

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ดังแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวยชาวไทย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	135	37.50
หญิง	225	62.50
รวม	360	100
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	176	48.90
26 – 35 ปี	102	28.30
36 – 50 ปี	61	16.90
สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	21	5.80
รวม	360	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	297	82.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	63	17.50
รวม	360	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 และเพศชาย ร้อยละ 37.50 เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนมากมีอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 48.90 รองลงมา อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 28.30 และอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 16.90 ส่วนอายุ 50 ปีขึ้นไป มีส่วนน้อย ร้อยละ 5.80 และจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนมากมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 82.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 17.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ดังแสดงในตาราง 2-6 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการจัดแสดง	3.71	0.62	ดี	3
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.59	0.68	ดี	4
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	0.62	ดี	2
4. ด้านบุคลากร	3.76	0.67	ดี	1
รวม	3.70	0.55	ดี	

จากตาราง 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.76$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการจัดแสดง ($\bar{X} = 3.71$) และด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการจัดแสดง โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการจัดแสดง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ
1. มีหัวข้อเรื่องในการจัดแสดงนิทรรศการ เข้าใจง่าย และสามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจนเหมาะสม	3.72	0.74	ดี	3
2. มีการจัดแสดงนิทรรศการข้อมูล เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุได้เป็นที่น่าประทับใจ และมีความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม	3.79	0.83	ดี	2
3. มีการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ บ่งบอกถึงชาติพันธุ์ ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคนสุโขทัยโดยแท้	3.72	0.91	ดี	3
4. มีการจัดแสดงในรูปแบบของภาพถ่ายที่น่าสนใจ	3.71	0.89	ดี	4
5. บรรยากาศในอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ มีความเหมาะสม น่าสนใจ	3.81	0.84	ดี	1
6. มีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ	3.56	0.92	ดี	5
รวม	3.71	0.62	ดี	

จากตาราง 3 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการจัดแสดง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บรรยากาศในอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ มีความเหมาะสม น่าสนใจ ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ มีการจัดแสดงนิทรรศการข้อมูล เกี่ยวกับโบราณสถานโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุได้เป็นที่น่าประทับใจและมีความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม ($\bar{X}=3.79$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ ($\bar{X}=3.56$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้เข้าชมได้ทราบถึง ข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ เรื่องราว เนื้อหา ความรู้ และสิ่งสำคัญที่มีการจัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์	3.85	0.80	ดี	1
2. มีการแจกแผ่นพับที่ให้ความรู้ และแนะนำเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ที่สวยงาม เข้าใจง่าย	3.61	0.92	ดี	4
3. มีป้ายบอกจุดการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.59	0.96	ดี	5
4. มีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ พิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.54	0.94	ดี	6
5. มีป้ายคำบรรยายโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่ จัดแสดงในแต่ละอาคารไว้อย่างชัดเจน	3.68	0.92	ดี	3
6. มีการให้บริการในเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สุโขทัย ไว้อย่างเข้าใจง่าย ไม่สับสน	3.69	0.87	ดี	2
7. มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี เกี่ยวกับ ความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาน่าสนใจ	3.37	0.95	พอใช้	8
8. มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้ง มีวิทยากรบรรยายเสริม ที่มีภาพและเสียงชัดเจน เหมาะสม	3.41	1.01	พอใช้	7
รวม	3.59	0.68	ดี	

จากตาราง 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับดี ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้เข้าชมได้ทราบถึงข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ เรื่องราวเนื้อหาความรู้ และสิ่งสำคัญที่มีการจัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา คือ มีการให้บริการในเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์สุโขทัยไว้อย่างเข้าใจง่าย ไม่สับสน ($\bar{X}=3.69$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับ พอใช้ มี 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ที่นำเสนอสารคดีเกี่ยวกับความเป็นมา และการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาน่าสนใจ ($\bar{X}=3.37$) และมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริม ที่มีภาพและเสียงชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X}=3.41$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ทำเลที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์มีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าชม	3.90	0.76	ดี	1
2. ภายในพิพิธภัณฑ์มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสม	3.76	0.83	ดี	4
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างร่มรื่นสวยงาม	3.79	0.82	ดี	3
4. มีการจัดอาคารสถานที่จัดแสดงและอาคารอื่นๆ ภายในพิพิธภัณฑ์ ได้อย่างเหมาะสม สวยงาม	3.76	0.84	ดี	4
5. มีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย	3.54	0.98	ดี	6
6. สถานที่รับฝากสิ่งของมีความปลอดภัย เพียงพอ	3.68	0.90	ดี	5
7. มีบริเวณที่พักผ่อน ที่นั่งพักในระหว่างการชมพิพิธภัณฑ์ ได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ	3.79	0.91	ดี	3
8. มีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ	3.84	0.84	ดี	2
รวม	3.75	0.62	ดี	

จากตาราง 5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์มีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าชม ($\bar{X}=3.90$) รองลงมา คือ มีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ ($\bar{X}=3.84$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอ ปลอดภัย ($\bar{X}=3.54$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	3.64	0.86	ดี	6
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการนำชมได้อย่างเหมาะสม	3.74	0.87	ดี	4
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลในการให้บริการนำชมเกี่ยวกับโบราณสถานโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่จัดแสดง ไว้อย่างเข้าใจง่ายเหมาะสม	3.71	0.90	ดี	5
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวระหว่างการนำชมได้อย่างเหมาะสม น่าเชื่อถือ	3.75	0.86	ดี	3
5. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายอย่างเหมาะสม	3.87	0.73	ดี	1
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหาให้กับผู้ที่มาเข้าชมได้เป็นอย่างดี	3.86	0.74	ดี	2
รวม	3.76	0.67	ดี	

จากตาราง 6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.87$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ปัญหา ให้กับผู้ที่มาเข้าชมได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.86$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ ($\bar{X}=3.64$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นักท่องเที่ยวยชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในแบบสอบถามปลายเปิด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ดังแสดงในตาราง 7 - 10 ดังนี้

ตาราง 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการจัดแสดง

ข้อคิดเห็น	ความถี่
1. ควรมีการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ในรูปแบบของภาพถ่ายที่มีความน่าสนใจและมีความหลากหลาย	28
2. ควรมีกิจกรรมและการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมในวันสำคัญต่างๆ	16
3. ควรมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการ ที่เข้าใจง่าย และสามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจน	13
4. ควรมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ	5

จากตาราง 7 พบว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านการจัดแสดง โดยสรุปได้แก่ ควรมีการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่น่าสนใจ และหลากหลายในรูปแบบของภาพถ่าย รวมทั้งมีกิจกรรมและการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมในวันสำคัญต่างๆ และมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการ ที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจน รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อคิดเห็น	ความถี่
1. ควรมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริมที่มีภาพและเสียงชัดเจน น่าสนใจ เกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลก	15
2. ควรมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการ ที่เข้าใจง่าย และสามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจนเหมาะสม	12
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของพิพิธภัณฑ์อย่างชัดเจน และต่อเนื่อง ทางสื่อทุกประเภท	10
4. ควรมีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	2

จากตาราง 8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านการประชาสัมพันธ์ โดยสรุป ได้แก่ ควรมีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริมที่มีภาพและเสียงชัดเจน น่าสนใจ เกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลก ควรมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ได้อย่างชัดเจนเหมาะสม ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของพิพิธภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และมีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคิดเห็น	ความถี่
1. ควรมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทั้งสถานที่จอดรถและสถานที่รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	25
2. มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างร่มรื่น สวยงาม	10
3. ควรมีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ	5
4. ควรมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ	2

จากตาราง 9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสรุป ได้แก่ ควรมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทั้งสถานที่จอดรถและสถานที่รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอ และเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างร่มรื่น สวยงาม อำนวยความสะดวก โดยการมีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ และมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ

ตาราง 10 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านบุคลากร

ข้อคิดเห็น	ความถี่
1. ควรมีบุคลากรให้บริการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการนำชม ได้อย่างเหมาะสม	30
2. ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับ วัตถุที่จัดแสดง ไว้อย่างเข้าใจง่าย และรวมถึง การให้คำแนะนำ คำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาด้วยความถูกต้องแม่นยำ	16
3. บุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้เห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการ ด้านต่างๆ	9

จากตาราง 10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านบุคลากร โดยสรุปได้แก่ ควรมีบุคลากรให้บริการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการนำชมได้อย่างเหมาะสม ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุที่จัดแสดง ไว้อย่างเข้าใจง่าย รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาด้วยความถูกต้องแม่นยำ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้เห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการด้านต่างๆ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย
จำแนกตาม เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา แสดงในตาราง 11-14 ดังนี้**

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน
จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการจัดแสดง	3.71	0.57	3.72	0.64	0.13	0.89
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.53	0.70	3.62	0.66	1.29	0.19
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.67	3.79	0.59	1.10	0.26
4. ด้านบุคลากร	3.72	0.72	3.78	0.63	0.79	0.42
รวม	3.66	0.57	3.72	0.54	1.04	0.29

จากตาราง 11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
1. ด้านการจัดแสดง	ระหว่างกลุ่ม	16.833	3	5.611	16.351*	0.00
	ภายในกลุ่ม	122.164	356	.343		
	รวม	138.997	359			
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	16.002	3	5.334	12.594*	0.00
	ภายในกลุ่ม	150.780	356	.424		
	รวม	166.781	359			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	11.135	3	3.712	10.112*	0.00
	ภายในกลุ่ม	130.677	356	.367		
	รวม	141.812	359			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	19.539	3	6.513	16.345*	0.00
	ภายในกลุ่ม	141.853	356	.398		
	รวม	161.392	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	15.162	3	5.054	18.594*	0.00
	ภายในกลุ่ม	96.765	356	.272		
	รวม	111.927	359			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยจำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ Scheffe ได้ผลดังแสดงในตาราง 13-17

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม

ภาพรวมทุกด้าน	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-50 ปี	สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.91	3.51	3.48	3.52
ไม่เกิน 25 ปี	3.91	-			
26 - 35 ปี	3.51	0.4015*	-		
36 - 50 ปี	3.48	0.4303*	0.0288	-	
สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.52	0.3923*	0.0092	0.0380	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวม แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.91$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ ด้านการจัดแสดง

ภาพรวมทุกด้าน	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-50 ปี	สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.93	3.54	3.43	3.54
ไม่เกิน 25 ปี	3.93	-			
26 - 35 ปี	3.54	0.3917*	-		
36 - 50 ปี	3.43	0.4976*	0.1059	-	
สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.54	0.3899*	0.0019	0.1077	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการจัดแสดง แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.93$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-50 ปี	สูงกว่า 50 ปีขึ้นไป
		3.80	3.41	3.35	3.35
ไม่เกิน 25 ปี	3.80	-			
26 - 35 ปี	3.41	0.3884*	-		
36 - 50 ปี	3.35	0.4571*	0.0687	-	
สูงกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.35	0.4563*	0.0679	0.0008	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.80$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่งเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-50 ปี	สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.93	3.55	3.62	3.65
ไม่เกิน 25 ปี	3.93	-			
26 - 35 ปี	3.55	0.3825*	-		
36 - 50 ปี	3.62	0.3110*	0.0715	-	
สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.65	0.2792*	0.1033	0.0318	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.93$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-50 ปี	สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		4.00	3.54	3.51	3.53
ไม่เกิน 25 ปี	4.00	-			
26 - 35 ปี	3.54	0.4542*	-		
36 - 50 ปี	3.51	0.4863*	0.0321	-	
สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.53	0.4603*	0.0061	0.0260	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=4.00$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา				t	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการจัดแสดง	3.76	0.59	3.52	0.70	2.81*	0.013
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.64	0.63	3.33	0.80	3.30*	0.001
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.61	3.62	0.68	1.86	0.063
4. ด้านบุคลากร	3.78	0.66	3.67	0.70	1.14	0.276
รวม	3.73	0.54	3.53	0.61	2.71*	0.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ในด้านการจัดแสดง และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน