doi: 10.14456/jiskku.2021.4

ประสบการณ์ผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

User Experience & Needs of User of Identity of Nan Museum

ณัฐนันท์ ตาสุข[1]*, กันยารัตน์ เควียเซ่น[1]

Nattanan Tarsook[1] *, Kanyarat Kwiecien[1]

*Corresponding author email: nattanan.tarsook@kkumail.com

Received: January 17, 2021

Revised: February 14, 2021

Accepted: February 18, 2021

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

วิธีการศึกษา: ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน โดยใช้แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ การสังเกตพฤติกรรมอย่างมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ

ข้อค้นพบ: ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เข้าใช้บริการ คือ 1) เพื่อชมนิทรรศการ 2) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับจังหวัดน่าน และ 3) เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของหออัตลักษณ์นครน่าน โดยนักท่องเที่ยวต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุจัดแสดง ตารางการจัดแสดง นิทรรศการ และรายละเอียดอื่นๆ ที่ทันสมัยของหออัตลักษณ์นครน่าน เพื่อผู้ใช้บริการจะได้วางแผนในการเยี่ยมชมด้วยตนเอง

การประยุกต์ใช้จากการศึกษานี้: สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

คำสำคัญ : การออกแบบบริการ การศึกษาผู้ใช้ ประสบการณ์ผู้ใช้ พฤติกรรมสารสนเทศ

---

[1]สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University.

Abstract

Purpose of the Study: This qualitative study focuses on examining experiences and needs of users at Nan Identity Hall in the city of Nan.

Methodology: In-depth interviews are conducted with 12 museum visitors using journey mapping and observation on their participative behavior.

Main findings: The visitors visited the Identity Hall to drop in to see exhibitions, seek information related to Nan province, and to participate in the museum activities. They intended to get details of exhibited objects, exhibition calendar, and other updates of the museum so that they can plan their visit to the museum.

Applications of this study: The research findings can be useful for the improvement of customer services to meet the customer needs and behavior.

Keywords: Service design, User behavior, User experience, Information behavior

บทนำ

การจัดการท่องเที่ยวในปัจจุบันให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวรวมทั้งกระแสความนิยมของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 จึงได้กำหนดนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2560 (NESDB,2017) ไว้หลากหลาย ตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวหนึ่งในนั้นคือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หรือการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมมีจุดมุ่งหมายให้ความรู้และการสร้างความภาคภูมิใจเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์โบราณคดีและสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นอันเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคม (Tangwattana, 1999) ที่ภาครัฐมุ่งรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งในส่วนของกิจกรรมประเพณี ตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและทำให้เกิดความสนใจกิจกรรมท่องเที่ยวซึ่งจะส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มจำนวนมากขึ้น

จังหวัดน่านเป็นจังหวัดที่มีความเป็นมายาวนานทางด้านประวัติศาสตร์วัฒนธรรมประเพณี ของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ก่อให้เกิดอัตลักษณ์ที่สวยงามมีสถาปัตยกรรมที่เก่าแก่ มีคุณค่า ที่ยังคงอยู่คู่กับวิถีชีวิตของคนจังหวัดน่านและมีศิลปวัฒนธรรมประเพณีเก่าแก่ที่สืบทอดกันมาแต่ครั้งอดีต จังหวัดน่านยังมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ประเพณีที่หลากหลายอีกทั้งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมยังสามารถสร้างรายได้จากการเข้ามาเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น (Integrated Provincial Administrative Committee, 2018)

หออัตลักษณ์นครน่านเป็นพิพิธภัณฑ์รูปแบบหนึ่งที่เป็นเครื่องมือทางวัฒนธรรม ในการผลิต ความรู้ และคุณค่าค่านิยมแก่สังคม โดยนำเสนอความรู้ด้านประวัติศาสตร์วัฒนธรรม ผ่านกระบวนการจัดแสดง เพื่อเป็นเครื่องมือ (Instrumentalization) ของการเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณีที่เป็นอัตลักษณ์ เนื่องจากอัตลักษณ์ มีอิทธิพลในการหล่อหลอมความเป็นตัวตนที่แตกต่างหลากหลายไม่เหมือนใคร ทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคม สอดคล้องกับจังหวัดน่าน ที่มีศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิต ที่มีความหลากหลาย และยังคงความดั้งเดิมไว้ไม่ได้อ่อนไหวไปตามกระแสที่มากับความเจริญในยุคปัจจุบัน ซึ่งเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความโดดเด่นนี้ สามารถทำให้ผู้คน จากที่ต่าง ๆ หลั่งไหลมาเยี่ยมชม และศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของเมืองน่านที่มีความเชื่อมโยง เรื่องราว ในยุคสมัยต่าง ๆ รวมทั้ง ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มชาติพันธุ์ ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดในการก่อสร้างหออัตลักษณ์นครน่าน เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ยุคสมัยแห่งประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสังคมศาสตร์ของจังหวัดน่านอย่างมีระบบ โดยรวบรวมเรื่องราวที่เป็นมรดกทางประวัติศาสตร์อารยธรรมที่ทรงคุณค่าและเชื่อมโยงกับแต่ละยุคสมัย จนกระทั่งมาเป็นเมืองน่านในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวบรวมและบันทึกเรื่องราวการเสด็จมาเยี่ยมราษฎร ตลอดจนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมวงศานุวงศ์ ในพื้นที่จังหวัดน่านด้วยความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอันล้นพ้น นอกจากมีการรวบรวมเรื่อง ราวดังกล่าวข้างต้น ยังมีแนวทางการนำเสนอในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่ ในการมีส่วนร่วมของผู้ชมจากระบบดิจิทัล โดยเข้าใจถึงกระบวนการหลักฐานที่เกิดขึ้น เกิดจิตสำนึกให้เห็นคุณค่า และความภาคภูมิใจเรื่องราวแหล่งอารยธรรมในอดีต ตลอดจนเกิดความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลรักษามรดกทางวัฒนธรรมให้มีความยั่งยืนอย่างมั่นคงตลอดไปหออัตลักษณ์นครน่านมีรูปแบบบริการภายในห้องจัดแสดงทั้งหมด 9 ห้องได้แก่ ห้องที่ 1 ห้องฉายวิดิทัศน์ เป็นห้องสำหรับแนะนำการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านตลอดจนข้อมูลและแผนผังการจัดแสดงแต่ละส่วน ห้องที่ 2 วิวัฒนาการสัมพันธ์เมืองน่านสู่รัตนโกสินทร์ นำเสนอเกี่ยวกับประวัติและเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงสมัยต่างๆ จนก้าวเข้าสู่สมัยรัตนโกสินทร์ ห้องที่ 3 สายสัมพันธ์ล้านนาตะวันออก โดยนำเสนอผ่านการเล่าเรื่องด้วยสายน้ำน่านจากเหตุการณ์ในอดีตที่สำคัญและลักษณะทางภูมิศาสตร์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2 (เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน) และความเชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้าน ห้องที่ 4 ใต้แผ่นฟ้าแห่งเมืองน่าน นำเสนอในรูปแบบสื่อมัลติมีเดีย วิถีชีวิต ชนเผ่า การแต่งกาย อัตลักษณ์ ของชาวน่าน ซึ่งผู้ชมสามารถจำลองการแต่งกายของชนเผ่าต่างๆ พร้อมการตกแต่งและภาพถ่ายด้วยระบบทัชสกรีนตลอดจนสแกนคิวอาร์โค้ดส่งรูปไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ ห้องที่ 5 เจ้าฟ้าอัตถวรปัญโญ จัดแสดงประวัติเจ้าฟ้าอัตถวรปัญโญ ที่ขอเข้าพึ่งพระบรมโพธิสมภารในกรุงรัตนโกสินทร์ สมัยรัชกาลที่ 1 และประวัติเจ้าผู้ครองนครที่สำคัญ ห้องที่ 6

วัฒนธรรมเฟื่องเรืองนามน่าน ได้จัดแสดงวัฒนธรรม ประเพณี เทศกาล การละเล่นพื้นเมือง พิธีกรรม ภาษา อาหาร เครื่องแต่งกาย ตลอดจนสิ่งที่มีคุณค่าทางด้านจิตใจที่ได้รับการสั่งสมจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ห้องที่ 7 สืบศิลป์ถิ่นน่าน นำเสนอเกี่ยวกับศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมที่มีชื่อเสียงของเมืองน่าน ตลอดจนเรื่องราวของสถานที่โบราณวัตถุโบราณสถาน ห้องที่ 8 มรดกทางธรรมชาติ ได้นำเสนอในส่วนของมรดกธรรมชาติที่สำคัญของจังหวัดน่าน และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมเรื่องราวของสถานที่นั้น ๆ ในจังหวัดน่าน และห้องที่ 9 เย็นศิระเพราะพระบริบาล จัดแสดงพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมวงศานุวงศ์ในพื้นที่จังหวัดน่าน โครงการปิดทองหลังพระฯ และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริต่าง ๆ (Nakorn Nan Identity Hall, 2016)

จากรูปแบบการให้บริการที่ผ่านมาพบว่า มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการไม่มากนัก เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ยังไม่แพร่หลายและยังไม่เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวเห็นได้จากสถิตินักท่องเที่ยวจากเอกสารรายงานประจำปี 2562 ของหออัตลักษณ์นครน่านที่ผ่านมาพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ได้เพิ่มขึ้นจากที่ผ่านมา (Nakorn Nan Identity Hall, 2019) และจากการศึกษางานวิจัยของ Tarsook & Kwiecien (2019) ที่ได้วิเคราะห์ข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริการหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า มีนักท่องเที่ยวร้องเรียนเกี่ยวกับขนาดของตัวอักษรบรรยายบนป้ายจัดแสดงมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน และมีรายละเอียดมากเกินไป จนทำให้มองไม่เห็นข้อมูลที่สำคัญของวัตถุจัดแสดงต่างๆ ซึ่งทางหออัตลักษณ์นครน่านต้องการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความสนใจของนักท่องเที่ยวโดยอาศัยหลักการแนวคิดของการออกแบบบริการ ซึ่งกระบวนการออกแบบบริการนั้น จะต้องเริ่มต้นการศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การทำความเข้าใจในผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยว เพื่อให้เข้าถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งวิธีการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้สามารถทำการศึกษาได้หลากหลายวิธี เช่นการสัมภาษณ์ การแจกแบบสอบถาม หรือการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นต้น เห็นได้จากตัวอย่างการศึกษางานวิจัยของ Pitivirarat, (2012) ที่ศึกษาคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการ และกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร โดยวิธีการสัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ พบว่าในด้านการบริหารการจัดการภายในพิพิธภัณฑ์อยู่ภายใต้การปกครองและดำเนินการของกรมศิลปากร ด้านนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ และด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ยังต้องเร่งพัฒนา อบรมให้ความรู้ให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน รวมถึงปรับปรุงด้านสาธารณูปโภคให้พร้อมอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งกระบวนการการให้บริการหากจัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนในการแนะนำการสัญจรภายในพิพิธภัณฑ์

หนึ่งในวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ คือแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการ ซึ่งการออกแบบบริการเป็นกระบวนการในการพัฒนานวัตกรรมหรือบริการใหม่ ๆ โดยมุ่งทำความเข้าใจเชิงลึกต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเพื่อแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบกับการใช้สินค้าหรือบริการ

เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ตลอดจนสามารถสร้างความแตกต่างในการผลิตสินค้าหรือบริการได้อีกด้วย สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design-SD) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในหลากหลายองค์กร ทั้งองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการ เอกชน การธนาคาร การศึกษา การบริการภาครัฐ และอื่นๆ เห็นได้จากการศึกษาของ Gestwicki and McNely (2012) ที่ได้นำโมเดลกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ในการออกแบบวิดีโอเกมส์เพื่อให้ผู้เข้าเล่นเกมส์ได้ศึกษาสิ่งของที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบของการเล่นเกมส์แบบจำลองภายในพิพิธภัณฑ์

ดังนั้น การพัฒนาบริการใหม่ จึงควรมีการนำแนวคิดการออกแบบบริการเข้ามาเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนา เนื่องจากสามารถทำความเข้าใจกับปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้อย่างลึกซึ้ง โดยรูปแบบการออกแบบบริการมีหลากหลายรูปแบบ หนึ่งในรูปแบบที่เป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบันคือ รูปแบบกระบวนการออกแบบบริการ (Service Design) ของ The Double Diamond Design Process (Design Council UK,2015) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนานวัตกรรมบริการที่ประกอบด้วย 4 กระบวนการได้แก่ 1) Discover เป็นขั้นตอนในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และเป็นการค้นพบปัญหาศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ และการแก้ปัญหาจากแหล่งข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง รวมถึงการชี้ประเด็นปัญหาและหาโอกาสที่จะช่วยให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบ 2) Define เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างโอกาศในการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งต่อเนื่องมาจากขั้นตอน Discover โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงนำบริบทที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นที่สำคัญและเป้าหมายของการออกแบบ เพื่อให้ได้กรอบการพัฒนาบริการที่ชัดเจน 3) Develop เป็นขั้นตอนการพัฒนาแนวคิดสำหรับการบริการ เพื่อให้สามารถพัฒนางานออกแบบจากมุมมองและความเชี่ยวชาญของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งตัวแทนกลุ่มเป้าหมายด้วย และสร้างสรรค์แนวคิดการบริการตามประเด็นสำคัญที่เป็นผลสรุปมาจากขั้นตอนก่อนหน้านี้ 4) Deliver เป็นขั้นตอนการส่งมอบนวัตกรรมบริการที่เสร็จสิ้นจากกระบวนการพัฒนาการให้กับกลุ่มเป้าหมายนำไปใช้งาน

จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนแรกของการออกแบบบริการคือการทำความเข้าใจเชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ซึ่งการทำความเข้าใจเชิงลึกนี้ สามารถประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ เพื่อทำความเข้าใจกับประสบการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งที่ผู้ใช้ประสบก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และภายหลังการใช้บริการ เพื่อให้ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่านเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการออกแบบบริการสำหรับหออัตลักษณ์นครน่านต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์หรือปัญหาของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความต้องการบริการที่จะได้รับจากหออัตลักษณ์นครน่าน โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน อายุ 18 ปีขึ้นไป ในระหว่างวันที่ 13 มิถุนายน – 19 กรกฎาคม 2563 แต่เนื่องจากภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย ทำให้ผู้วิจัยสามารถสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวได้เพียง 12 คน แต่ผู้วิจัยก็ได้ข้อมูลครอบคลุมตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และพบว่าข้อมูลที่ได้เริ่มซ้ำกับข้อมูลเดิม ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิมผู้วิจัยจึงยุติการสัมภาษณ์

สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว หออัตลักษณ์นครน่าน มีจำนวน 3 ประเภท ได้แก่ 1) แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User Journey Mapping) คือ แผนที่เส้นทางการเดินทางในการใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่านของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ 2) การสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม (Service Safari) เพื่อสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ปัญหาการใช้บริการ ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกในระหว่างการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่าน และ 3) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการ ด้านพฤติกรรมผู้ใช้หออัตลักษณ์นครน่านและด้านความต้องการข้อมูลและสารสนเทศของหออัตลักษณ์นครน่าน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อสอบถาม และยืนยันข้อมูลต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ตั้งแต่ก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ร่วมกับการจำแนกชนิดข้อมูลและสรุปผลในเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และแนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (ICH GCP) เลขที่โครงการ HE623100 โดยได้รับผลการพิจารณาว่าเป็นโครงการวิจัยที่ผ่านการรับรอง ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ

สำหรับนักท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสบการณ์ ปัญหา และความต้องการบริการ ที่มาเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านในระหว่างวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2563 -16 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21- 27 ปี จำนวน 7 คน รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 4 คน มีอายุ 62 ปี จำนวน 1 คน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 3

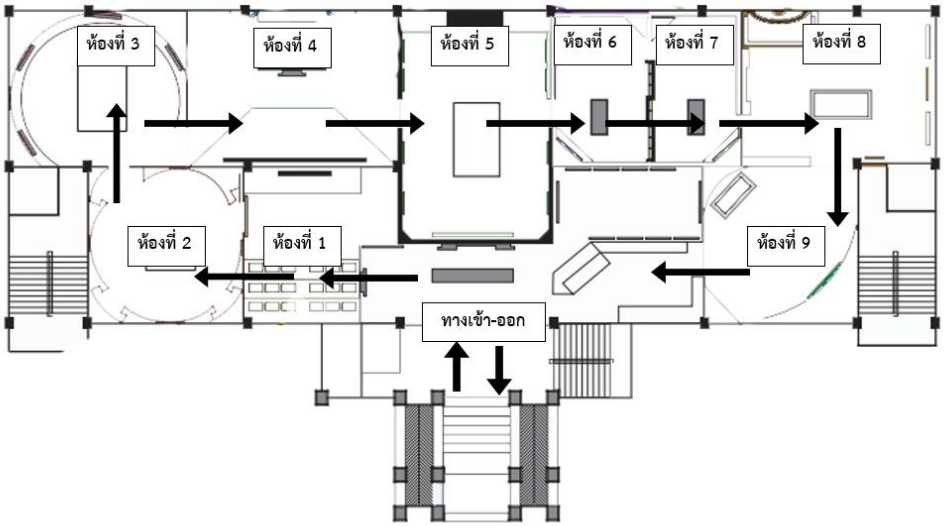
คน ด้านอาชีพของผู้เข้าใช้บริการให้สัมภาษณ์ จะประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 4 คน นักศึกษาจำนวน 3 คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว 2 คน และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 3 คน **ดังตารางที่ 1**

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ให้ข้อมูลหลัก

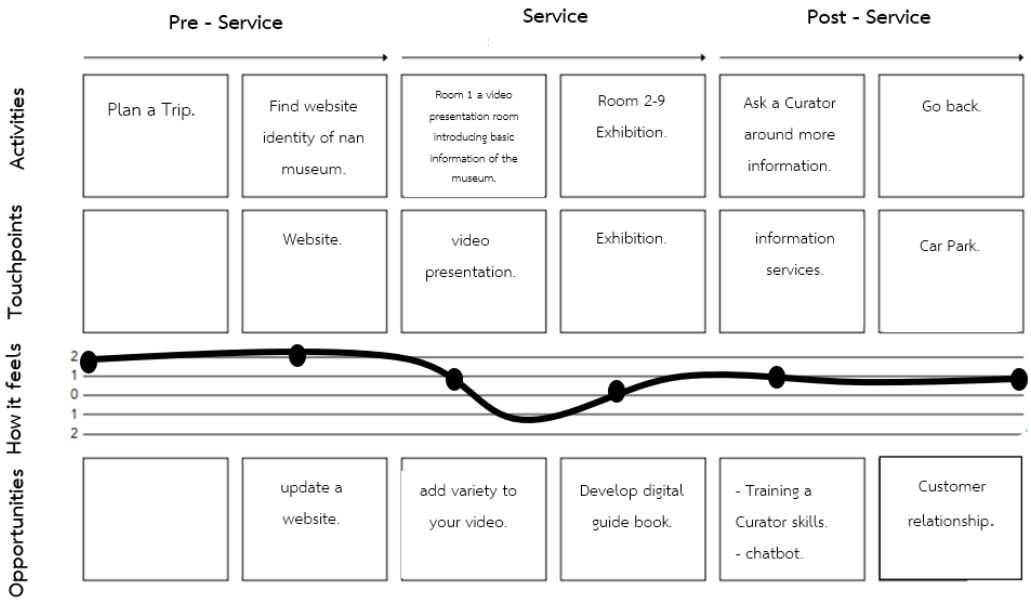
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	อายุ	เพศ	อาชีพ	รหัสวิจัย
คนที่ 1	21	หญิง	นักศึกษา	T1
คนที่ 2	23	ชาย	นักศึกษา	T2
คนที่ 3	23	หญิง	นักศึกษา	T3
คนที่ 4	25	หญิง	พนักงานบริษัท	T4
คนที่ 5	25	หญิง	ข้าราชการ	T5
คนที่ 6	26	หญิง	ข้าราชการ	T6
คนที่ 7	24	ชาย	พนักงานบริษัท	T7
คนที่ 8	34	ชาย	พนักงานบริษัท	T8
คนที่ 9	34	ชาย	ธุรกิจส่วนตัว	T9
คนที่ 10	30	ชาย	ข้าราชการ	T10
คนที่ 11	32	หญิง	ข้าราชการ	T11
คนที่ 12	62	ชาย	ธุรกิจส่วนตัว	T12

2. แผนที่การเดินทางของผู้ใช้ (User Journey Mapping) และผลการสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ (Service Safari)

ผลจากการศึกษาและสังเกตพฤติกรรมการเข้าใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่านของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหออัตลักษณ์นครน่านตลอดช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชม นักท่องเที่ยวผู้ที่ใช้บริการของหออัตลักษณ์นครน่านนั้นมีพฤติกรรมแบบไหน และเข้าถึงหออัตลักษณ์นครน่านทางช่องทางไหนบ้าง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและพฤติกรรมกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงได้วาดแผนที่ภาพรวมประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการตามเส้นทางการเยี่ยมชมจุดบริการภายในหออัตลักษณ์นครน่านของนักท่องเที่ยวแสดงดังภาพ



รูปภาพที่ 1 แผนที่การจัดแสดงภายในหออัตลักษณ์นครน่าน



รูปภาพที่ 2 แผนที่การเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. พฤติกรรมผู้ใช้หออัตลักษณ์นครน่าน

3.1 วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ พบว่า วัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการมีหลากหลาย แต่สามารถสรุปได้วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการได้ดังนี้ 1) เพื่อการเยี่ยมชมนิทรรศการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมของหออัตลักษณ์นครน่าน เนื่องจากหออัตลักษณ์นครน่านมักจะจัดนิทรรศการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"เห็นว่ามีกิจกรรมให้เด็กด้วยครับลูกสาวเป็นชอบวาดรูปวันนี้ผมเลยถือโอกาสพามาร่วมกิจกรรม"(T10)* หรือ *"วันนี้ออกจากบ้านต่างจังหวัดมากับครอบครัวค่ะมาแวะเยี่ยมนิทรรศการที่ทางหออัตลักษณ์นครน่านจัดเสร็จก็จะแวะไปเที่ยวในเมืองต่อค่ะ" (T4)* เป็นต้น 2) การพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากที่ตั้งของหออัตลักษณ์นครน่านตั้งอยู่ไม่ไกลจากบริเวณชุมชน การเดินทางคมนาคมสะดวก ทำให้เป็นจุดหมายของการพักผ่อนของผู้เข้าใช้บริการ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ของครอบครัวหนึ่งที่ว่า *"วันเสาร์ อาทิตย์หยุดพักผ่อนครับผมเลยพาครอบครัวขับรถมาเที่ยวพักผ่อนจังหวัดใกล้ๆเดินทางสะดวกดีครับ"(T9)* และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) คือ ผู้ใช้บริการต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดน่าน เนื่องจากหออัตลักษณ์นครน่านจะมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของจังหวัดน่านที่น่าเชื่อถือ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า *" วันนี้มากับเพื่อน 2 คนค่ะเราทำงานวิจัยเกี่ยวจังหวัดน่านวันนี้เลยมาศึกษาข้อมูลเกี่ยวจังหวัดน่านที่นี่ค่ะ (T3)"* หรือ*"ความจริงมี first impression กับหออัตลักษณ์นะคะชอบตรงที่ได้เรียนรู้เรื่องราวของน่านครั้งต่อไปถ้ามาเที่ยวน่านอีกจะมาที่นี่เป็นที่แรกค่ะ" (T6)*

3.2 ช่วงวันที่สะดวกในการเข้าเยี่ยมชมของผู้เข้าใช้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สะดวกเข้าเยี่ยมชมทุกวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ และบางส่วนสะดวกเข้าเยี่ยมชม เฉพาะในวันทำการ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำ ดังนั้น วันเสาร์อาทิตย์เป็นวันหยุดพักผ่อนของสมาชิกในครอบครัว จึงพาสมาชิกในครอบครัวมาท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ประวัติความเป็นมา และวัฒนธรรมต่างๆ ที่มีให้บริการในหออัตลักษณ์นครน่าน เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า *" ด้วยเราทำงานทุกวันจันทร์ถึงศุกร์วันหยุดจึงเป็นเสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ตามเวลาของราชการวันที่สะดวกจึงเป็นวันหยุดทำงานลูกๆก็หยุดเรียนด้วยจะได้พากันทั้งครอบครัวค่ะ(T11) "* หรือ *"วันเสาร์ อาทิตย์หยุดพักผ่อนครับผมเลยพาครอบครัวขับรถมาเที่ยวพักผ่อนจังหวัดใกล้ๆเดินทางสะดวกดีครับ"(T9) " ถ้าวันที่สะดวกมาเที่ยวก็คงเป็นวันหยุดยาวหรือเสาร์อาทิตย์ครับแต่พอดีวันนี้ผมมาธุระครับขากลับเลยแวะเข้ามาเที่ยวชมนิทรรศการ"(T7)* หรือ*"วันที่พี่สะดวกเที่ยวพักพ่อนก็เสาร์อาทิตย์หรือวันหยุดยามตามเทศกาลต่าง ๆค่ะ"(T6)* อีกทั้งในช่วงวันเสาร์อาทิตย์ยังสอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่จัดขึ้นในจังหวัดน่าน เช่น กิจกรรมถนนคนเดิน ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้เวลากับการท่องเที่ยวจังหวัดน่านได้ทั้งวัน เห็นได้จากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"เวลาที่สะดวกมาเที่ยวก็เสาร์ อาทิตย์ค่ะเห็นว่าตอนเย็นที่น่านมีถนนคนเดินด้วยค่ะ"(T5)*

3.3 ระยะเวลาและพฤติกรรมในการเข้าชมหออัตลักษณ์นครน่าน

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการเยี่ยมชมนิทรรศการต่างๆ ในหออัตลักษณ์นครน่านด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการ เข้าชม โดยเฉลี่ยประมาณ 1-2 ชั่วโมง เนื่องจากต้องการใช้เวลาในการเยี่ยมชมนิทรรศการแต่ละจุดตามความต้องการของตนเอง หากจุดไหนที่มีความสนใจมาก ก็จะใช้เวลาในการเยี่ยมชมค่อนข้างนาน แต่หากจุดไหนที่ไม่น่าสนใจ หรือมีความน่าสนใจน้อย ก็จะใช้เวลาน้อยลง เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า *“ชอบการเดินเยี่ยมชมด้วยเองคะค่อยๆ เดินชมไปทีละจุดไม่รีบเร่ง อยากมีพวกสื่อหรือพวกข้อมูลในหออัตลักษณ์แจกก่อนเดินเข้าชม ในบางจุดพอจะเข้าไปอ่านดันติดนักท่องเที่ยวคนอื่นก็เลยไม่ได้อ่านครบทุกจุดค่ะ” (T3)* หรือ *“ชอบเดินดูเองค่ะ ก็เดินอ่านเดินดูแต่ละจุดไปค่ะ เพราะมาเที่ยวพักผ่อนเราเลยอยากเดินผ่อนคลายค่อยๆ เดินไปค่ะ”(T4) หรือ “ ผมชอบเดินดูเองคนเดียวไปเรื่อยๆครับ ถ้ามีพวกเอกสารให้เราถือดูระหว่างเดินดูแต่ละจุดด้วย หรือไม่งั้นก็พวกข้อมูลต่างๆ ในแต่ละจุดให้เราสแกนอ่านก็ดีครับ” (T8)* ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการบางกลุ่มมีความต้องการให้มีผู้รู้ หรือภัณฑารักษ์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญนำชมเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศตามที่ผู้ใช้ต้องการ เนื่องจากผู้ใช้บริการขาดความรู้ หรือต้องการได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปประกอบการทำรายงานหรือการวิจัย เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า *“ชอบเดินโดยมีภัณฑารักษ์เดินนำชมค่ะ เพราะหลายๆจุดที่แสดงในแต่ละห้องเขาจะช่วยบรรยายให้เราฟังในรายละเอียดต่างๆ และคอยตอบเวลาเราสอบถามด้วยค่ะ” (T11)* นอกจากนี้ ยังมีผู้ใช้บริการบางท่านมีความต้องการเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านในระบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ทำให้ผู้เข้าใช้บริการไม่สะดวกในการเดินทางมาเข้าใช้บริการ แต่ยังต้องการได้รับทราบข้อมูล หรือนิทรรศการต่างๆ ที่ทางหออัตลักษณ์นครน่านจัดขึ้น ดังเช่นบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการท่านหนึ่งที่ระบุว่า*“อยากให้มีแบบเยี่ยมชมออนไลน์ได้ด้วยค่ะด้วยสถานการณ์ Covid-19 แบบนี้ด้วยหนูว่าถ้ามีด้วยก็คงจะดีค่ะ” (T1)*

3.4 วิธีการเดินทางมาเยี่ยมชม

จากการให้สัมภาษณ์ของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีวิธีการเดินทางมาเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่าน มีอยู่ 3 ช่องทาง ได้แก่ รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ และรถบัส ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ความสะดวกและคล่องตัวของผู้ใช้บริการ เช่น หากเดินทางมาเยี่ยมชมหออัตลักษณ์นครน่านร่วมกับครอบครัว ก็จะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว หรือหากเป็นกลุ่มคนโสด หรือคนรุ่นใหม่ ก็นิยมเดินทางโดยใช้รถจักรยานยนต์ เห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่ว่า *“ขับรถมาจากต่างจังหวัดมาเที่ยวกับครอบครัว พอดีขากลับขับผ่านเลยแวะเที่ยวชมหออัตลักษณ์นครน่าน” (T8) “ผมขับรถมาเองกับเพื่อนๆครับ รอบนี้เหมือนมาเที่ยวน่านในวันหยุดยาวด้วยกันครับ”(T2)* หรือ *“เช่ารถมอเตอร์ไซด์ขับเที่ยวกันในเมืองค่ะ สะดวกดีที่น่านรถไม่เยอะสถานที่ท่องเที่ยวก็อยู่ติดๆกันมอเตอร์ไซด์หาที่จอดง่ายด้วยคะ”(T1)* เป็นต้น

3.5 การเข้าถึงข้อมูลของหออัตลักษณ์นครน่าน

จากการให้สัมภาษณ์ของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากช่องทางการสื่อสารออนไลน์ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่รีวิวการท่องเที่ยวเกี่ยวกับจังหวัดน่าน เฟสบุ๊คแฟนเพจของทางหออัตลักษณ์นครน่าน เว็บไซต์หออัตลักษณ์นครน่าน ดังตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ อาทิ*"ก็เปิดตามเพจแนะนำสถานที่ที่ท่องเที่ยวค่ะแล้วก็ขับรถมาตาม google map"(T5)"เราทำงานวิจัยเกี่ยวจังหวัดน่านวันนี้เลยมาศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดน่านที่นี่ค่ะก็เปิดเข้าไปที่เว็บไซต์หออัตลักษณ์นครน่านค่ะ" (T3)"ผมเห็นข้อมูลผ่านแฟนเพจเฟสบุ๊กครับเลยแวะเข้ามาเที่ยวชม" (T9)"พอดีเห็นเพื่อนในเฟสบุ๊กแชร์รูปภาพข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ ของทางหออัตลักษณ์ครับวันนี้มีโอกาศเลยแวะเข้ามาเที่ยวชมกับครอบครัว "* (T12) เป็นต้น ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่จะมีการศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนเข้ามาใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน ผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา

4. ผลการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลและสารสนเทศของหออัตลักษณ์นครน่าน

4.1 ความต้องการเนื้อหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการได้รับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหออัตลักษณ์นครน่าน เกี่ยวกับการจัดนิทรรศการ ข้อมูลสถานที่ตั้ง แผนที่การเดินทาง ข้อมูลประวัติความเป็นมา ข้อมูลกิจกรรม ข้อมูลวัน เวลาทำการ เบอร์โทรติดต่อ ตัวอย่างข้อความจากการสัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ อาทิ *"อยากให้เพิ่มในส่วนของการให้บริการข้อมูลนิทรรศการพวกประวัติความเป็นมาค่ะ บางทีค้นหาข้อมูลเพื่อทำงานก็ยังไม่คอยเจอข้อมูลที่ต้องการค่ะ" (T1)* หรือ *"คงเป็นข้อมูลพวกการติดต่อเวลาทำการ เบอร์โทรติดต่อ ข้อมูลวัน เวลาทำการ แผนที่การเดินทางค่ะที่อยากให้มี " (T5)* นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการต้องการให้หออัตลักษณ์นครน่านจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศให้บริการในลักษณะออนไลน์ด้วย เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในยุคปัจจุบัน ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"อยากได้ข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ด้วยก็คงดีครับ บางทีผมอยากเดินชมไปด้วยและมีเปิดข้อมูลดูรายละเอียดไปด้วยครับ อยากให้เพิ่มข้อมูลส่วนที่ตั้งข้อมูลกิจกรรม ข้อมูลวัน เวลาทำการไว้หน่อยก็ดีครับ" (T8)* สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่านหนึ่งที่ว่า *"ผมอยากให้เพิ่มข้อมูลประวัติการก่อตั้งหรือพวกข้อมูลต่างๆ ภายในหออัตลักษณ์แบบออนไลน์ด้วยครับ"(T2)*

4.2 ลักษณะของสารสนเทศและการจัดแสดงสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้เข้าใช้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการแสดงความคิดเห็นตรงกันว่าต้องการได้รับสารสนเทศที่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีความน่าสนใจ มีความความสะดวกต่อการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การนำเสนอข้อมูลความน่าสนใจ โดยลักษณะของสารสนเทศควรจะมีหลากหลาย ไม่ควรมีเฉพาะสารสนเทศที่เป็นข้อความ โดยอาจเพิ่มเติมสารสนเทศที่มีลักษณะเป็นเสียง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนที่ไม่สามารถอ่าน หรือไม่สะดวกที่จะยืนอ่านได้ ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"อยากได้วิดีโอหรือเสียงบรรยายประจำจุดต่างๆที่*

สามารถฟังออนไลน์ระหว่างเดินชมด้วยตนเองค่ะจะได้เหมือนมีคนบรรยายให้เราระหว่างชมนิทรรศการ" (T6) สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"อยากให้เพิ่มเติมในส่วนของข้อมูลต่าง ๆให้อ่านง่ายคะบางทีเดินไปอ่านไปอ่านได้ไม่ครบทุกจุดและตัวหนังสือเล็กมากเด็ก ๆ ที่มาด้วยก็ยืนอ่านไม่ถึงเพราะข้อมูลบางห้องติดสูงมากค่ะ" (T4)*

4.3 รูปแบบกิจกรรมที่สนใจ

จากการให้สัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดโดยหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า รูปแบบกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการสนใจ ได้แก่ การจัดกิจกรรมหมุนเวียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดน่าน เช่น กิจกรรมการเรียนรู้งานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตของคนในชุมชน กิจกรรมการจัดแสดงนิทรรศการศิลปะ กิจกรรมด้านศิลปะการแสดง และดนตรีพื้นเมือง กิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปะ หัตถกรรมงานประดิษฐ์ กิจกรรมการประชุมและงานเสวนาทางวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่น กิจกรรมตามเทศกาลประเพณีที่มีลักษณะเฉพาะตัวของจังหวัดน่าน เช่นงานประเพณีแข่งเรือและกิจกรรมตามกลุ่มความสนใจเฉพาะ เช่น เรื่องกาแฟ เรื่องบทกวี เรื่องผ้าทอ เป็นต้น ดังเช่นบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"ผมชอบพวกกิจกรรมกิจกรรมการประชุมและงานเสวนาทางวิชาการด้านศิลปะ วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่นครับ" (T2)* สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการท่านหนึ่งที่ว่า *"พึ่งทราบหลังจากมาที่นี่ว่ามีการจัดกิจกรรมต่างๆหมุนเวียนมากมายก็อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เยอะๆค่ะส่วนตัวชอบพวกกิจกรรมด้านศิลปะการแสดง และดนตรีพื้นเมือง กิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปะ หัตถกรรมงานประดิษฐ์ค่ะ" (T6)* หรือบทสัมภาษณ์ที่ว่า *"ผมสนใจกิจกรรมเกี่ยวกับประเพณีแข่งเรือ เรือแข่งจังหวัดน่านครับเพราะเขาจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวด้วยน่ะของน่าน"(T1)*

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาประสบการณ์ปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการหออัตลักษณ์นครน่าน จากการทำแผนที่การเดินทางของผู้ใช้ และการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ พบว่านักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการ จะมีพฤติกรรมการเดินทางเข้าเยี่ยมชมแต่ละจุดภายในหออัตลักษณ์ตามความสนใจของตนเอง นักท่องเที่ยวบางคนแยกตัวออกจากกลุ่ม ไม่รับฟังการบรรยายของเจ้าหน้าที่ และไม่ได้เยี่ยมชมแต่ละจุดตามลำดับที่กำหนดไว้ ประกอบกับข้อความที่อยู่บนป้ายแสดงข้อมูลมีตัวอักษรขนาดเล็ก ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้สังเกตเห็นจุดบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ของหออัตลักษณ์นครน่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tarsook & Kwiecien (2019) ที่ได้วิเคราะห์ข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริการหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า มีนักท่องเที่ยวร้องเรียนเกี่ยวกับขนาดของตัวอักษรบรรยายบนป้ายจัดแสดงมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน และมีรายละเอียดมากเกินไป จนทำให้มองไม่เห็นข้อมูลที่สำคัญของวัตถุจัดแสดงต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kantakate (2018) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศของผู้เยี่ยมชมหอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีความสนใจในกิจกรรมการจัดแสดงนิทรรศการศิลปะมากที่สุด ต้องการเข้าเยี่ยมชมด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาคือ การนำชมโดยศิลปิน อีกทั้งยัง

สอดคล้องกับผลจากการศึกษาเรื่องบทบาทของสภาพแวดล้อมและสุนทรียภาพต่อพฤติกรรมการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ของเจเนเรชันวายพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมความภักดีของนักท่องเที่ยวมากกว่าคุณค่าที่เป็นประโยชน์ในการตั้งพิพิธภัณฑ์ศิลปะ ทั้งบรรยากาศและสุนทรียภาพมีบทบาทกระตุ้นในบริบทของพิพิธภัณฑ์ศิลปะและปรับความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ (Hyun, Park, Ren, & Kim, 2018)

สำหรับความต้องการบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหออัตลักษณ์นครน่าน พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจน ครบถ้วนเกี่ยวกับวัตถุจัดแสดงทั้งหมด ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหออัตลักษณ์นครน่าน เนื่องจากเนื้อหาสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ของหออัตลักษณ์นครน่านยังไม่ทันสมัย ยากต่อการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การนำเสนอข้อมูลยังไม่มีความน่าสนใจ อีกทั้งยังต้องการกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ให้ทั้งความรู้ และความบันเทิงเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้น หออัตลักษณ์นครน่านอาจพัฒนาเว็บไซต์และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการสามารถผลิตเนื้อหาสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดน่านได้โดยตนเอง ผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทั้งเฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ หรืออินสตาแกรม เป็นต้น ซึ่งจะตอบโจทย์ และตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มและกลยุทธ์ของการตลาดของพิพิธภัณฑ์ ที่เสนอว่าข้อมูลการจัดแสดงวัตถุต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์ ควรเน้นให้ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหาได้เอง ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้นั่นเอง (Manoukian, 2019)

กิตติกรรมประกาศ

ได้รับการสนับสนุนการวิจัยทุนพัฒนาบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2563

เอกสารอ้างอิง

Design Council UK. (2015). **The design process: What is the Double Diamond.** Retrieved 8 October 2019, from www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond.

Gestwicki, P., & McNely, B. (2012). **A case study of a five-step design thinking process in educational museum game design.** Retrieved 8 October 2019, from shorturl.at/uNWX0

Hyun, H., Park, J., Ren, T., & Kim, H. (2018). The role of ambiances and aesthetics on millennials' museum visiting behavior. **Arts and the Market, 8**(2),152-167

Integrated Provincial Administrative Committee. (2018). **Phaen phatthana changwat Nan pi pho so 2561 – 2564 [Nan Provincial Development Plan 2018 - 2021].** Nan: Nan Provincial Office.

Kantakate, C. (2018). Information Need of Art Gallery Visitors at Bangkok Art and Culture Centre. **Journal of Education Research Faculty of Education, Silpakorn University, 11**(1), 3681-3694.

Manoukian, J. (2019). **Museum marketing: Top trends and strategies for success.** Retrieved 3 January 2021, from https://crowdriff.com/resources/blog/museum-marketing

Nakorn Nan Identity Hall. (2016). **Prawat Ho Atta Lak Nakhon Na No.** Nan: Nan Study Center.

Nakorn Nan Identity Hall. (2019). **Ekkasan Rai ngan Pracham Pi Ho Atta Lak Nakhon Nan**. Nan: Nan Study Center.

NESDB. (2017). **Office of the National Economic and Social Development Board (2017- 2021).** Retrieved 8 October 2019, from shorturl.at/gwEK0

Pitivirarat, K. (2012). Service Quality and Process at the Bangkok National Museum. **Research Journal Humanities and Social Sciences Suan Dusit University, 8**(1): January - April 2012, 61-70.

Tangwattana, B. (1999). **Sustainable Tourism Development Planning. (1st ed.).** Chiang Mai: Faculty of Humanities Chiang Mai University.

Tarsook, N. & Kwiecien, K. (2019). Analysis of Tourists' Complaints about Service Delivery of the Identity of Nan Museum. **Proceedings of 15th International Conference on Humanities and Social Sciences 2019 (IC-HUSO 2019)11th-12th November 2019. 153.** Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand.