

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สงขลา
Tourist's Satisfaction for Developing a Learning Resoueces
on Songkhla National Museum

พูลเกียรติ มงคลสวัสดิ์

Poonkeat Mongkonsawasd

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Faculty of Industrial Education and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thailand

Corresponding author. Email: pk2018tsu@gmail.com

(Received: June 11, 2023; Revised: July 20, 2023; Accepted: July 25, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สงขลา และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สงขลา - มีนาคม 2566 ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สงขลา ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และอาคาร ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัตถุสิ่งของ และด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และอาคาร ในระดับมาก และมีความพึงพอใจ ในด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุสิ่งของ รวมถึงด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สงขลา ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความน่าสนใจ ความทันสมัยต่อสถานการณ์ทางสังคม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจแล้วมีความประสงค์กลับมาเยี่ยมชม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; แหล่งเรียนรู้; พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ; นักท่องเที่ยว

Abstract

The research “Tourist’ Satisfaction on Songkhla National Museum” is to carry out a quantitative study of Tourist’ Satisfaction on Songkhla National Museum. Participants in the study are 204 tourist visitors of Songkhla National Museum between February - March 2023. The method of study is surveys and data are processed using a statistic analysis program. Statistics used in the study are in percentages and mean averages. The study revealed the overall level of Tourist’ Satisfaction on Songkhla National Museum in 5 aspects: location and buildings, service, information technology, attractions, shows and exhibitions are at the moderate level on average. A more specific individual analysis revealed that the satisfaction on location and buildings are high, while service, public relations, attractions and shows and exhibitions are at the moderate level.

Keywords: Satisfaction; Learning Resources; National Museum; Tourist

1. บทนำ

การท่องเที่ยวสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (ฉันทซ์ วรรณถนอม, 2562) การท่องเที่ยวในเป็นการกระจายรายได้ลงสู่ระบบเศรษฐกิจในประเทศและท้องถิ่น จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2559) พบว่า เศรษฐกิจที่เกิดจากการท่องเที่ยวในประเทศของคนไทยอยู่ที่ประมาณ 8.69 แสนล้านบาท รายได้จากการท่องเที่ยวในภาพรวม ปี พ.ศ. 2562 มาจากนักท่องเที่ยวชาวจีน 10.99 ล้านคน ชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในไทย 166 ล้านคน มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 1.08 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ล่าสุดเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2565 มีจำนวนยอดผู้ติดเชื้อทั่วโลก รวม 369,955,520 ราย และมีจำนวนผู้เสียชีวิตรวม 5,666,379 ราย ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประเทศไทยได้รับผลกระทบเพราะพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติ (วศิน โจรยารุณ, 2564)

จังหวัดสงขลา เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่น่าความสนใจเสน่ห์ความงดงามของธรรมชาติ ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา อาหารการกิน และวิถีชีวิตเรียบง่ายที่เป็นอัตลักษณ์ของชาวจังหวัดสงขลา ซึ่งมีคำขวัญประจำจังหวัด คือ “นกน้ำเพลินตา สมิหลาเพลินใจ เมืองใหญ่สองทะเล เสน่ห์สะพานหิน ธานีถิ่นธุรกิจแดนใต้” บ่งบอกถึงความอุดมสมบูรณ์ (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา, 2560) จังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนล่าง เป็นเมืองสองทะเล และเป็นเมืองท่าค้าขายที่สำคัญมาแต่สมัยโบราณ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา การละเล่นพื้นเมืองที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรมของบรรพบุรุษและมีที่ท่องเที่ยวมากมาย มีสภาพของเมืองเก่าแก่ ที่เป็นเอกลักษณ์ (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสงขลา, 2561)

พิพิธภัณฑ์จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ เป็นแหล่งรวบรวม สงวนรักษา การให้องค์ความรู้ ความเข้าใจในหลายๆ ด้าน เช่น ความเข้าใจเรื่องประวัติศาสตร์ มรดกทางวัฒนธรรมของชาติให้คนในชาติและคนภายนอกมีความเข้าใจในบ้านเมืองและท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเป็นสถานที่จัดแสดงหลักฐานสำคัญของมนุษย์ ธรรมชาติสำหรับในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ และความเพลิดเพลินบันเทิงใจ (นวลลออ ทินานนท์, 2547) พิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ต่อเนื่องที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถรองรับกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกระดบ ประชาชนทุกวัยสามารถเข้ามาใช้บริการทางความรู้ได้ทุกสาขาตอบสนองความต้องการด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ช่วยกระตุ้นสร้างแรงจูงใจในการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง เกิดจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่นรวมถึงสารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติไทย (Kojaranont, 2005)

ปัญหาโรคระบาด Covid-19 ในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2563 ที่ผ่านมา ทำให้การท่องเที่ยวต้องหยุดชะงักลงเนื่องจากประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมการระบาดของ Covid-19 ทำให้มีมาตรการของทางภาครัฐในการปิดสถานที่ต่างๆ รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ เช่น อุทยานและวนอุทยานแห่งชาติ สถานที่ท่องเที่ยวทะเล และพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น และมีมาตรการเดินทาง ทำให้นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติก็เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยไม่ได้ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 และนักท่องเที่ยวในประเทศก็ชะลอการท่องเที่ยว ทำให้ตัวเลขของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาลดลงร้อยละ 83.2 และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในประเทศลดลง ร้อยละ 47.6 ในปี 2563 ตั้งแต่ Covid-19 ระบาดหนัก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ที่สถานการณ์ปกติ และภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวในประเทศเดินทางไปลดลงมากที่สุดคือ ภูมิภาคกลาง ลดลงร้อยละ 53.3 (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)

ผู้วิจัยได้มีโอกาสนำนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มาศึกษาดูงานที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลาและด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการ ให้ความรู้ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา ในด้านต่างๆ โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้และได้ตระหนักเห็นถึงคุณค่า และให้ความสำคัญของวัฒนธรรมที่เป็นมรดกตกทอดมายังคนรุ่นหลังได้อนุรักษ์รักษาให้คงอยู่ตลอดไป และให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ในการให้การศึกษาแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัยและทุกประเภท รวมถึงให้นักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมเกิดความประทับใจในการมา พิพิธภัณฑ์แห่งนี้แล้วมีความประสงค์ได้กลับมาเยี่ยมชมอีก ดังนั้นแล้ว ควรให้ความสำคัญกับแหล่งเรียนรู้ในการพัฒนาและ ปรับปรุงพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลาแห่งนี้ เช่น ด้านสถานที่อาคาร ด้านวัตถุสิ่งของ ด้านการจัดแสดงนิทรรศการ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ และในด้านการบริการ เพื่อให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน และภาครัฐได้ให้ความสำคัญ ในการพัฒนาปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาที่ดั้งเดิมของประเทศให้มีความน่าสนใจ และทรงคุณค่าตลอดไป ผู้วิจัยจึงมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาเสนอแนะปรับปรุงและพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา ให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19 โดยศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา ของนักท่องเที่ยวหลังเกิดโรคโควิด-19 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นศึกษาวิจัยดังกล่าวนี้

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา
- 2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา ของนักท่องเที่ยว หลังเกิดโรคโควิด-19
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา

3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยมีอยู่กว่า 1,582 แห่งทั่วประเทศ (ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร, 2564) ซึ่งพิพิธภัณฑ์มีอยู่ ทั่วภูมิภาคในหลากหลายจังหวัด แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ การเรียนรู้ของมนุษย์สามารถแสวงหาความรู้ได้ไม่จำกัดเฉพาะอยู่ แต่เพียงห้องเรียนเท่านั้น สามารถแสวงหาความรู้ได้จากสถานที่ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่ง แหล่งเรียนรู้ที่เข้าไปศึกษาหาความรู้ในแขนงต่างๆ เพิ่มขึ้นจากในห้องเรียนทั้งยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นสถานที่เก็บ รวบรวมวัตถุทางธรรมชาติ วัตถุทางวิทยาศาสตร์ วัตถุทางศิลปกรรม วัตถุทางประวัติศาสตร์ และโบราณคดี คือ พิพิธภัณฑ์ ซึ่ง หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมของมีค่า ของเก่า จำพวกโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ วัตถุทางธรรมชาติ ทางวิทยาศาสตร์ ที่มีความสำคัญในด้านวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในทางการศึกษาและความเพลิดเพลิน โดยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 ได้เป็นผู้บัญญัติ คำว่า พิพิธภัณฑ์ และตั้งพิพิธภัณฑ์ส่วนพระองค์เป็นครั้งแรก ชื่อว่า “พระที่นั่งประพาส พิพิธภัณฑ์” เป็นที่เก็บรวบรวมของโบราณวัตถุ จึงสรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์ หมายถึง สถานที่รวบรวมสมบัติวัตถุที่สำคัญ ทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์และหลักฐานเกี่ยวกับมนุษย์ สิ่งแวดล้อม ที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต รวมทั้งเป็นสถานที่ในการศึกษา หาความรู้ความเพลิดเพลินใจ และการพักผ่อนหย่อนใจ

ประเภทของพิพิธภัณฑ์ เช่น ประวัติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ระยะเวลาเพื่อการรวบรวมวัตถุที่น่าสนใจต่อตามีของ ปริมาณมาก จึงแบ่งประเภทของพิพิธภัณฑ์ขึ้น (โชค ไกรเทพ, 2549) สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ ได้จำแนกแบ่งประเภท ของพิพิธภัณฑ์ เป็น 9 สาขา ดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ (Museum of Arts) เป็นพิพิธภัณฑ์ที่จัดแสดงศิลปวัตถุทุกประเภท
2. พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะร่วมสมัย (Gallery of Contemporary Arts) เช่น ภาพวาด รูปปั้น
3. พิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยา (Natural History Museum) หรือประวัติธรรมชาติเป็นพิพิธภัณฑ์ที่ได้ รวบรวมวัตถุ เช่น ธรณีวิทยา พฤกษศาสตร์ สัตวศาสตร์ มานุษยวิทยา สวนสัตว์ วนอุทยาน

4. พิพิธภัณฑ์สถานทางมานุษยวิทยาและชาติพันธุ์วิทยา (Museum of Anthropology and Ethnology) เป็นพิพิธภัณฑ์ที่ส่งเสริมให้มนุษย์แต่ละเผ่าพันธุ์ได้เข้าใจในวัฒนธรรม-ของกันและกัน

5. พิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกล (Museum of Science and Technology) เป็นพิพิธภัณฑ์ที่แสดงเรื่องราวการคิดค้น ประดิษฐ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้เป็นการเป็นเครื่องผ่อนแรงสำหรับมนุษย์

6. พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี (Museum of History and Archaeology) เป็นพิพิธภัณฑ์ที่แสดงเรื่องราวความเป็นมาของมนุษย์ในอดีต

7. พิพิธภัณฑ์สถานประจำเมือง (Regional Museum-City Museum) แสดงเรื่องราวของท้องถิ่น

8. พิพิธภัณฑ์สถานแบบพิเศษ (Specialized Museum) เช่น ศิลปะประยุกต์ โบราณคดีธรรมชาติวิทยา

9. พิพิธภัณฑ์สถานของมหาวิทยาลัย (University Museum) จัดตั้งขึ้นโดยสถาบันทางการศึกษา

จิราพัชร เชี่ยวจินตาคานต์ (2556) กล่าวว่า องค์ประกอบพิพิธภัณฑ์แบ่งได้ดังนี้ คือ อาคารสถานที่ วัตถุประสงค์ของการจัดแสดง กลยุทธ์ในการนำเสนอและอาคารพิพิธภัณฑ์สถาน สถานที่ตั้งพิพิธภัณฑ์สถาน

จากการที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์สามารถแบ่งได้หลายประเภท โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันอยู่ที่ผู้ชมมีความสนใจในการศึกษาในเรื่องใด ทุกประเภทที่กล่าวมาจะส่งเสริมให้ความรู้ ให้ความเพลิดเพลิน

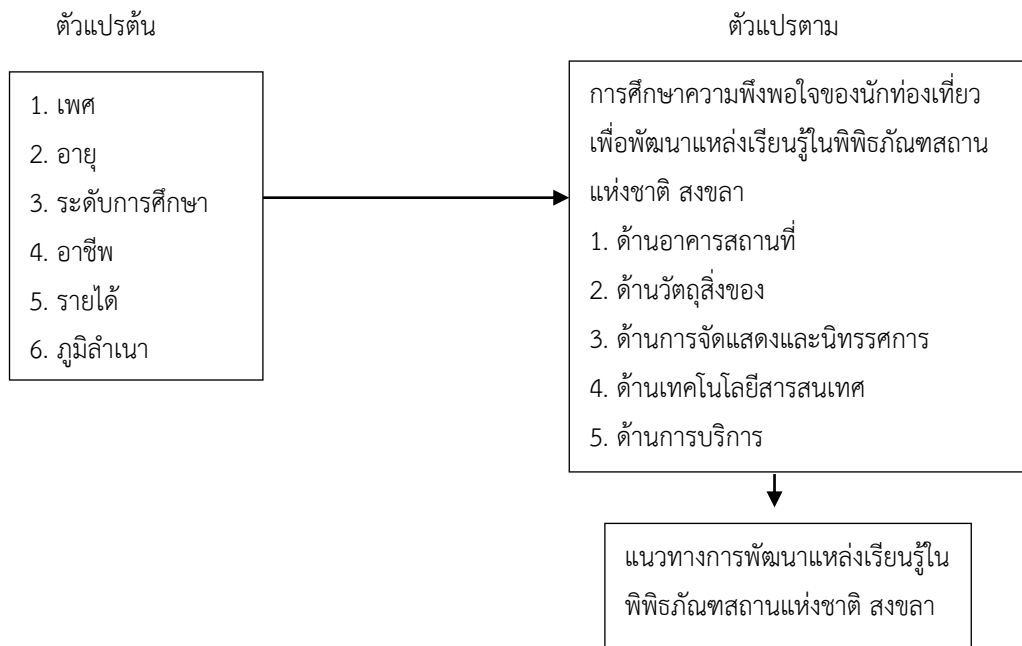
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา มีลักษณะเป็นกลุ่มอาคารแบบสถาปัตยกรรมจีน ก่ออิฐถือปูน สร้างขึ้นโดยพระยาสุนทรานุรักษ์ (เนตร ณ สงขลา) ผู้ช่วยราชการเมืองสงขลา เมื่อปี พ.ศ.2421 ตรงกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อใช้เป็นบ้านพัก ต่อมาทางราชการได้ซื้ออาคารดังกล่าวจากพระอนันตสมบัติ (เอม ณ สงขลา) ใช้เป็นศาลาว่าการมณฑลนครศรีธรรมราช และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2460 ใช้เป็นที่ทำการศาลากลางจังหวัดสงขลา จนถึงปี พ.ศ.2496 จึงย้ายที่ทำการศาลากลางจังหวัดสงขลา ไปอยู่ ณ ที่ปัจจุบันที่ถนนราชดำเนิน ตัวอาคารหลังนี้ถูกทิ้งร้างอยู่หลายปี ปี พ.ศ. 2516 กรมศิลปากรประกาศขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถาน และได้เริ่มบูรณะอาคารหลังนี้เป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา เมื่อดำเนินการจัดแสดงนิทรรศการถาวรเรียบร้อย จึงได้กราบบังคมทูลเชิญ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร เสด็จพระราชดำเนินเป็นประธานในพิธีเปิด เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2525

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ Wolman (1973) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ดรีเวอร์ (Drever, 1993) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นสภาวะความรู้สึกที่ได้รับความประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้โดยการบรรลุความสำเร็จต้องมีแรงกระตุ้นของความต้องการหรือความมุ่งหมายของความรู้สึกของบุคคลนั้น และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิกาน (2554) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นได้ทั้งความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ภายใต้สถานการณ์ในคำตอบแทน ถ้าบุคคลนั้นได้รับการชมเชยกว่จะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจทางบวก แต่ขณะที่บุคคลได้รับการโดนตำหนิ ถูกการลงโทษจะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในทางลบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับงานวิจัยมีดังนี้ จันทนีย์ หิรัญโรจน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมชาวไทยและชาวต่างชาติ ในจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ นิทรรศการและการให้ความรู้ การพัฒนาสื่อและการประชาสัมพันธ์ และการบริการเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงระดับน้อย และสุรชัย ทูหมัด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทยในระดับมาก มากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านที่ตั้งและอาคาร ส่วนในความพึงพอใจในระดับมาก คือด้านนิทรรศการและการให้บริการ และด้านการบริหารการจัดการในด้านที่ตั้งและอาคาร มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ตัวอาคารมีความสวยงาม

สามารถดึงดูดให้เข้าชมด้านนิทรรศการและการให้การศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เส้นทางเดินชมมีความสะดวกและมีความปลอดภัย ด้านการบริหารจัดการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมในค่าเข้าชมเนื่องจากพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทยแห่งนี้เข้าชมฟรี และด้านเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุด คือสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์แก่ผู้เข้าชม สอดคล้องกับ นพดล อินทร์จันทร์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 ความสุภาพเรียบร้อย อภัยาศัย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีดำเนินการ

กลุ่มประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาชมเยี่ยมชม โดยมีความยินดีและเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม ในการดำเนินงานอยู่ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2566 ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คนเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในศึกษา ได้แก่แบบสอบถาม ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา เป็นแบบตรวจสอบคำตอบ (Check list) ตอนที่ 2 เหตุผลในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา และตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา โดยมีข้อความให้นักท่องเที่ยวได้แสดงความรู้สึกและความพึงพอใจ โดยจำแนกออกเป็นจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารและสถานที่ ด้านวัตถุสิ่งของ ด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ส่วนตอนที่ 4 สอบถามปลายเปิดเพื่อเป็น

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา จำนวน 204 ชุด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะทางประชากร ระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) วิเคราะห์คำถามปลายเปิดด้วยการรวบรวมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เป็นส่วนมากที่สุดเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา

6. ผลการศึกษา

6.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา พบรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ภูมิสถาปัตยกรรม อาคารพิพิธภัณฑ์	10.29	16.67	50.00	23.04	-	3.14	0.89	ปานกลาง
2.สภาพแวดล้อมทั่วทั้งบริเวณ	33.33	64.71	1.96	-	-	4.31	0.51	มากที่สุด
3.พื้นที่สำหรับจอดรถ	18.14	33.82	44.12	3.92	-	3.66	0.82	มาก
4.ประตูทางเข้าออก	4.41	8.82	36.76	33.82	16.18	2.51	1.01	น้อย
5.พื้นที่บริการนั่งพักผ่อน	24.51	50.00	17.65	6.86	0.98	3.90	0.88	มาก
6.การรักษาความปลอดภัย	10.78	9.31	76.47	3.43	-	3.27	0.69	ปานกลาง
7.ความสะอาดโดยรอบบริเวณ	32.84	63.24	2.94	0.98	-	4.28	0.57	มากที่สุด
8.ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ	17.65	16.66	49.02	16.18	0.49	3.35	0.97	ปานกลาง
รวม						3.55	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านอาคารและสถานที่โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับมากที่สุดในส่วนของสภาพแวดล้อมทั่วทั้งบริเวณและความสะอาดโดยรอบบริเวณพิพิธภัณฑ์

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านวัตถุสิ่งของ

ด้านวัตถุสิ่งของ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.วัตถุมีความหมายบอกเล่าเรื่องราวได้	7.81	26.83	57.07	8.29	-	3.34	0.74	ปานกลาง
2.วัตถุความโดดเด่น และดึงดูดใจ	16.18	41.18	40.20	2.44	-	3.71	0.76	มาก
3.การแบ่งหมวดหมู่ชัดเจน	5.88	20.10	59.80	12.25	1.96	3.16	0.78	ปานกลาง
4.มีป้ายอธิบายวัตถุสิ่งอย่างละเอียด	-	4.41	51.47	38.24	5.88	2.54	0.67	น้อย
5.ป้ายมีภาพประกอบของวัตถุถูกต้อง	6.37	21.57	54.41	15.20	2.45	3.14	0.89	ปานกลาง
6.วัตถุจำลองมีลักษณะเหมือนจริง	13.73	23.04	42.65	18.63	1.96	3.28	0.98	ปานกลาง
7.วัตถุจำลองจัดวางอยู่ในที่เหมาะสม	8.33	19.61	54.41	14.71	2.94	3.16	0.88	ปานกลาง
8.การรักษาวัตถุสิ่งให้มีความปลอดภัย	-	5.88	78.92	15.20	-	2.91	0.45	ปานกลาง
รวม						3.15	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในด้านวัตถุสิ่งของอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในด้านความโดดเด่น และดึงดูดใจของวัตถุสิ่งของ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ

ด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.นิทรรศการมีความถูกต้อง	0.98	22.06	72.55	4.41	-	3.20	0.52	ปานกลาง
2.นิทรรศการมีความน่าสนใจ	20.59	65.69	13.73	-	-	4.07	0.58	มาก
3.จัดแสดงให้ความรู้ความเป็นมาของอดีตถึงปัจจุบันได้เป็นอย่างดี	2.45	47.06	44.61	5.88	-	3.46	0.64	มาก
4.ให้ความรู้ความเข้าใจชัดเจน	-	1.47	45.59	49.02	3.92	2.45	0.59	น้อย
5.การจัดแสดงมีความเหมือนจริง	3.67	15.20	65.20	12.25	0.99	3.14	0.74	ปานกลาง
6.ความเหมาะสมกับทุกกลุ่มวัย	4.90	20.59	62.75	8.92	2.94	3.16	0.76	ปานกลาง
7.การจัดแสดงมีความเป็นระเบียบ	1.47	6.86	77.94	11.76	1.96	2.94	0.57	ปานกลาง
8.ห้องจัดแสดงมีแสงสว่างที่เพียงพอ	-	0.49	59.31	37.25	2.94	2.57	0.56	น้อย
รวม						3.12	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในด้านการจัดแสดงและนิทรรศการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในด้านการจัดแสดงให้ความรู้ความเป็นมาของอดีตและนิทรรศการ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เอกสาร เว็บไซต์ ข้อมูลที่ถูกต้อง	2.55	51.47	21.57	4.41	-	3.92	0.78	มาก
2.ให้ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์รวดเร็ว	5.88	19.12	66.67	8.33	-	3.23	0.68	ปานกลาง
3.ประชาสัมพันธ์ข่าวผ่านสื่อออนไลน์	0.98	20.10	65.69	13.24	-	3.09	0.73	ปานกลาง
4.ให้ข้อมูลเผยแพร่ข่าวสารต่อเนื่อง	13.37	17.65	58.33	10.29	-	3.35	0.84	ปานกลาง
5.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง	-	1.96	55.39	37.25	5.39	2.54	0.63	น้อย
6.ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ข่าวสาร	6.86	19.12	63.24	10.78	-	3.22	0.73	ปานกลาง
7.ช่องทางสื่อสารมีความเหมาะสม	7.84	26.96	50.49	14.71	-	3.28	0.81	ปานกลาง
8.แจ้งเวลาเปิด เวลาปิดอย่างชัดเจน	5.88	12.25	72.06	9.80	-	3.14	0.66	ปานกลาง
รวม						3.22	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในด้านเอกสาร เว็บไซต์ ที่ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านวิชาการดี	6.37	8.82	73.04	11.76	-	3.10	0.67	ปานกลาง
2.การให้คำปรึกษาข้อสงสัยชัดเจน	5.39	24.51	66.67	3.43	-	3.32	0.63	ปานกลาง
3.ความเอาใจการให้บริการดี	11.76	32.35	55.58	-	-	3.56	0.69	มาก
4.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	2.46	22.55	69.61	5.39	-	3.22	0.57	ปานกลาง
5.การบริการมีความเสมอภาค	5.39	51.96	42.65	-	-	3.63	0.59	มาก
6.เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมร่ายกายเรียบร้อย	4.90	20.59	67.65	6.96	-	3.24	0.65	ปานกลาง
7.เข้าบริการติดต่อสอบถามสะดวก	1.47	3.43	57.35	27.45	10.29	2.58	0.78	น้อย
8.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	12.75	51.47	35.78	-	-	3.77	0.66	มาก
รวม						3.30	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในด้านความตรงต่อเวลา การบริการที่มีความเสมอภาค และ ความเอาใจใส่การให้บริการดี

ตารางที่ 6 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1.ด้านอาคารสถานที่	3.55	0.79	มาก
2.ด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ	3.12	0.62	ปานกลาง
3.ด้านวัตถุสิ่งของ	3.15	0.77	ปานกลาง
4.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.22	0.73	ปานกลาง
5.ด้านการบริการ	3.30	0.65	ปานกลาง
รวม	3.26	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 สรุปการศึกษาวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจของต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา ในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเป็นอาคารเก่าแก่ คงความเป็นเอกลักษณ์ของอาคารบ้านเรือนในยุคก่อนและมีกลิ่นไอของความเป็นวัฒนธรรมร่วมสมัยที่สืบทอดวิถีชีวิตความเป็นอยู่ รวมทั้งทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและมีทัศนียภาพที่โดดเด่นน่าประทับใจ

6.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลา ของนักท่องเที่ยวหลังเกิดโรคโควิด19 โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวหลังเกิดโควิด19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว สภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว เวลาต่อการเดินทางท่องเที่ยว และความชอบส่วนบุคคล ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวหลังเกิดโรคโควิด19

6.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสงขลาจากนักท่องเที่ยว คือ การประชาสัมพันธ์ การค้นคว้าวิจัย และความร่วมมือจากทุกฝ่ายในจังหวัดสงขลา จึงจะทำให้พิพิธภัณฑ์สงขลาเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีในศตวรรษที่ 21 สามารถสร้างกระแสค่านิยมแห่งความชื่นชมวัฒนธรรมความภาคภูมิใจในประวัติศาสตร์สงขลา วัฒนธรรมภูมิปัญญา และองค์ความรู้โดยบูรณาการบทเรียนเข้ากับพิพิธภัณฑ์สงขลา ตลอดจนพัฒนาผู้เรียนให้มีความตระหนักรู้ความเข้าใจในสิ่งที่จัดแสดง ความเชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ก่อเกิดเป็นพฤติกรรมรักการเรียนรู้ รักการอ่าน รักการสืบค้น และรักการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

7. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย “การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา ที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะเป็นสถานที่ ตัวอาคาร คงความเป็นเอกลักษณ์ที่สามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมที่สืบทอดวิถีชีวิตความเป็นอยู่ รวมทั้งทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง การเดินทางที่สะดวกและมีความสง่างามน่าประทับใจ ส่วนความประทับใจด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัตถุสิ่งของ และด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาสร้างความพึงพอใจที่มากขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรา จงกล (2532) และ ประทุม ชุ่มเพ็งพันธุ์ (2530) สถานที่ตั้งพิพิธภัณฑ์สถาน สิ่งแรกที่ควรคำนึงถึง คือ ทำเลสถานที่ตั้ง ต้องเลือกให้เหมาะสม สะดวกในการคมนาคม มีความปลอดภัย บรรยากาศอยู่ในที่ร่มรื่น เงียบสงบ มีทัศนียภาพที่สวยงาม โดยมีจุดที่จอดรถยนต์ให้มีความเป็นระเบียบสวยงาม สถานที่พัก และต้อนรับผู้ชม มีพื้นที่กว้างพอที่ต้อนรับผู้เข้าชมได้มีที่นั่งพัก ควรเป็นห้องที่มีอากาศถ่ายเทและมีแสงสว่างเพียงพอ รวมถึงความสะอาด เช่นเดียวกัน และในขณะที่ ตัวอาคารพิพิธภัณฑ์ มีความสวยงามดึงดูดให้มาชื่นชม ห้องน้ำบริการมีเพียงพอต่อความต้องการ

รวมถึง สถานที่อาคารมีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับ เศรษฐศาสตร์ โชนบัณฑิต (2563) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมโฆชะ จังหวัดขอนแก่น โดยปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ที่ใช้บริการโรงแรมโฆชะ จังหวัดขอนแก่น สสำรวจเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ โรงแรม คือมาพักผ่อนคิดเป็น ร้อยละ 46.50

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวหลังเกิดโควิด19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว เวลาต่อการเดินทางท่องเที่ยว และความชอบส่วนบุคคล ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวหลังเกิดโรคโควิด 19 ทางด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว เน้นไปที่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายสำหรับห้องพัก และเน้นเรื่องความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง รวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว สอดคล้องกับ วันทนีย์ แสนภักดี (2562) ที่ทำการศึกษารื่อง แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอยุธยาเมืองมรดกโลก พบว่า ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางและเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสภาพพื้นที่ แหล่งท่องเที่ยวให้มีความสวยงามเพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ เอกลักษณ์ แสงเดือนฉาย (2562) เรื่อง การประยุกต์ใช้แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐานเพื่อพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดย ศึกษาแนวคิดการวางแผนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจ 1) ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก ($\bar{X} = 4.54$; S.D. = 0.229) 2) ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับคุณภาพดีมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.55$; S.D. = 0.022) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความ พึงพอใจของสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวท้องถิ่น

นักท่องเที่ยวบางส่วนมีข้อเสนอแนะดังนี้ ด้านอาคารและสถานที่ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ไม่ทราบห้องน้ำว่า อยู่ตรงไหน และจุดใดบ้างที่ให้ข้อมูล และภาพปริศนาธรรมในฝาผนัง ควรมีคำอธิบายได้ภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถ่องแท้ ด้านวัตถุสิ่งของ ควรมีป้ายจัดแสดงเป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทย อักษรของป้ายจัดแสดงควรมีสีดำที่มีความชัดเจน เพื่อ ความชัดเจนในการอ่านของผู้มาท่องเที่ยว และบางป้ายมีอักษรที่เลือนรางไม่ชัดเจน ด้านการจัดแสดงและนิทรรศการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยบรรยาย การให้ความรู้ ในการจัดแสดงนิทรรศการทุกห้อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เช่น การทำสารคดีนำเสนอผ่าน Social Networks เพื่อส่งเสริมรายได้เป็นเงินทุนในการพัฒนา พิพิธภัณฑ์ ด้านการบริการ การบริการดีเยี่ยม มีความประทับใจ มีความต้องการกลับมาเยี่ยมชมอีก และข้อเสนอแนะเพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาคือต้องมุ่งหาเอกลักษณ์และสร้างความสนใจ การดึงดูดใจให้ผู้เข้าชมเดินทางมาเยี่ยมชม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เวลาอยู่กับความรู้ที่จัดแสดงอยู่ภายในพิพิธภัณฑ์สงขลาให้มากกว่าเดิม การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง พิพิธภัณฑ์กับนักท่องเที่ยว การสร้างความรู้สึกร่วมกัน การมีส่วนร่วม และความเป็นเจ้าของ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงความคาดหวัง ความต้องการ ของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ และแนวทางในการอนุรักษ์เพื่อคงอยู่สืบสานและต่อยอดให้พิพิธภัณฑ์ทรงคุณค่าเพื่อการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานสถิติการท่องเที่ยว ปี 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566, จาก www.mots.go.th.

จิรา จงกล. (2532). พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อัมรินทร์ พรินต์ติ้ง; 155.

- จิราพัชร เชี่ยวจินดาภานต์. (2556). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ออนไลน์ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. สาขาวิชาสื่อสารมวลชน; 14-17.
- จันทิพย์ ทิรัญโรจน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร. นครปฐม : กรมศิลปากร.
- ฉันทซ์ วรรณถนอม. (2552). ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566, จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>.
- โชค ไกรเทพ. (2549). โครงการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน ไทย-รามัญ จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพดล อินทร์จันทร์. (2554). การศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 26.
- นवलลอ ทินานนท์. (2547). การศึกษาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในจังหวัดนครนายก. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประทุม ชุ่มเพ็งพันธุ์. (2545). แหล่งประวัติศาสตร์และโบราณคดีที่สำคัญในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา. (2565). ประวัติและบทบาทหน้าที่. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2566. สืบค้นจาก <https://www.finearts.go.th/songkhlamuseum/categorie/history>.
- วศิน โรจยารุณ. (2564). เศรษฐกิจปิณทุส์โควิด: ยกที่ 2 เริ่มแล้ว. ฝ่ายเศรษฐกิจมหภาคธนาคารแห่งประเทศไทย.
- วันทนีย์ แสนภักดี. (2562). แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอยุธยาเมืองมรดกโลก ในมุมมองของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 9(1), มกราคม – เมษายน; 36-49.
- เศรษฐศิริการ โชคบัณฑิต. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมโฆษะ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 10(3), กรกฎาคม – กันยายน 2563.
- ศูนย์มานุษยวิทยาสิริจ. (2564). พิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://www.sac.or.th/porta/th/article/index>.
- สุรัชย์ ทูหมัด. 2556. ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 66-67.
- สมยศ นาวิการ. (2554). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา. (2560). ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2566. สืบค้นจาก <http://songkhla.cdd.go.th/service>.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสงขลา. (2561). ท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2566. สืบค้นจาก <https://www.songkhla.go.th/frontpage>.
- เอกลักษณ์ แสงเดือนฉาย. (2562). การประยุกต์ใช้แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐานเพื่อพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวท้องถิ่นอย่างยั่งยืน. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 9(พิเศษ), เดือนพฤศจิกายน 2562.
- Driver, B. L. (1993). Prediction of Leisure Participation from Behavioral, Normative, and Control Beliefs: An Application of the Theory of Planned Behavior. Leisure Science.13; 256.
- Kojaranont, R. (2005). Strategic Planning to Develop Bangkok National Museum. Bangkok. Office of National Museum Fine Art Department Ministry of Culture. In Thai.
- Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science. New York: Von Nostrand Reinhold. Drever, 1993;:256.