

Satisfaction of users of the Center for Historical Studies of BANG RACHAN FORT Heroes Singburi Province

Juraratt Ramud

Students in Public Administration, Thepsatri Rajabhat University

Corresponding Author: juraratt.r@yahoo.com

Received: May 13, 2019 Revised: June 30, 2019 Accepted: July 27, 2019

Abstract

The purpose of this research was 1) to evaluate the satisfaction of tourists visiting the Center for Historical Study of Bang Rachan Fort Heroes Singburi Province. 2) to propose ways to improve the quality of service of the Center for Historical Studies of Bang Rachan Fort Heroes Singburi Province Using the Satisfaction Assessment Form, consisting of 150 people. The statistics employed in the study were percentage, mean, standard deviation.

The result revealed that 1) The satisfaction of users of the Center for Historical Studies of BANG RACHAN FORT Heroes Singburi. The overall image of visitors, tour guide was at high level. The Information and presentation of the museum was the high level. The location of the premises was at high level. And the Information and public relations were at high level. 2) The propose ways to improve the quality of service of the Center for Historical Studies of Bang Rachan Fort Heroes Singburi Province in terms of attendees should provide more souvenir shop. Tour Gide should explain about attractive places and should have more speaking skill. In term of places should provide sitting area and drinks vendor. In term of news and information should provide the signs for restroom and some important places.

Keywords: User Satisfaction, Historical Study Center, Bang Rachan Fort

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

จุฬารัตน์ ละมุด

นักศึกษาสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Corresponding Author: juraratt.r@yahoo.com

ได้รับบทความ: 13 พฤษภาคม 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 30 มิถุนายน 2562 ตอรับตีพิมพ์: 27 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 150 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านผู้เข้าชมผลงาน อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่นำชม อยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลและการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ บริเวณอาคารสถานที่มีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก และด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน พบว่า ด้านผู้เข้าชมผลงาน ควรปรับปรุงให้มีร้านขายของที่ระลึกให้มีมากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่นำชม ควรอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ด้านข้อมูลและการนำเสนอ ควรหาวิธีนำเสนอที่หลากหลายน่าสนใจ ด้านสถานที่ ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณรอรับบริการให้เพียงพอ และควรมีร้านขายน้ำดื่ม ด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มป้ายแนะนำเดินไปจุดต่างๆ โดยเฉพาะป้ายเดินทางไปที่ห้องน้ำ ป้ายแสดงจุดเน้นที่สำคัญๆ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, ศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์, ค่ายบางระจัน

บทนำ

จังหวัดสิงห์บุรีมีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มและพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้น ซึ่งเกิดจากการทับถมของตะกอนดินริมแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเวลานาน จึงมีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรดินและน้ำเป็นอย่างมาก มีแม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่านพื้นที่จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำน้อย และแม่น้ำลพบุรี นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งผลิตด้านประมงน้ำจืดที่สำคัญในภาคกลาง เป็นแหล่งผลิตปลาช่อนแม่น้ำที่มีชื่อเสียง และมีรสชาติอร่อยที่สุด เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ศาสนา และวัฒนธรรมที่สำคัญในหลายๆ แห่ง เช่น วัดพิบูลทองพระอารามหลวง อุทยานแม่ลามหาราชาอนุสรณ์และอนุสาวรีย์ วีรชนชาวบ้านบางระจัน ซึ่งบริเวณโดยรอบอนุสาวรีย์เป็นสวนรุกขชาติที่มีอนุสาวรีย์วีรชนชาวบ้านบางระจันเป็นจุดศูนย์กลางของอุทยาน อนุสาวรีย์วีรชนชาวบ้านบางระจัน มีผู้นำ 11 คนที่ได้ต่อสู้กับพม่าจนได้รับชัยชนะถึง 7 ครั้ง และพ่ายแพ้ในครั้งที่ 8 ก่อนกรุงศรีอยุธยาจะเสียแก่พม่าอยู่ในเขต ตำบลบางระจัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (แผนพัฒนาจังหวัดสิงห์บุรี พ.ศ. 2557-2560)

อนุสาวรีย์วีรชนค่ายบางระจัน และอุทยานค่ายบางระจันมีพื้นที่ประมาณ 115 ไร่ เป็นสวนรุกขชาติเหมาะแก่การพักผ่อน จะเห็นอนุสาวรีย์วีรชนค่ายบางระจันตั้งเป็นรูปหล่อประติมากรรมของหัวหน้าชาววีรชนค่ายบางระจันทั้ง 11 คน สร้างโดยกรมศิลปากร พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ทรงเปิดอนุสาวรีย์นี้เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2519 ค่ายบางระจันมีความสำคัญอย่างยิ่งทางประวัติศาสตร์ ผืนแผ่นดินแห่งนี้ได้บันทึกเหตุการณ์ความกล้าหาญและเสียสละของวีรชนไทย นับเป็นอนุสาวรีย์ที่มีความสำคัญแห่งหนึ่ง ค่ายบางระจันสร้างจำลองรูปแบบการสร้างค่ายในสมัยโบราณ และภายในบริเวณอนุสาวรีย์ยังมีอาคารศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์ วีรชนค่ายบางระจัน จัดห้องนิทรรศการ โดยแบ่งออกเป็นห้องต่างๆ ประกอบด้วย ห้องแรก แสดงเรื่องค่ายบางระจัน เครื่องใช้โบราณที่ขุดพบ แหล่งเตาเผาแม่น้ำน้อย ห้องที่สอง จัดแสดงมรดกเมืองสิงห์บุรี แสดงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเมืองสิงห์บุรีและของดีเมืองสิงห์บุรี ปัจจุบันอุทยานมีการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน เป็นนิทรรศการถาวรเพิ่มเติม แบ่งส่วนจัดแสดงเป็น 11 โซน ได้แก่ โซนที่ 1 รู้รักสามัคคี ผ่านพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชที่ทรงพระราชดำรัสไว้ โซนที่ 2 กรุงศรีอยุธยา แสดงลำดับเหตุการณ์สำคัญและหุ่นจำลองซากปรักหักพัง โซนที่ 3 อุโมงค์เวลาและห้องฉายภาพยนตร์ โซนที่ 4 บางระจัน อุข้าวอุ่น้ำ จำลองชัยภูมิของหมู่บ้าน แผนที่เส้นทางรวมพล โซนที่ 5 จำลองการสร้างค่าย ยุทธวิธีที่ชาวบ้านบางระจันหลอกทหารพม่ามาฆ่า โซนที่ 6 จำลองการฝึกรบ เรือไทย ยิงข้าว และการทำเครื่องมือในค่าย โซนที่ 7 จำลองวิหารของพระอาจารย์ธรรมโชติ และภาพวาด 3 มิติ โซนที่ 8 จำลองการรบครั้งที่ 1-4 พร้อมห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก โซนที่ 9 จำลองการรบครั้งที่ 5-8 พร้อมห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก จัดแสดงอาวุธ โซนที่ 10 จัดแสดงประวัติวีรชนแต่ละท่าน ประวัติความเป็นมาของอุทยาน ผ่านเลเซอร์ โซนที่ 11 ทรงดับทุกขในสังคมไทย ประวัติศาสตร์ผืนแผ่นดินไทย และภาพกรุงศรีอยุธยา ซึ่งศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจันเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งในจังหวัดสิงห์บุรี

ในปัจจุบันกระแสพิพิธภัณฑ์มีการตื่นตัวอย่างมาก มีหน่วยงานต่างๆ ทั้งวัด โรงเรียน ชุมชน มีความประสงค์ที่จะจัดตั้งพิพิธภัณฑ์เป็นของตนเอง ในขณะเดียวกันนโยบายของรัฐและความต้องการของสังคมได้สร้างความคาดหวังว่า พิพิธภัณฑ์เหล่านี้จะเป็นองค์กรใหม่ที่มีบทบาทสำคัญทางสังคม วัฒนธรรมหลายด้าน เช่น เป็นทั้งแหล่งการเรียนรู้ของท้องถิ่น เป็นกลไกที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นสร้าง

อัตลักษณ์ของตนเอง ตระหนักในคุณค่าและเกิดความภูมิใจในถิ่นกำเนิดและประวัติศาสตร์เรื่องราวชีวิตของตนเอง นอกจากนี้มีความคาดหวังว่าพิพิธภัณฑ์จะสร้างรายได้ให้ท้องถิ่นจากการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ (จาระไน ไชโยธา, 2557, หน้า 16-30) ซึ่งศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแหล่งจัดแสดงประวัติความเป็นมาของวีรชนค่ายบางระจันและวิถีชีวิตของชาวบางระจันในอดีตที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันสถานที่ท่องเที่ยวในลักษณะพิพิธภัณฑ์ที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึงไม่ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการว่าต้องการด้านใดที่จะทำให้การบริการของพิพิธภัณฑ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และพยายามที่จะทำให้พิพิธภัณฑ์แห่งนี้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวโดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ในด้านต่างๆ ซึ่งจากการที่นักศึกษาได้ทำงานในพิพิธภัณฑ์แห่งนี้ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญและมีความสนใจในเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ เนื่องจากในปัจจุบันความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นมีอย่างไม่จำกัด โดยเป็นความต้องการที่อยากให้ตนเองได้รับประโยชน์มากที่สุด นั่นคือ ความสะดวกสบาย ซึ่งมาจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพิพิธภัณฑ์ สภาพแวดล้อมที่ดูสะอาดตา ปัจจัยอื่นๆ รวมถึงวิทยากรที่ให้ความรู้ทางประวัติศาสตร์ การพัฒนาทางเทคโนโลยีสื่อจัดแสดงและความปลอดภัยทางทรัพย์สินและสถานที่ทำให้ระบบการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและระบบมีลต์มีเดียมีรูปแบบภาพลักษณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานที่ให้ความรู้ประจำจังหวัด จึงเป็นที่มาของการจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษาและงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยการให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการภายในศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์ฯ ซึ่งผลจากการศึกษาข้างต้น จะสามารถนำมาสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ค่ายบางระจันได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านการชมผลงานที่จัดแสดง ด้านเจ้าหน้าที่นำชม ด้านการนำเสนอรายละเอียดของศูนย์ข้อมูล ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูลในเชิงบวก

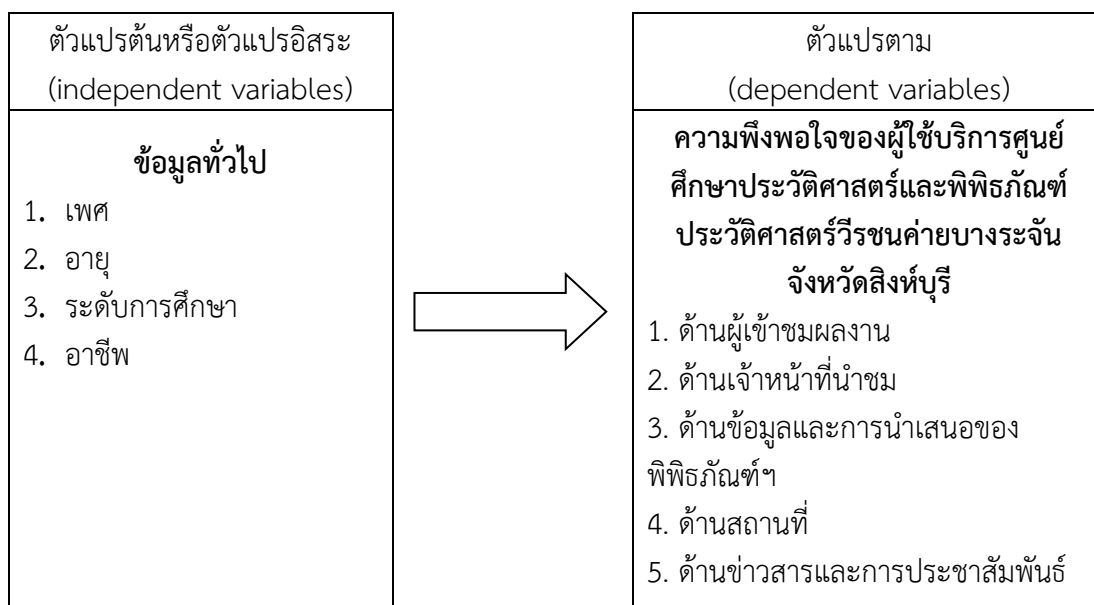
การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ให้ได้รับความพึงพอใจตามความมุ่งหมาย เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” จึงไม่มีหน่วยวัด

พิพิธภัณฑ์และการจัดการพิพิธภัณฑ์ หมายถึง การจัดเก็บ รวบรวม สงวนรักษา เพื่อการนำเสนอวัตถุอันมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของวีรชนชาวบ้านบางระจัน เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและความเพลิดเพลินของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจันจังหวัดสิงห์บุรี

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ หมายถึง การแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและรู้สึกชื่นชมในทันที

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในครั้งนี้ผู้จัดทำได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 300 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในอาคารศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวยังศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้เข้าชมผลงาน 2) ด้านเจ้าหน้าที่นำชม 3) ด้านข้อมูลและการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ 4) ด้านสถานที่ 5) ด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ แบบสอบถามเป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลคะแนนของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรหาความกว้างของอัตราภาคขั้น และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์คะแนนระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 แปลผลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 แปลผลว่า มีความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 แปลผลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 แปลผลว่า มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 แปลผลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวม ค้นคว้า ศึกษาจากเอกสาร หนังสือ วารสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยว

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจ (Questionnaire) สำหรับนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวยัง ศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยผู้จัดทำโครงการจะทำการรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจที่ได้แบบวันต่อวัน ซึ่งเก็บข้อมูลได้ตามจริงที่จำนวน 150 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การจัดกระทำกับข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ในการตอบและนำแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางคอมพิวเตอร์ และนำเสนอด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อคำถามแบบเปิด (Open ended Question) ใช้วิธีการวิเคราะห์จากเนื้อหา (Contents Analysis) โดยจับเนื้อหาที่มีประเด็นคล้ายคลึงกันมาอยู่ในกลุ่มเดียวกันเพื่อการสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็น ร้อยละ 51.30 ปี มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.70 มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็น ร้อยละ 74.70 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.70 ผลการวิจัยพบว่า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และ พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้เข้าชมผลงาน 2) ด้านเจ้าหน้าที่นำชม 3) ด้านข้อมูลและการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ 4) ด้านสถานที่ 5) ด้านข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏผล ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านผู้เข้าชมผลงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปน้อย ได้แก่ ความประทับใจในการเข้าชม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D = 0.80) รองลงมาเป็น ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้าชมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D = 0.69) และก่อนเข้าชม ท่านมีความรู้เรื่องนี้เพียงใด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D = 0.90)

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านเจ้าหน้าที่นำชม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 4.06$, $S.D = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดเนื้อหาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $S.D = 0.76$) และการสร้างบรรยากาศแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่น่าสนใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, $S.D = 0.75$)

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านข้อมูลและการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, $S.D = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปน้อย ได้แก่ การนำเสนอด้วยเทคนิคสมัยใหม่ การสร้างสรรค์แวดล้อม และการบรรยายภายในห้องจัดแสดงให้เกิดความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, $S.D = 0.78$) รองลงมาเป็นข้อมูลที่น่าสนใจละเอียด ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, $S.D = 0.72$) และรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจและมีความต่อเนื่องของการจัดแสดงข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, $S.D = 0.73$)

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, $S.D = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปน้อย ได้แก่ บริเวณอาคารสถานที่มีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, $S.D = 0.69$) รองลงมาเป็นพื้นที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, $S.D = 0.78$) และมีแผนผัง ป้ายสื่อเส้นทางจุดให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, $S.D = 0.81$)

1.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $S.D = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกจากมากไปน้อย ได้แก่ จุดจำหน่ายของที่ระลึกและบริการสินค้ามีความน่าสนใจและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, $S.D = 0.76$) รองลงมาเป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ การปฏิบัติตนในการเข้าชมภายในพิพิธภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, $S.D = 0.82$) และ เอกสาร แผ่นพับและข้อมูลที่ได้รับประกอบกับการเข้าชมพิพิธภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, $S.D = 0.77$)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแต่มีสิ่งที่ควรเพิ่มเติมและปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้นดังนี้

3.1 ด้านผู้เข้าชมผลงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ครบ แต่ควรปรับปรุงให้มีร้านขายของที่ระลึกให้มากขึ้น

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่นำชม ควรมีการอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้าชมได้ความรู้มากขึ้น

3.3 ด้านข้อมูลและการนำเสนอ ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจน่าเรียนรู้มาก ควรหาวิธีนำเสนอออกที่หลากหลายน่าสนใจ

3.4 ด้านสถานที่ ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณรอรับบริการให้เพียงพอ และปรับปรุงให้มีร้านขายของที่ระลึกให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้น ควรมีร้านขายน้ำดื่มราคาประหยัดสำหรับให้บริการตามจุดต่างๆ

หรือมีตู้น้ำเย็นสำหรับการให้บริการ เพราะในบางครั้งมีผู้เข้าชมจำนวนมากทำให้จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอกับความต้องการ

3.5 ด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มป้ายแนะนำเดินไปดูจุดต่างๆ โดยเฉพาะป้ายเดินทางไปห้องน้ำ ป้ายแสดงจุดเน้นที่สำคัญๆ

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วิชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 ด้านผู้เข้าชมผลงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความประทับใจในการเข้าชมภายในศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วิชนค่ายบางระจัน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการเข้าชมในครั้งนี้อยู่ในระดับมากและอันดับท้าย คือ ก่อนเข้าชมผู้เข้าชมมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สายสืบหอศิลป์, นามแฝง (2552) กล่าวว่า ปัจจุบันพิพิธภัณฑ์ต่างๆ ได้นำเทคนิคทันสมัยมาใช้ในการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่สนใจของผู้เข้าชม ซึ่งสามารถเรียนรู้ไปพร้อมๆ กันกับการได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน และเป็นสถานที่ที่ให้ความรู้แก่ผู้ชมทุกเพศทุกวัย

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่นำชม พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคือ ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดเนื้อหาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การสร้างบรรยากาศแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ (Moutinho, 1987; Whipple & Thach, 1988) จากมุมมองในด้านการคาดหวังและประสบการณ์ที่กำลังพูดถึงนี้ เราอาจจะให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปเยือน

1.3 ด้านข้อมูลและการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ฯ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการนำเสนอด้วยเทคนิคสมัยใหม่ การสร้างสรรค์แวดล้อมและการบรรยายภายในห้องจัดแสดงให้เกิดความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นข้อมูลที่น่าสนใจละเอียด ชัดเจน อยู่ในระดับมาก และอันดับท้ายคือ รูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจและมีความต่อเนื่องของการจัดแสดงข้อมูล อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สายสืบหอศิลป์, (นามแฝง, 2552) กล่าวว่า นิทรรศการ (Exhibition) ว่าเป็นส่วนหนึ่งของพิพิธภัณฑ์ ทำหน้าที่มากกว่าการสื่อสาร คือ มีหน้าที่เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้และมีหน้าที่ทางสังคมด้วยจากมุมมองนี้การจัดนิทรรศการเป็นลักษณะพื้นฐานของการเป็นพิพิธภัณฑ์ซึ่งได้ผ่านการพิสูจน์มาอย่างยาวนานว่าเป็นสถานที่ ที่ยอดเยี่ยมสำหรับการรับรู้ทางประสาทสัมผัส โดยการนำเสนอวัตถุที่จัดแสดงให้รับชม การสาธิต การนำวัตถุที่มีคุณค่าทางจิตใจ เช่น ศาสนาวัตถุมาจัดแสดง เป็นต้น

1.4 ด้านสถานที่ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบริเวณอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับท้ายมีแผนผัง ป้ายสื่อเส้นทาง

จุดให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือการจัดการพิพิธภัณฑ์ “Running a Museum: A Practical Handbook” ของ สายสืบหอศิลป์, (นามแฝง, 2552) ได้กล่าวถึงการจัดการพิพิธภัณฑ์ว่า พิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพื่อสาธารณประโยชน์และประสบความสำเร็จ พิพิธภัณฑ์ควรมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของสังคม การบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมจะต้องมีการจัดการอย่างเหมาะสม

1.5 ด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจุดจำหน่ายของที่ระลึกและบริการสินค้ามีความน่าสนใจและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ การปฏิบัติตนในการเข้าชมภายในพิพิธภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และอันดับท้ายเอกสาร แผ่นพับและข้อมูลที่ได้รับประกอบกับการเข้าชมพิพิธภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับพิพิธภัณฑ์บ้านไทย จิม ทอมป์สัน รูปแบบของการจัดนิทรรศการและกิจกรรมสร้างสรรค์ ก็จะมีรูปแบบที่เจาะจงไปที่กลุ่มเหล่านี้ เช่น การประชาสัมพันธ์ที่ใช้สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ก อินตาแกรม เป็นต้น การจัดกิจกรรมที่เน้นความสนุกสนานควบคู่ไปกับการเรียนรู้

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแต่มีสิ่งที่จะต้องเพิ่มเติมและปรับปรุงเพื่อให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้นดังนี้ ได้แก่ 1) ด้านผู้เข้าชมผลงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ครบ แต่ควรปรับปรุงให้มีร้านขายของที่ระลึกให้มีมากขึ้น 2) ด้านเจ้าหน้าที่นำชม ควรมีการอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้าชมได้ความรู้มากขึ้น 3) ด้านข้อมูลและการนำเสนอ ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ที่น่าเสนอน่าเรียนรู้มาก ควรหาวิธีนำเสนอออกที่หลากหลายน่าสนใจ 4) ด้านสถานที่ ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณรอรับบริการให้เพียงพอ และปรับปรุงให้มีร้านขายของที่ระลึกให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้น ควรมีร้านขายน้ำดื่มราคาประหยัดสำหรับให้บริการตามจุดต่างๆ หรือมีตู้จำหน่ายน้ำดื่มสำหรับให้บริการ 5) ด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มป้ายแนะนำเดินไปจุดต่างๆ โดยเฉพาะป้ายเส้นทางไปห้องน้ำ ป้ายแสดงจุดเน้นที่สำคัญ แม้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดแต่ศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจันก็ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตเจริญ ศรีขวัญ (2561) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พบว่า ควรเพิ่มเติมและปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้ 1) ควรปรับปรุงให้มีร้านขายของที่ระลึกให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้น 2) ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณรอรับบริการให้เพียงพอ 3) ควรมีร้านขายน้ำดื่มราคาประหยัดสำหรับให้บริการตามจุดต่างๆ ที่เป็นพิพิธภัณฑ์ กลางแจ้ง หรือมีตู้จำหน่ายน้ำดื่มสำหรับให้บริการ เพราะในบางครั้งมีกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเข้ามาเข้าชมจำนวนมาก ทำให้จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอกับความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้การวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวตั้งใจมาท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้และพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นในการบริหารจัดการควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้ให้อยู่ในระดับมากและมากขึ้น โดยมีการพัฒนาการบริหารจัดการพร้อมกันไปทุกด้านอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องทางสื่อต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ หรือจัดทำเป็นวารสารของแหล่งท่องเที่ยว

3. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการตลอดจนจัดให้มีการศึกษาดูงานฝึกปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมและประเมินผลเป็นอย่างดี

4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีบริการไว้ในระดับมากและมากขึ้น ร้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดให้มีจำนวนพอเพียง สะอาดปลอดภัย มีผู้รับผิดชอบดูแลอย่างชัดเจน และมีความเหมาะสมในเชิงภูมิทัศน์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจันอย่างเป็นระบบ

2. ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการของศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและพัฒนาการบริหารงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จระไน ไชยโยธา. (2557, กรกฎาคม-ธันวาคม). การจัดการพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง: กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์ล้านของเล่นเกริกยูนพันธ์. วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ, 16(1), 16-30.
- จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน นำชมพิพิธภัณฑ์ ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). ปทุมธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สายสืบทอดศิลป์, นามแฝง. (2552). พิพิธภัณฑ์เมืองกลางช่วงนคร การเริ่มต้นของ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นของ ท.นครลำปาง. สืบค้น เมษายน 25, 2560, จาก <http://www.lannapost.net/nwesspacial-1.htm>
- Moutinho, L. (1987). Consumer Behaviour in Tourism. *European Journal of Marketing*, 21(10), 5-44.
- Whipple, T., & Thach, S. (1988, October). Group Tour Management: Does Good Service Product Satisfied Customer?. *Journal of Travel Research*, 27(2), 16-21.