

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2556 จำนวนทั้งสิ้น 5,750 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คนซึ่งได้มาการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบด้วยค่า t-test ค่า F-test และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ และการพรรณนาความ ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปและนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ได้มีดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดแสดง และด้านประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีข้อค้นพบดังนี้

1.1 ด้านการจัดแสดง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการจัดแสดง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือบรรยากาศในอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ มีความเหมาะสม น่าสนใจ รองลงมา คือ มีการจัดแสดงนิทรรศการข้อมูล เกี่ยวกับโบราณสถานโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ได้เป็นที่น่าประทับใจและมีความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ มีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับดี โดยลำดับแรก คือ มีการให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้เข้าชมได้ทราบถึงข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการเรื่องราวเนื้อหาความรู้ และสิ่งสำคัญที่มีการจัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์ รองลงมา คือ มีการให้บริการในเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์สุโขทัยไว้อย่างเข้าใจง่าย ไม่สับสน ส่วนข้อที่อยู่ในระดับ “พอใช้” มี 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี เกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาน่าสนใจ และมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริม ที่มีภาพและเสียงชัดเจนเหมาะสม

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์มีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าชม รองลงมา คือ มีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ มีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย

1.4 ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาให้กับผู้ที่มาเข้าชมได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีข้อค้นพบดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีข้อค้นพบ ดังนี้

2.2.1 ด้านการจัดแสดง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 – 35 ปี อายุ 36 – 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.93$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

2.2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 – 35 ปี อายุ 36 – 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.80$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

2.2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 – 35 ปี อายุ 36 – 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.93$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

2.2.4 ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 – 35 ปี อายุ 36 – 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=4.00$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

2.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ในด้านการจัดแสดงและด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใน 4 ด้าน โดยสรุปประเด็น ตามความถี่จากลำดับมากไปน้อย ดังนี้

3.1 ด้านการจัดแสดง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดแสดง โดยสรุป ได้แก่ ควรมีการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ในรูปแบบของภาพถ่าย รวมทั้งมีกิจกรรมและการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมในวันสำคัญต่างๆ และมีหัวข้อการจัดแสดง นิทรรศการที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ได้อย่างชัดเจน รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ ในการจัดแสดง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ

3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการประชาสัมพันธ์ โดยสรุป ได้แก่ ควรมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริมที่มีภาพและเสียงชัดเจน น่าสนใจ เกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลก ควรมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจนเหมาะสม ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของพิพิธภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และมีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสรุป ได้แก่ ควรมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทั้งสถานที่จอดรถและสถานที่รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอ และเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างร่มรื่น สวยงาม อำนวยความสะดวก โดยการมีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ และมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ

3.4 ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านบุคลากร โดยสรุป ได้แก่ ควรมีบุคลากรให้บริการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการเข้าชมได้อย่างเหมาะสม ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุที่จัดแสดงไว้อย่างเข้าใจง่าย รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาด้วยความถูกต้องแม่นยำ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการ ด้านต่างๆ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร อาจอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านบุคลากร อาจเนื่องมาจาก พิพิธภัณฑ์มีความตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์ อีกทั้งมีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ปัญหา และมีการปฏิบัติตัวระหว่างการเข้าชมได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้มีการให้บริการในด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ทุกด้านอย่างเต็มที่ อันส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความรู้สึกที่ดี โดยเฉพาะวิธีการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และการบริการที่ดี ควบคู่ไปกับความเพลิดเพลินพร้อมๆ กัน อีกทั้งเป็นไปตามภารกิจ-พันธกิจหลักของพิพิธภัณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งคงเป็นเช่นเดียวกับภารกิจ-พันธกิจหลักของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรีแล้ว พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของรติรัตน์ ศุภกรรม (2553) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวคิดในการจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (มหาวิทยาลัยรังสิต, 2555) กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์เริ่มตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องให้ความรู้แก่สาธารณชนที่มามีความสนใจเข้าชมพิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะวิธีการที่จะช่วยทำให้ผู้มาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ได้รับความรู้ และได้รับความเพลิดเพลินไปพร้อมๆ กัน ดังนั้น การจัดพิพิธภัณฑ์หรือการแสดงนิทรรศการเรื่องต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์จึงได้นำเทคนิคแบบผสมผสาน หรือเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อความหมายให้กับผู้ชม ทั้งหมดนี้ก็เพื่อจะยกระดับภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น อีกทั้งการดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ให้มีผู้สนใจไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ อาจใช้ทฤษฎีการตลาดแบบผสมผสาน 7 Ps ซึ่งอาจนำมาใช้กับกรณีของพิพิธภัณฑ์ คือ 1) Product สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย มีความแตกต่าง 2) Price ราคา ในการเก็บค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ไม่ควรเก็บค่าชมมากเกินไป ควรให้คุณค่ากับการเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนมากกว่าผลกำไร 3) Place ที่ตั้ง (location) ของพิพิธภัณฑ์มีส่วนสนับสนุน และเป็นกุญแจไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของสาธารณชนที่จะเลือกเดินทางไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ 4) Promotion การเผยแพร่โฆษณาและประชาสัมพันธ์ พิพิธภัณฑ์

อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์ที่มีความสวยงามและน่าสนใจ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์ 5) People คน เจ้าหน้าที่ที่มีการให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาแสดง และสามารถอธิบายให้แก่ผู้เข้าชมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ 6) Process กระบวนการในการให้บริการในพิพิธภัณฑ์ รูปแบบของการแสดงจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้จัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์นั้น มากกว่าผลประโยชน์และคุณค่าที่จะตกแก่สาธารณประโยชน์อย่างแท้จริง 7) Physical Support พิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เข้ามาเสริมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีทางการบริการของพิพิธภัณฑ์ สำหรับลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ อาจเนื่องมาจากถ้าพิพิธภัณฑ์จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรเพิ่มความสำคัญให้กับการประชาสัมพันธ์ และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (กรมศิลปากร, 2548 : 39) ยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่องสืบสานสร้างสรรค์ และเผยแพร่ความรู้ในมรดกทางศิลปวัฒนธรรม และวิชาการพิพิธภัณฑ์สู่สังคม มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานทางวิชาการ การวิจัยและพัฒนา ซึ่งนำไปสู่การคิดค้นหรือพัฒนาการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ ความรู้ทางวิชาการสู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสอดคล้องกับอรรถกถา สมฤทธิ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตำบลปลิงโค้ง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือด้านบุคลากร และต่ำสุดคือด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตามกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว ในภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์

2. จากผลการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาจอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการจัดแสดง จากผลการวิจัยที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในด้านการจัดแสดงโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศในอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ มีความเหมาะสม น่าสนใจ รองลงมา คือ มีการจัดแสดงนิทรรศการข้อมูล เกี่ยวกับโบราณสถานโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุได้เป็นที่น่าประทับใจ และมีความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม อาจเนื่องมาจากทางพิพิธภัณฑ์ได้เห็นถึงความสำคัญที่ต้องสร้างประสบการณ์ระหว่างการเข้าชมที่น่าประทับใจ ทั้งนี้เพื่อ รักษากลุ่มผู้เข้าชมเดิม ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชมกลุ่มใหม่ ยืดระยะเวลาในการเข้าชมให้ยาวนานขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าชมกลับมาเข้าชมอีกครั้ง และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อพิพิธภัณฑ์อีกด้วย ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (กรมศิลปากร, 2548 : 39) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่า 1) เพิ่ม

การผลิตผลงานทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 2) สร้างจุดเด่น และเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้เป็นที่ยอมรับ 3) พัฒนารูปแบบและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเอกชนและภาครัฐ ใช้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นทางเลือกใหม่ในการเรียนรู้และท่องเที่ยว 4) สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาสและวันสำคัญต่างๆ อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการในการด้านการจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สามารถทำได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสม เพียงแต่ถ้าจะทำให้ดียิ่งขึ้น ควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (กรมศิลปากร, 2548 : 39) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่กล่าวไว้ว่า 1) ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอและจัดกิจกรรมที่ดึงดูดเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเข้าช่วย 2) สร้างภาพลักษณ์ในการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้มีเอกลักษณ์ มีความชัดเจนและมีมาตรฐานกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสฤษฎี สัตยารุช (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย แล้วพบว่า ประชาชนในอำเภอหัวหินเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย ด้านควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ในการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนรู้สึกถึงความสำคัญของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจกับผู้เข้าชมได้ทราบถึงข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ เรื่องราวเนื้อหาความรู้ และสิ่งสำคัญที่มีการจัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์ รองลงมาคือ มีการให้บริการในเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์สุโขทัยไว้อย่างเข้าใจง่าย ไม่สับสน อาจเนื่องมาจาก ในด้านการประชาสัมพันธ์ พิพิธภัณฑ์มีการบริหารจัดการ พัฒนารูปแบบ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ผู้ที่มาเข้าชม ในการที่จะให้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจึงต้องยึดหลัก ดังนี้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับสื่อและการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ (ชัยนันท์ นันทพันธ์, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า ในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ การบอกกล่าวกระจายข่าวสารต่างๆ ของสถาบัน องค์กร หรือหน่วยงานไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องใช้สื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอด ซึ่งจำเป็นต้องเลือกใช้สื่อและเรียนรู้ถึงคุณสมบัติและลักษณะ

ดำเนินการตามที่มีการร้องขอของผู้มาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ที่ต้องการความสะดวกสบาย เช่น ขอให้พิพิธภัณฑ์จัดให้มีบริการร้านค้ากาแฟ อาหารหรือเครื่องดื่ม ร้านขายหนังสือและสินค้าของที่ระลึก รวมทั้งต้องการห้องน้ำที่สะอาด มากๆ และมีจำนวนเพียงพอ เป็นต้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์ สามารถทำได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสม เพียงแต่ถ้าจะทำให้ดียิ่งขึ้น ควรให้ความสำคัญกับสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามา รวมถึงความปลอดภัย ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวความคิดการดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ (ชุมพร สุขประสงค์ผล, 2555) ที่กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์หรือสารูปของอาคารสถานที่ทั้งในด้านโครงสร้างทางด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่จัดไว้ให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม อาจมีความสำคัญแตกต่างกัน อาจสะท้อนความคาดหวังของสาธารณชนได้ในระดับหนึ่ง และการรักษาความปลอดภัย อากาศปลอดโปร่ง เย็นสบาย ผนวกกับการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการแสดงนิทรรศการ ให้มีแนวโน้มตามสมัย เป็นเรื่องที่พิพิธภัณฑ์ต้องพิจารณาและตอบสนอง บริการสนับสนุนต่างๆ ที่ทำให้ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์ ได้รับความสะดวก ความสบายและความเพลิดเพลิน ไม่ว่าจะเป็นร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่ม ที่มีบรรยากาศ ร่ายขายของที่ระลึกและร้านจำหน่ายหนังสือ ล้วนแล้วแต่เป็นการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีผลพลอยได้ที่เป็นรายได้แก่พิพิธภัณฑ์ แม้แต่ห้องสุขาที่สะอาด อาจมีส่วนทำให้พิพิธภัณฑ์ได้ลูกค้ามากขึ้น

2.4 ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายอย่างเหมาะสม รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำและแก้ปัญหาให้กับผู้ที่มาเข้าชมได้เป็นอย่างดี อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับผิดชอบ ตลอดจนได้รับการฝึกฝนและมีทักษะในการให้บริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ ในการบริการบรรยายนำชม และให้ความสำคัญกับการแต่งกายในการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวความคิดให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง (สำนักงานโบราณคดีและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ 5 สุโขทัย, 2541) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการทางด้านการศึกษาคือ 1. การจัดบรรยาย นำชมเรื่องราวความรู้แก่ผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ 2. การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในรูปแบบของการจัดนิทรรศการพิเศษ เนื่องในโอกาสและวันสำคัญๆ 3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว ข้อมูลข่าวสารในแวดวงประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น ตลอดจนจัดฉายภาพยนตร์ วีดีโอ และบรรยายความรู้โดยใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยในการนำเสนอเรื่องราวความรู้เพื่อการบริการ 4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโบราณวัตถุ โบราณสถาน ในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถให้คำอธิบาย และบริการแก่ประชาชนผู้สนใจได้อย่างกว้างขวาง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรมีจำนวนน้อยส่งผลให้การสร้างบรรยากาศที่ดีและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ โดยมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส จึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับทางพิพิธภัณฑ์อีกด้วย ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึงควรพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวคิด การให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง (สำนักงานโบราณคดีและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ 5 สุโขทัย, 2541) ที่กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องให้การต้อนรับ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี โยหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดีแก่ผู้เข้าชม ซึ่งถือเป็นนโยบายที่สำคัญในการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าชมทุกคน

3. จากข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถาน रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร มีดังนี้

3.1 ด้านการจัดแสดง ที่พบว่า ควรมีการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ในรูปแบบของภาพถ่าย รวมทั้งมีกิจกรรมและการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมในวันสำคัญต่างๆ และมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการ ที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจน รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ซึ่งเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นด้านการจัดแสดงในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ อาจเนื่องมาจาก ในการจัดแสดง ควรคำนึงถึงการจัดกิจกรรมและการจัดแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมในวันสำคัญต่างๆ และมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการ และในการจัดแสดงต้องคำนึงถึงข้อมูลที่เผยแพร่ว่าสามารถทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทย เข้าใจง่าย และชัดเจน ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์

3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่พบว่า ควรมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ในการนำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริมที่มีภาพและเสียงชัดเจน น่าสนใจ เกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลก ควรมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการ ที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจน เหมาะสม ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของพิพิธภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และมีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ที่อยู่ในระดับ พอใช้ มี 2 ข้อ คือ มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์นำเสนอสารคดี เกี่ยวกับความเป็นมา และการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจ และมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริม ที่มีภาพและเสียงชัดเจน เหมาะสม แสดงว่า ในด้านการประชาสัมพันธ์ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ

ของสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นพิพิธภัณฑ์อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ วีดิทัศน์ ผนวกกับการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการแสดงนิทรรศการให้มีแนวโน้มตามสมัย เป็นเรื่องพิพิธภัณฑ์ต้องพิจารณาและตอบสนองของบริการสนับสนุนต่างๆ ที่ทำให้ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์ได้รับความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน ความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเข้าชม และส่งผลให้ผู้สนใจอยากจะมามากยิ่งขึ้น

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่พบว่า ควรมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทั้งสถานที่จอดรถและสถานที่รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอ และเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างร่มรื่น สวยงาม อำนวยความสะดวกโดยการมีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ และมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย อาจเนื่องมาจาก ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางพิพิธภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญในการจัดระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม ที่มีบรรยากาศร้านขายของที่ระลึกและร้านจำหน่ายหนังสือ สถานที่รับฝากสิ่งของ สถานที่รอรับบริการ มีทางลาดสำหรับผู้พิการ ล้วนแล้วแต่เป็นการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ แม้แต่ห้องสุขาที่สะอาด และอีกทั้งมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่มีการชำรุดอย่างสม่ำเสมอ อาจมีส่วนทำให้พิพิธภัณฑ์มีผู้สนใจเข้ามาเที่ยวชมมากยิ่งขึ้น

3.4 ด้านบุคลากร ที่พบว่า ควรมีบุคลากรให้บริการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เดิมใจ ให้บริการ และบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการเข้าชมได้อย่างเหมาะสม ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุที่จัดแสดง ไว้อย่างเข้าใจง่าย รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการด้านต่างๆ ซึ่งเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นด้านบุคลากรในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เดิมใจ ให้บริการ อาจเนื่องจาก ด้านบุคลากร เพื่อที่จะให้ผู้มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์และกลุ่มเป้าหมายมีความประทับใจ รู้สึกถึงภาพลักษณ์ที่ดีทางการบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น คือ จัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

4. จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่พบว่า

4.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก เพศ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการรับบริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ความต้องการบรรยากาศที่รู้สึกสบายและผ่อนคลาย ในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ วรรัตน์ภา ไวยเวท (2543) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวภายในพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้เข้าชมที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจาก ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ที่มีกลุ่มอายุต่างกันจะมีความสนใจและความพึงพอใจในเรื่องที่เข้าชมต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี จะมีความสนใจและความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีช่วงอายุน้อยยังมีประสบการณ์ไม่มาก จึงมีความสนใจ มีความตื่นเต้น และมีการตอบสนองในรูปแบบที่ไม่จำเจ เมื่อได้พบเห็นการจัดบริการต่างๆภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ซึ่งเป็นการจัดแสดงและการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ที่ตนเองเคยชิน ดังนั้น การจัดแสดงและการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อาจต้องคำนึงถึงความต้องการของทุกกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน จึงให้มีการสำรวจความต้องการความสนใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และการรับบริการของกลุ่มเป้าหมายที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงช่วงอายุที่แตกต่างกันด้วย เพื่อสามารถบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องงานวิจัยของ รติรัตน์ ศุภกรรม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าชมที่ระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาและระดับอนุบาล/ปวส เหตุผลเนื่องมาจากมาจากความสนใจในเนื้อหาความรู้จากโบราณสถาน และโบราณวัตถุ การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ และการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่ทำให้เกิดการพัฒนาทั้งทางร่างกายและสติปัญญา อาจมีผลต่อการมีความรู้ ความสามารถ ความสนใจและเข้าใจในเนื้อหา

4.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย สูงกว่าผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาจเนื่องมาจาก การจัดการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จะต้องคำนึงถึงระดับการศึกษา เพราะการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อความสามารถในการเข้าใจสื่อที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จัดแสดงได้แตกต่างกัน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ควรพยายามพัฒนา

ห้องที่จัดแสดง ควรมีความหลากหลาย เช่น ภาษาที่ใช้ชัดเจน เข้าใจง่าย อาจจะใช้สื่อที่เป็นรูปภาพ เข้ามาช่วยให้เกิดความน่าสนใจขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกระดับการศึกษา อีกทั้งยังต้องทำการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการด้านต่างๆ โดยต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รติรัตน์ ศุภกรรม (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลการศึกษาข้อมูล ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ได้แก่

1.1 ด้านการจัดแสดง ควรมีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้รูปแบบในการจัดแสดงมีความน่าสนใจและมีความต่อเนื่องมากขึ้น

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดีเกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาน่าสนใจ พร้อมทั้งมีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย รวมถึงมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

1.4 ด้านบุคลากร ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการด้านต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดระบบการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และให้ความสำคัญกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในจังหวัดอื่น ๆ