราวความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์

4.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ท่าเลที่ตั้ง สะดวก และ ความปลอดภัยในการเดินทางมาเข้าชม ลักษณะของอาคารจัดแสดง สภาพแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์ และการให้บริการทั้งภายนอกและภายในของพิพิธภัณฑ์ อันได้แก่ สถานที่จอดรถ ระบบรักษา ความปลอดภัย ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่รับฝากสิ่งของ ห้องจำหน่ายบัตรเข้าชม ร้าน จัดจำหน่ายของที่ระลึก และมีการจัดทำแผนที่อาคารของพิพิธภัณฑ์มาประกอบการนำชม เพื่อ ให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย

4.4 ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้ที่มาเข้าชมในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการนำชมในเนื้อหาทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของภายในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุของพิพิธภัณฑ์ ในส่วน ที่รับผิดชอบ การให้บริการต้อนรับ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการนำชม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ