

**การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย**

กัญชลิกา วงศ์กิตติรัตน์

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

2557

**A Study of the Opinion for Thai Tourists towards the Services of
Ramkhamhaeng Museum, Sukhothai Province.**

Kanchalika Wongkittirat

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Applied Management**

Pibulsongkram Rajabhat University

2014

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการ
ให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง
จังหวัดสุโขทัย

ชื่อนักศึกษา

นางสาวกัญชลิภา วงศ์กิตติรัตน์

สาขาวิชา

การจัดการประยุกต์

ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์

.....ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คงศักดิ์ ศรีแก้ว)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2557

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เล็งพานิช)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ)

.....กรรมการสถิติ/วิจัย

(รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ สงวน ช่างฉัตร)

.....กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.สำเนา เอี่ยมสะอาด)

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ชื่อนักศึกษา นางสาวกัญชลิกา วงศ์กิตติรัตน์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยมีประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 5,750 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ การทดสอบค่าที (t - test) การทดสอบค่าเอฟ (F- test) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ได้ผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดแสดง และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งภาพรวมและรายด้าน ดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการประยุกต์
ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

Title Development Approach for Quality of Work Life of Service Staff in Pibulsongkram Rajabhat University

Author Mrs. Marin Juntrawong

Advisors Dr. Lamnao Iamsa-art
Asst. Prof. Dr. Phongluck Jitgaroon

Abstract

The purposes of this study were to examine the quality of work life of supporting staff in Pibulsongkram Rajabhat University and to study the possible guidelines on their quality of work life. The population was 421 service staff and 201 staff was selected as samples by stratified random sampling method. The data were collected by using questionnaires, including close-ended and open-ended questions. The data from close-ended questions was analyzed by means, standard deviation, t-test, while the data from open-ended questions were analyzed by content analysis.

The study revealed that 1) on average, supporting staff's perception towards the conditions of their quality of work life as a whole was at good level, including the organizational relationship and organizational pride, respectively. The finding on perception were also at fair level, including the balance between individual and work life, opportunity to continued growth and employment security, and fair and suitable wages, respectively. 2) The guidelines on improving their quality of work life were suggested as the following; first the university should provide adequate and fair wages and welfare for its staff, such as increasing wages and base salary as high as other universities, increasing cost of living and emoluments should also be adequate, fair and be dispersed; second there should be various ways on improving progress with work and employment security; finally the university should put the right man on the right job and provide them breaking time for rest during office hours.

Degree of Master of Arts

Field in Applied Management Program

Academic Year 2013

Student's signature.....

Advisor's signature

Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีได้ ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ปรีกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช ประธานคณะกรรมการ รองศาสตราจารย์สงวน ช่างฉัตร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ กรรมการด้านสถิติวิจัย และอาจารย์ ดร.ลำเนา เอี่ยมสะอาด กรรมการและเลขานุการ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช อาจารย์กุลแก้ว คล้ายแก้ว คุณดวงกมล ยุทธเสรี และคุณธณิกานต์ วรรณรमानนท์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ดร.ลำเนา เอี่ยมสะอาด ที่สุดที่ตรวจแก้บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

ขอบคุณ คุณชัยวัฒน์ ทองศักดิ์ ที่ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอบคุณ คุณทัศนาวงศ์กิตติรัตน์ มารดาของผู้วิจัยและทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัย ที่สนับสนุนให้ความรัก ความหวังใย และเป็นกำลังใจตลอดมา

ขอบคุณเพื่อนร่วมสาขาวิชาการจัดการประยุกต์ทุกท่าน สำหรับความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู-อาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิเจ้าของผลงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอ้างอิง

กัญชลิกา วงศ์กิตติรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1	บทนำ..... 1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย..... 4
	สมมติฐานการวิจัย..... 4
	ขอบเขตของการวิจัย..... 4
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ..... 8
	พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ
	และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพ.ศ.2504..... 8
	ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถาน..... 9
	การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน..... 10
	หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน..... 13
	การจัดแสดงหรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน..... 16
	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ..... 20
	หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ..... 23
	การจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยว..... 24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บริบทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.....	30
สถานที่ตั้งประวัติของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.....	30
การจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.....	32
ภารกิจของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.....	33
การให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.....	37
ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.....	41
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	45
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	55
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สถิติที่ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
สรุปผลการวิจัย.....	91
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	104

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	110
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	111
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย.....	113
ภาคผนวก ค ขอความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	138
ประวัติผู้วิจัย.....	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา.....	73
2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน	74
3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการจัดแสดง โดยภาพรวมและรายข้อ	75
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและรายข้อ	76
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ	77
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ	78
7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการจัดแสดง	79
8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการประชาสัมพันธ์.....	80
9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	81
10 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านบุคลากร.....	82
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	83
12 ผลทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร	84

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
13	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม	85
14	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ ด้านการจัดแสดง	86
15	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ ด้านการประชาสัมพันธ์.....	87
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	88
17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ ด้านบุคลากร	89
18	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	90

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ปัจจัยสำคัญของการบริการ.....	54
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พิพิธภัณฑ์สถานเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญอย่างมากในระบบการศึกษาของประเทศไทย ซึ่งกิจกรรมพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ หลายประเภท ตามลักษณะของวัตถุที่จัดเก็บรวบรวมและจัดแสดง เช่น พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาศาสตร์และเครื่องกล เป็นต้น โดยรัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ (มาตรา 25 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่เก็บรวบรวมและจัดแสดงความรู้ในเรื่องต่างๆ หรือเป็นแหล่งเรียนรู้ของสาธารณชน พิพิธภัณฑ์ในฐานะของการเป็นแหล่งเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะพิพิธภัณฑ์เอกชน พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน หรือพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ซึ่งนำเสนอเรื่องราวที่แตกต่างและความรู้ที่หาไม่ได้จากห้องเรียน อันจะเปิดโลกทัศน์ของผู้คนให้กว้างยิ่งขึ้น พิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นของรัฐ องค์กรชุมชน เอกชน นิติบุคคล มูลนิธิ หรือ เอกชนส่วนบุคคล ล้วนมีจุดประสงค์เบื้องต้นในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และให้การศึกษาสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทั้งในด้านสังคม และวัฒนธรรม กายภาพ และชีวภาพ แต่หนึ่งในความแตกต่างประการสำคัญของพิพิธภัณฑ์ประเภทต่างๆ คือ การบริหารจัดการ โดยส่วนใหญ่แล้ว พิพิธภัณฑ์สามสี่ประเภทแรก มักมีช่องทางในการจัดหางบประมาณ รายได้ และมีช่องทางกฎหมายบางประการที่เอื้อให้การหารายได้เข้าพิพิธภัณฑ์เป็นไปได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย พิพิธภัณฑ์จำนวนไม่น้อยที่เกิดมาจากความตั้งใจของบุคคลในการสร้างสถานที่ที่บริการสังคม ต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงาน อาทิ การหารายได้เพื่อจุนเจือค่าสาธารณูปโภค ค่าจ้างค่าคนงาน ในหลายกรณีเจ้าของพิพิธภัณฑ์ต้องใช้เงินส่วนตัวสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว รวมถึงความรู้สึกที่ต้องทำงานอยู่คนเดียวท่ามกลางงานสร้างสรรค์จำนวนมาก ที่ต้องใช้กำลังและจำนวนเงินเกินกว่าศักยภาพของพิพิธภัณฑ์เอกชนส่วนบุคคลแห่งหนึ่งจะสามารถแบกรับได้โดยลำพังด้วยรายได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร, 2548 : 3)

ในการดำเนินธุรกิจพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยตำแหน่งที่ตั้งในชุมชน และการเข้าถึงอาคารมีความสะดวก แต่เนื่องจากพิพิธภัณฑ์มีขนาดเล็ก ทำให้พื้นที่จัดแสดงและพื้นที่บริการไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขโดยใช้วิธีการออกแบบมาช่วย ส่วนการจัดแสดงผู้เข้าชมไม่เกิดความสนใจ เนื่องจากการนำเสนอไม่มีความหลากหลาย และไม่มีความต่อเนื่อง การขาดแสงสว่างภายในพิพิธภัณฑ์ที่เพียงพอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้เข้าชม ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์ไม่มีความชัดเจน ทำให้คนในท้องถิ่นไม่ทราบถึงการจัดตั้งของพิพิธภัณฑ์

และไม่ให้ความสนใจในกิจการของพิพิธภัณฑ์ เนื่องจากไม่มีเวลา เพราะต้องให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพเป็นหลัก ทำให้พิพิธภัณฑ์ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงาน (เสริมฤทธิ์ เอี่ยมธนากุล, 2549 : 1)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาองค์ความรู้และรูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเป็นแนวทางหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันความหมายและรูปแบบของพิพิธภัณฑ์ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ได้มีความหลากหลายของเนื้อหา รูปแบบและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยพิพิธภัณฑ์หลายแห่งของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ได้พยายามจัดทำให้สอดคล้อง สัมพันธ์กับสภาพของบริบทสังคม อีกทั้งกระแสของประชาชนชุมชนเข้มแข็งกำลังได้รับความสนใจเป็นอันมาก ซึ่งการสร้างชุมชนเข้มแข็งได้นั้น คนในชุมชนต้องเข้าใจตนเองและชุมชนให้ต้องแท้เสียก่อน การสนใจเรื่องราวท้องถิ่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและพัฒนาไปสู่ความเข้าใจตัวตนหรืออัตลักษณ์ของท้องถิ่น อันจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตัดสินใจเพื่อการดำรงอยู่และวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่น บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจึงทำหน้าที่ทั้งเป็นกระบวนการปลูกจิตสำนึกแห่งคุณค่าของท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดคุณค่าของท้องถิ่นสู่สาธารณชน

จังหวัดสุโขทัยเป็นหนึ่งในจังหวัดที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นเมืองแห่งความสุข เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย จังหวัดสุโขทัยในอดีตเคยเป็นราชธานีแห่งแรกของชาติไทยเมื่อ 773 ปีมาแล้ว จังหวัดสุโขทัยมีแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการต้อนรับและการบริการนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และยกระดับสู่มาตรฐานสากล เช่น ทักษะด้านภาษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว จิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind) ตลอดจนการกระตุ้น และสนับสนุนให้สถานประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ยกระดับการบริการและศักยภาพของบุคลากรให้ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดในพื้นที่ภาคเหนือ และการฟื้นฟูเมืองโบราณให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งศึกษาทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมแห่งใหม่ของจังหวัดสุโขทัย (สำนักงานกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร จังหวัดสุโขทัย, 2555)

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งนี้ มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตั้งขึ้นตามพระนามของพ่อขุนรามคำแหง วิศวกรชาวไทย ผู้ปกครองเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัยนับว่ามีความสำคัญอย่างมากทางประวัติศาสตร์ มีประโยชน์ต่อการศึกษา การค้นคว้า นอกจากนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดให้จังหวัดสุโขทัยเป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ กล่าวว่า จากนโยบายพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากจังหวัดสุโขทัยมีองค์ประกอบครบทุกด้าน ทั้งเชิงประวัติศาสตร์ การให้ความรู้ขนบธรรมเนียมประเพณี ชุมชนท้องถิ่น ศิลปกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ธรรมชาติที่สวยงาม ของที่ระลึก ของฝาก อาหาร สิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ต่างๆจึงเหมาะสมอย่างยิ่ง

ที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ การมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วยสื่อต่างๆไม่ว่าจะเป็นโปสเตอร์ แผ่นพับ หนังสือนำเที่ยวและอีกหลายๆอย่าง นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นสื่อต้นๆ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้เห็นและสนใจให้กับสถานที่มากขึ้นด้วย ด้านการให้บริการที่ดี ตอบสนอง ความต่อความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ สามารถกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อัน เป็นเครื่องบ่งชี้ถึง ภูมิหลัง ความเป็นมาของชนชาติได้อีกทาง จะช่วยให้ส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวได้อีกทาง ยิ่ง ในปัจจุบันด้วยแล้วมีการแข่งขันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละจังหวัดก็จะมีจุดเด่นของแต่ละที่ แตกต่างกันไป ทำให้มีตัวเลือกในการเลือกเกี่ยวกับสถานที่มากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ควรจะมีการนำจุดเด่นที่สำคัญๆขึ้นมาพร้อมกับการมีสื่อประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี (รังสฤษฎ์ สัตยารุช, 2550 : 1)

จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย 3 ปีย้อนหลัง ในปีพ.ศ. 2552, 2553 และ 2554 ตามลำดับ จำนวน 91,323 คน, 121,579 คน และ 84,363 คน ตามลำดับ ในจำนวนนี้เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 62,451 คน, 95,757 คน และ 65,341 คน คิดเป็น 68.38%, 78.76% และ 77.45% ของนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ที่ทางสถาบันนำมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตามโครงการเสริมความรู้ สู่เยาวชน เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ด้านประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ทำให้เกิดคำถามว่า การที่ นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือประชาชนทั่วไปมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์แห่งชาติ รามคำแหง สุโขทัยมีจำนวน น้อยลง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ (สำนักงานพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย, 2554) ร่วมกับปัญหาการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เหมาะสม ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสื่อที่ใช้ใน การจัดแสดง การขาดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการให้บริการนำชม การขาดสื่อบริการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ที่ทันสมัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร ว่ามีการให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อนำ ข้อมูลมาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และแนวทางการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย คือข้อมูลสารสนเทศของการให้บริการ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จะสามารถ นำผลที่เกิดจากการวิจัยดังกล่าว ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถาน

แห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย และรวมถึงพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอื่นๆ ต่อไปอีกด้วย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบไปด้วย

- 1) ด้านการจัดแสดง
- 2) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านบุคลากร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 5,750 คน (พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย พ.ศ. 2554)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวนทั้งสิ้น 360 คน ได้มาโดยการเปิดตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ดำเนินการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้จัดระบบการเก็บข้อมูลตามช่วงเวลาของแต่ละวัน ซึ่งเริ่มจากวันจันทร์-วันอาทิตย์ ของเดือนพฤษภาคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ.2556 ในช่วงเช้าเวลา 10.00 น.-11.30 น. และช่วงบ่าย 14.00 น.-16.00 น.

3. ขอบเขตด้านเวลา คือ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม - เดือนสิงหาคม 2556

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

2. **นักท่องเที่ยวไทย** หมายถึง ประชาชนชาวไทยที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในช่วงเดือนพฤษภาคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ.2556

3. **พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย** หมายถึง อาคารที่รวบรวมเก็บรักษา และการจัดแสดงโบราณวัตถุ หรือสถาบันที่จัดเก็บรวบรวมวัตถุที่เกี่ยวกับหลักฐานของมนุษยชาติ และธรรมชาติ มีการจัดแสดงในด้านการศึกษา การค้นคว้าวิจัย และเพื่อความเพลิดเพลินให้กับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถาน ที่สังกัดสำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

4. **การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย** หมายถึง การให้บริการต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในพิพิธภัณฑฯ จัดให้มีการจัดแสดงนิทรรศการด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดสุโขทัยและโบราณคดี เกี่ยวกับเรื่องราวที่เป็นหลักฐานความเป็นมาในอดีตของประวัติศาสตร์ไทยในยุคสุโขทัยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาชม เพื่อสร้างความรู้ความตระหนัก และความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาชมต่อสิ่งที่ได้รับในการจัดแสดง ซึ่งการให้บริการภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

4.1 **ด้านการจัดแสดง** หมายถึง การจัดแสดงและการนำเสนอวัตถุต่างๆที่มีในพิพิธภัณฑฯในเนื้อหาทางวิชาการที่แสดงถึงข้อมูล อันทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของพิพิธภัณฑฯได้อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นหมวดประติมากรรมและเบ็ดเตล็ด ซึ่งบอกถึงเรื่องราวของศิลปะสุโขทัย เน้นถึงประวัติศาสตร์สุโขทัย โบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปะทางชาติพันธุ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคนสุโขทัย โดยที่ภายในของพิพิธภัณฑฯมีการจัดแสดงในรูปแบบของภาพถ่าย ภาพสามมิติ และมีการใช้สื่อผสมดนตรีเข้ามาประกอบการแสดง เพื่อให้มีความหลากหลายและความเพลิดเพลิน นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาสและวันสำคัญต่างๆ

4.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับ ผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์ได้ทราบถึง ข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ และเรื่องราวเนื้อหา ความรู้ในรูปแบบต่างๆ อันได้แก่ มีแผนที่อาคารเพื่อประกอบการนำชม มีป้ายบอกจุดของการ ให้บริการ ป้ายให้คำอธิบายทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของที่จัดแสดง มีเอกสารแผ่นปลิว แผ่นพับ ที่อธิบายเรื่องราวเนื้อหาของสิ่งจัดแสดงโดยสรุป นอกจากนี้ยังมีการบริการนำชม การบรรยายสรุป การบรรยายพิเศษ เพื่อให้ผู้เข้าชมเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่นำมาจัดแสดงทาง ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของศิลปวัฒนธรรมสมัยสุโขทัยเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมีการจัดฉาย ภาพยนตร์ วีดิทัศน์ ที่เป็นสารคดีที่เกี่ยวข้อง มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้ไฮด์ทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย นำเสนอเรื่องราวความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์

4.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ทำเลที่ตั้ง สะดวก และ ความปลอดภัยในการเดินทางมาเข้าชม ลักษณะของอาคารจัดแสดง สภาพแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์ และการให้บริการทั้งภายนอกและภายในของพิพิธภัณฑ์ อันได้แก่ สถานที่จอดรถ ระบบรักษา ความปลอดภัย ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่รับฝากสิ่งของ ห้องจำหน่ายบัตรเข้าชม ร้าน จัดจำหน่ายของที่ระลึก และมีการจัดทำแผนที่อาคารของพิพิธภัณฑ์มาประกอบการนำชม เพื่อ ให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

4.4 ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้ที่มาเข้าชมในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริการนำชมในเนื้อหาทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของภายในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุของพิพิธภัณฑ์ ในส่วน ที่รับผิดชอบ การให้บริการต้อนรับ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการนำชม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอ 7 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

1.1 พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

พ.ศ. 2504

1.2 ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถาน

1.3 การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน

1.4 หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน

1.5 การจัดแสดงหรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน

1.6 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถาน

1.7 หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถาน

1.8 การจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยว

2. บริบทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.1 สถานที่ตั้งและประวัติของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.2 การจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.3 ภารกิจของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.4 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.5 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

5. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พบว่า มีหลายท่านได้ให้ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่สอดคล้องกันไว้ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอสาระของแนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ 8 ประเด็น คือ พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พ.ศ.2504 ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ การจัดแสดง หรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และการจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1.1 พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 หมวด 3 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (กรมศิลปากร, 2548ช : 20) มาตรา 25 ให้มีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นที่เก็บรักษาโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจะจัดตั้งขึ้น ณ ที่ใดหรือจะให้สถานที่ใดเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ตลอดถึงการถอนสภาพพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ให้รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่มีอยู่แล้วในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 26 โบราณวัตถุและศิลปวัตถุซึ่งเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน และอยู่ในความดูแลรักษาของกรมศิลปากรนั้น จะเก็บรักษาไว้ ณ สถานที่อื่นใด นอกจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมิได้ แต่ในกรณีที่ไม่อาจหรือไม่สมควรจะนำมาเก็บรักษา ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติและได้รับอนุญาตจากอธิบดีแล้วจะเก็บรักษาไว้ ณ พิพิธภัณฑ์อื่น วัด หรือสถานที่ของทางราชการก็ได้

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่กรณีที่อธิบดีอนุญาตให้นำโบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุไปแสดง ณ ที่ใด ๆ เป็นการชั่วคราว หรือในกรณีที่อธิบดีมีคำสั่งให้นำโบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุออกจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเพื่อประโยชน์ในการซ่อมแซมหรือบูรณะ

ในกรณีที่โบราณวัตถุและศิลปวัตถุใดมีเหมือนกันหลายชิ้น อธิบดีจะอนุญาตให้กระทรวง ทบวง กรมใด เป็นผู้เก็บรักษาโบราณวัตถุและศิลปวัตถุนั้นบางชิ้นก็ได้

มาตรา 27 เพื่อประโยชน์ในการรักษาความปลอดภัย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดให้ผู้เข้าชมปฏิบัติในระหว่างเข้าชมได้ และจะกำหนดให้ผู้เข้าชมเสียค่าเข้าชมหรือค่าบริการอื่นด้วยก็ได้

ในปัจจุบัน ความหมายของ Museum หรือ พิพิธภัณฑ์สถาน เป็นที่ยุติยอมรับกัน ตามคำจำกัดความของสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ หรือ ICOM (International Council of museums) ซึ่งมีสมาชิกทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยด้วย เป็นองค์การระหว่างประเทศที่ UNESCO หรือองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ได้สนับสนุนให้จัดตั้งขึ้น ตั้งแต่ พ.ศ.2489 ICOM ได้ให้คำจำกัดความ Museum ไว้ในธรรมนูญที่แก้ไขฉบับหลังสุด ดังนี้

“พิพิธภัณฑ์สถาน” เป็นสถาบันถาวรที่ไม่จัดหาผลประโยชน์ ให้บริการแก่สังคมและการพัฒนาของสังคม เป็นสถานที่เปิดทั่วไปสำหรับประชาชน ทำหน้าที่รวบรวม สงวนรักษา ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ และจัดแสดง โดยมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้า ให้การศึกษา และความเพลิดเพลิน จากวัตถุที่รวบรวมไว้เป็นหลักฐาน ในเรื่องมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

นอกจากพิพิธภัณฑ์สถานตามความหมายที่กล่าวข้างต้นแล้ว คำจำกัดความของ พิพิธภัณฑ์สถานยังรวมไปถึงสถานที่อื่นๆที่ ICOM ถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานด้วย ได้แก่

- 1) สถานที่สงวนรักษา และห้องแสดงถาวร ในหอสมุดและจดหมายเหตุ
- 2) โบราณสถาน หรือแหล่งอนุสรณ์สถานทางโบราณคดี ชาติพันธุ์วิทยา และ ธรรมชาติวิทยา อนุสาวรีย์ประวัติศาสตร์ และสถานที่ซึ่งมีลักษณะหน้าที่เป็นพิพิธภัณฑ์สถาน โดยกิจกรรมและการสงวนรักษา

- 3) สถาบันที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิต เช่น สวนพฤกษชาติ สวนสัตว์ สถานที่แสดงสัตว์น้ำ สถานที่แสดงสิ่งมีชีวิตต่างๆ เป็นต้น

- 4) สถานที่ตามธรรมชาติซึ่งเป็นที่สงวน
- 5) ศูนย์แสดงทางวิทยาศาสตร์และห้องฟ้าจำลอง”

นอกจากนี้ เกรียงไกร สัมปชชิต (2552 : 7) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน คือ “สถานที่เก็บรวบรวม และแสดงสิ่งต่างๆที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรม หรือด้านวิทยาศาสตร์โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และก่อให้เกิดความเพลิดเพลินใจ”

ดังนั้น จากการให้ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติต่างๆ ที่หลายท่าน ได้นิยามไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง สถาบันหรือสถานที่ ที่เก็บรวบรวม สงวนรักษา และการจัดแสดงโบราณวัตถุอันมีความสำคัญทางวิทยาศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม ที่เกี่ยวกับหลักฐานของมนุษยชาติ และธรรมชาติ ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต เพื่อประโยชน์ในด้านการศึกษา การค้นคว้าวิจัยและเพื่อความเพลิดเพลินให้กับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน

1.3 การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน

ในการจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้ให้จำแนกประเภทไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สำหรับนิคม มูลิกะคามะ (2536 : 21) ได้กล่าวว่า การแบ่งประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน ตามสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ (International Council of Museums : ICOM) เป็นสาขาดังนี้

1.3.1 พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ (Museum of Arts) เก็บรวบรวมและจัดแสดงศิลปะประเภทต่างๆ เช่น จิตรกรรม ประติมากรรม การตกแต่งที่มนุษย์ในแต่ละยุคสมัยได้สร้างสรรค์ไว้

1.3.2 พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะร่วมสมัย (Gallery of Contemporary Arts) จัดแสดงงานศิลปะสมัยใหม่ และครอบคลุมงานในวิชาการแขนงต่างๆ เช่น ศิลปะประยุกต์ซึ่งนำเข้ามาสู่ความเจริญทางอุตสาหกรรมด้วยการใช้รูปภาพ ฟิล์ม โทรทัศน์ และการโฆษณาทั้งที่เป็นคำอธิบายและภาพประกอบ

1.3.3 พิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยา (Natural History Museum) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติ ทั้งเรื่องราวที่เกี่ยวกับพืช สัตว์ การจัดแสดงเป็นกลุ่มตามลักษณะชีวิตจริง และตามสภาพภูมิศาสตร์ด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดแสดงเรื่องราวของหิน แร่ ดิน หรือทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ใต้พื้นดิน

1.3.4 พิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกล (Museum of Science and Technology) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับการคิดค้น เกี่ยวกับการประดิษฐ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการผ่อนแรงของมนุษย์ และการวิเคราะห์เรื่องราวของเครื่องจักรกลที่มนุษย์คิดขึ้นตั้งแต่สมัยโบราณ หรือที่คิดขึ้นในสมัยปัจจุบัน การศึกษาเรื่องราวของวัตถุนับตั้งแต่ความคิดริเริ่ม ตรวจจับทุกวันนี้ จึงเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากความเข้าใจอย่างแท้จริงและวิวัฒนาการของเครื่องจักรกลแล้ว พิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ยังแสดงให้เห็นเรื่องราวการคิดค้นทางเคมี หรือทางฟิสิกส์ ตลอดจนประโยชน์ที่มนุษย์เรานำออกมาใช้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน

วัตถุและการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกลนี้ไม่ใช่การรวบรวมวัตถุที่เหลือใช้หรือเลิกใช้เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวบรวมสิ่งของ วัตถุ เครื่องจักรกลที่ทันสมัยด้วย ทั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นวิวัฒนาการของการคิดค้นทางเครื่องจักรกลในยุคสมัยต่างๆ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะให้ความเพลิดเพลินแก่ประชาชนแล้ว พิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ ยังช่วยประชาชนที่ปราศจากการศึกษาสมัยใหม่ได้ตระหนักและเข้าใจในการที่จะนำเอาเครื่องจักรกลมาใช้ในการดำรงชีพประจำวัน และยังชี้ให้เห็นอีกว่า วัตถุที่ใช้ในชีวิตประจำวันนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งนับเป็นประโยชน์แก่การเรียนรู้ของเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง

1.3.5 พิพิธภัณฑ์สถานทางมานุษยวิทยาและชาติพันธุ์วิทยา (Museum of Anthropology and Ethnology) พิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับชนเผ่าต่างๆ ด้วยวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมให้มนุษย์แต่ละเผ่าพันธุ์ได้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน อันเป็นผลนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีของสังคมมนุษย์โลกทั่วไป โดยการจัดแสดงวัตถุเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่การดำรงชีวิต รูปเคารพทางศาสนา ศิลปะและขอบเขตแห่งวัฒนธรรมของเผ่าต่างๆ ในการจัดแสดงที่ตื้นนั้นจะต้องไม่แสดงเฉพาะวัฒนธรรมชั้นสูงของแต่ละชนเผ่า แต่ควรเน้นหนักไปในด้านสังคมของเผ่าเหล่านั้นว่าได้เคยมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร มีอุปสรรคอย่างไร เนื่องจากวัตถุต่างๆ ที่นำมาจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ไม่สวยงามมากนักในการจัดแสดง จึงต้องมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การดนตรี พิธีกรรมทางศาสนา และความเป็นอยู่ โดยต้องจัดแสดงให้

เห็นจริง (Ethno drama) เพื่อสร้างความสนใจของผู้เข้าชม

1.3.6 พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี (Museum of History and Archaeology) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดแสดงเรื่องราวหลักฐานความเป็นมาในอดีตของท้องถิ่นต่าง ๆ และสภาพการพิพธิภณัฑ์ระหว่างชาติถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดสร้างความเข้าใจระหว่างสังคมมนุษย์ และเป็นรากฐานที่สำคัญของประวัติศาสตร์ แบ่งออกเป็นแขนงย่อยได้ดังนี้

1.3.6.1 พิพิธภัณฑ์สถานทางโบราณคดี (Museum of Archaeology) โบราณคดี คือ ศาสตร์ที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้า และวิจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ของมนุษย์ โดยอาศัยข้อมูลทางเอกสารและวัตถุเป็นหลักฐานในการสรุปผลการค้นคว้า การจัดแสดงจึงเป็นวัตถุที่ได้จากการขุดค้น รวมไปถึงส่วนต่างๆ ของโบราณสถาน มักจะมีความเกี่ยวพันกับเรื่องราวทางชาติพันธุ์-วิทยา และพิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะในการจัดแผนกของพิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ กำหนดออกเป็น 3 สมัย คือ

- 1) สมัยก่อนประวัติศาสตร์ (Prehistory)
- 2) สมัยหัวเลี้ยวประวัติศาสตร์ (Proto History)
- 3) สมัยประวัติศาสตร์สมัยใหม่ (Present History)

1.3.6.2 พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์ (Historical Museum) วัตถุที่ใช้แสดงในพิพิธภัณฑ์สถานชนิดนี้มักจะไม่แตกต่างจากทางโบราณคดี เว้นแต่ว่าวัตถุบางอย่างอาจพิมพ์ ถ่ายรูป วาดภาพ ซึ่งถือว่าเป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ยิ่งกว่าความงามทางศิลปะ

1.3.6.3 พิพิธภัณฑ์สถานประจำแหล่งโบราณสถาน (Site Museum) มักจะสร้างขึ้นตามสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์หรือในอาคารประวัติศาสตร์ โดยการจัดแสดงวัตถุจากการขุดค้นในแหล่งนั้นๆ ตรงบริเวณที่มีการค้นพบ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและความเพลิดเพลินของนักท่องเที่ยว

1.3.7 พิพิธภัณฑ์สถานประจำเมืองหรือท้องถิ่น (Regional Museum-City Museum) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดแสดงเรื่องราวของท้องถิ่นในด้านต่างๆ ทั้งในเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี เอกลักษณ์ของท้องถิ่น ไปจนถึงบุคคลสำคัญ และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ จะให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างกว้างขวางเป็นที่พึงพอใจและภาคภูมิใจต่อชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ ด้วย

1.3.8 พิพิธภัณฑ์สถานแบบพิเศษ (Specialized Museum) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่เป็นแบบของตนเองโดยเฉพาะ การจัดแสดงอาจจะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือรายวิชา เช่น พิพิธภัณฑ์สถานเกี่ยวกับเยื่อกระดาษ พิพิธภัณฑ์สถานจัดแสดงเครื่องมือสำหรับการผ่าตัดทางการแพทย์ หรือพิพิธภัณฑ์สถานจัดแสดงจักรยาน เป็นต้น

1.3.9 พิพิธภัณฑ์สถานของมหาวิทยาลัยและสถาบันทางการศึกษา (University Museum) จากการที่ปรัชญาการศึกษาสมัยปัจจุบันไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เพียงการฟังคำบรรยาย

เพียงอย่างเดียว แต่ได้เน้นในด้านการใช้วิจารณ์งานของนักศึกษาต่อหลักฐาน และเรื่องราวต่างๆ มหาวิทยาลัยหลายแห่งจึงได้จัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานขึ้นคู่กับห้องสมุด เพื่อเก็บตัวอย่างวัตถุต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร เช่น แร่ธาตุ ตัวอย่างหิน ชีววิทยา ภาพถ่ายและเอกสารทางประวัติศาสตร์ เพื่อให้เป็นแหล่งค้นคว้าของนักศึกษา รวมทั้งเปิดให้ประชาชนภายนอกเข้าศึกษาหาความรู้ได้ด้วย

นอกจากนี้ เกรียงไกร สัมปชชิลิต (2552 : 57) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน แบ่งตามเนื้อหา วัตถุประสงค์ และวัตถุประสงค์ เป็น 6 ประเภท ได้แก่

- 1) พิพิธภัณฑ์สถานทั่วไป รวบรวมและจัดแสดงวัตถุทุกประเภท ถือเป็นพิพิธภัณฑ์ประเภทแรก ก่อนการพัฒนาเป็นพิพิธภัณฑ์เฉพาะเรื่อง
- 2) พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะ จัดแสดงเกี่ยวกับศิลปวัตถุทุกประเภท อาจแบ่งเป็น พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะประยุกต์ หอศิลป์ และ พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะสมัยใหม่
- 3) พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แสดงวิวัฒนาการของวัตถุที่มนุษย์คิดค้นประดิษฐ์ขึ้น
- 4) พิพิธภัณฑ์สถานธรรมชาติวิทยา จัดแสดงเรื่องราวของธรรมชาติ เช่น โลกพืช สัตว์ และ ทรัพยากรทางธรรมชาติต่างๆ
- 5) พิพิธภัณฑ์สถานประวัติศาสตร์ แสดงหลักฐานทางประวัติศาสตร์ด้านต่างๆ เช่น การเมือง การทหาร สังคม และ เศรษฐกิจ
- 6) พิพิธภัณฑ์สถานชาติพันธุ์วิทยาและประเพณีพื้นเมือง แสดงวิถีความเป็นอยู่ หรือวัฒนธรรม และ สังคมของมนุษยชาติพันธุ์ต่างๆ

1.4 หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน

หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้กล่าวไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1.4.1 การรวบรวมวัตถุ (Collection)

สำหรับ กรมศิลปากร (2548 : 32) ได้กล่าวว่า การรวบรวมเป็นหน้าที่ประการหนึ่งในจำนวนงานใหญ่ๆ ในพิพิธภัณฑ์สถาน เพราะถ้าปราศจากงานชิ้นนี้แล้ว พิพิธภัณฑ์สถานจะเกิดขึ้นไม่ได้เด็ดขาด การรวบรวมเรื่องราวต่างๆ สามารถให้ความรู้อย่างกว้างขวางแก่ผู้ที่เข้ามาชม เช่น เรื่องราวของมนุษย์ในระยะแรกเริ่ม รวมทั้งความนึกคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ในงานศิลปะ อาชีพ วัฒนธรรมด้านอื่นๆ ตลอดจนความเจริญรุ่งเรืองในประวัติศาสตร์ การเก็บรวบรวมสิ่งของนี้ได้เป็นอุปนิสัยของมนุษย์มาแต่ดั้งเดิม เช่น การเก็บรักษาปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต คือ อาหาร เสื้อผ้า อาวุธ เพื่อใช้ในอนาคต เป็นต้น

การรวบรวมสิ่งของเหล่านี้ขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่และการเก็บรักษา จนในที่สุดได้เปิดห้องแสดงสิ่งของที่หาได้ให้ประชาชนชม ศึกษาหาความรู้ การจัดแสดงสิ่งของที่รวบรวมจึงเกิดแพร่หลายขึ้น จนกลายเป็นพิพิธภัณฑ์สถานในปัจจุบัน

1.4.2 การวิเคราะห์และจำแนกประเภทวัตถุ (Identifying)

หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถานที่ต้องจัดทำนั้น คือ การจำแนกประเภทวัตถุให้ถูกต้อง แน่นนอน และเมื่อคณะผู้บริหารพิพิธภัณฑ์สถานมีความสงสัยเกี่ยวกับตัวอย่างชิ้นหนึ่งชิ้นใดแล้ว ก็จำเป็นต้องส่งวัตถุชิ้นนั้นไปที่สถาบันอื่นๆ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับวัตถุนั้น ได้ศึกษาโดยเฉพาะตัวอย่างของแต่ละชั้นที่ได้รับนั้น ต้องทำบันทึกลงไปในปี และเลขที่ในบัตรจำนวนวัตถุและลงเลขที่เดียวกันนั้นลงบนตัวอย่างของวัตถุ ลงถึงสถานที่เวลา และได้มาอย่างไร

1.4.3 การทำบันทึกหลักฐาน (Recording)

เมื่อมีการจำแนกประเภทวัตถุแล้วก็จะต้องมีการบันทึก จะต้องบันทึกหลักฐานไว้ในทะเบียนใหญ่ ซึ่งจะแสดงถึงสิ่งที่รวบรวมมานั้นทั้งหมด ตามลำดับวันเดือนปี หรือบันทึกในเล่มสมุดเป็นชุดๆ เช่นเดียวกับเรื่องราวที่ได้ลงทะเบียนไว้ และลงตามลำดับวันเดือนปี เช่นเดียวกัน และจะได้รับความสะดวก เมื่อมีสารบัญที่บันทึกตัวอย่างแต่ละชั้นลงบนบัตรซึ่งมีเรื่องราวต่างๆ ของวัตถุในบัตรนั้น

1.4.4 การสงวนรักษา (Preservation)

การเก็บรักษา หมายถึง การป้องกันวัตถุต่างๆ ต่อการทำลายทางฟิสิกส์ หรือการเสื่อมทางเคมี หรือการคุกคามโดยพวกอินทรีย์สาร เช่น เห็ดรา หรือการรบกวนจากพวกแมลง การทำลายเหล่านี้ย่อมจะแตกต่างกันไปตามธรรมชาติและองค์ประกอบของวัตถุต่างๆ และสภาพของภูมิอากาศในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น วัตถุบางชนิด เช่น หวีขวานหินแทบจะไม่ถูกทำลาย แต่ของเหล่านี้สามารถที่จะแตกกระจายหรือแตกเป็นสะเก็ดได้ถ้าประกอบด้วยเกลือ

1.4.5 การจัดแสดง (Exhibition)

การจัดแสดงเป็นสิ่งสำคัญของภัณฑารักษ์ ถึงแม้จะมีวัตถุดี ๆ แต่ไม่รู้วิธีการจัดเพื่อให้เกิดประโยชน์ งานของเขาก็ไม่ได้รับความเอาใจใส่จากประชาชน ภัณฑารักษ์ต้องรู้จักวัตถุต่างๆ ด้วยความเข้าใจและสนใจเรื่องนั้นๆ การจัดแสดงต้องอยู่ในระเบียบ และสามารถสร้างความสนใจของผู้ชม และคิดเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งใกล้เคียง และสร้างความนึกคิดของทั้งกลุ่ม การจัดนั้นต้องทำให้สะดวกตาของผู้ชมและผ่านไปมา และก่อให้เกิดความสนใจที่จะเข้ามาพิจารณาอย่างใกล้ชิดๆ การจัดแสดงต้องใช้ความรู้ทางธรรมชาติและใช้จิตวิทยาในการออกแบบ

1.4.6 การบริการทางการศึกษา (Education Service)

พิพิธภัณฑ์สถานย่อมต้องยอมรับหน้าที่ต่อสาธารณชน ด้วยความตั้งใจหรือความมุ่งหมาย ที่จะให้ความจริง ความคิดใหม่ๆ ต่อผู้เข้าชม คือ การสร้างความรู้สึกของผู้เข้าชมให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติได้ค้นพบวิธีการจัดแสดง เพื่อการศึกษาแก่ผู้เข้าชม แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1.4.6.1 เป็นการจัดแสดงแบบง่าย ๆ โดยใช้สีประกอบ การจัดแสดงแบบนี้ใช้สำหรับเด็กอายุประมาณ 12 ปีเป็นอย่างมาก เป็นการจัดแสดงเกี่ยวกับโลกของเด็ก โลกของ

ความตื่นเต็นมหัสจรรย์

1.4.6.2 ผู้เข้าชมส่วนมากเป็นเด็กหนุ่มสาว ซึ่งไม่มีความรู้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะต้องมีเครื่องมือประกอบเป็นหลักฐาน การจัดแสดงต้องมีการเชื่อมโยงกับข้อเท็จจริง เพื่อที่จะสามารถทำให้พวกเขาเห็นคุณค่าของการจัดแสดง

1.4.6.3 ผู้เข้าชมเป็นผู้ชำนาญมีความรู้ ผู้ชมเหล่านี้จะพิจารณาตัวอย่างวัตถุ ที่จัดแสดงอย่างละเอียดลออ พยายามศึกษาให้มากเพื่อประกอบการศึกษาของเขา

ส่งศรี ประพัฒน์ทอง (กรมศิลปากร, 2536 : 50) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการจัดทำทะเบียนวัตถุในพิพิธภัณฑสถาน คือ การจัดทำเอกสารสำคัญ ประวัติเรื่องราวของวัตถุไว้เป็นหลักฐาน เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันวัตถุที่รวบรวม เก็บรักษาไว้ไม่ให้สูญหาย และโดยเฉพาะเป็นการคุ้มครองป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตของเจ้าหน้าที่ภายใน และในกรณีที่วัตถุถูกโจรภัย หลักฐานที่แสดงแก่เจ้าหน้าที่คือ ทะเบียนประวัติ และภาพถ่าย เพราะมีฉะนั้นแล้วก็ไม่มีความพิสูจน์ทางกฎหมายได้

การดำเนินงานทะเบียนบัญชี แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1) การรับวัตถุเข้าเป็นสมบัติของพิพิธภัณฑสถาน เมื่อวัตถุเข้ามาอยู่ใน ความควบคุมของพิพิธภัณฑสถาน หลักฐานบัญชีขั้นแรกที่จะต้องจัดทำ คือ ใบเสร็จรับวัตถุ หรือ ใบรับรอง และก่อนที่จะออกใบรับรองจะต้องตรวจสอบสภาพต่างๆให้ถี่ถ้วนเสียก่อน

2) การเขียนเลขประจำวัตถุ การลงทะเบียนและทำบัตรประจำวัตถุ วัตถุ ทุกชิ้นในพิพิธภัณฑสถานจะต้องมีเลขประจำวัตถุ ดังนั้นนายทะเบียนจะต้องให้เลขของวัตถุทันที ที่มีการรับวัตถุ เมื่อมีการวิเคราะห์วินิจฉัยวัตถุแล้วจะต้องจัดทำทะเบียนและจัดทำบัตรประจำวัตถุ

3) การเก็บรักษาวัตถุ เมื่อทำการเขียนเลขประจำวัตถุ จัดทำทะเบียนใหญ่ และบัตรวัตถุเรียบร้อยแล้ว การเก็บรักษาวัตถุในพิพิธภัณฑสถานอาจจะกระทำโดยการนำออกจัดแสดง ในห้องจัดแสดง และนำไปเก็บในคลังตามหมวดหมู่ของวัตถุ

4) การตรวจสอบบัญชี ในการจัดทำทะเบียนบัญชีของพิพิธภัณฑสถาน จะมีเอกสารสำคัญ คือ ใบเสร็จรับของ สมุดทะเบียน บัตรทะเบียน และแคตตาล็อก ซึ่งเอกสาร ทั้ง 4 ประเภทจะต้องมีจำนวนวัตถุเท่ากัน มีลักษณะขนาดและรูปร่างเหมือนกัน ถือเป็นเอกสาร ทางราชการที่เป็นหลักฐานความปลอดภัยเบื้องต้นของวัตถุ เพื่อป้องกันการสูญหายของวัตถุ ตลอดจน มีระบบการเคลื่อนย้ายการนำออกจัดแสดงอย่างเป็นระบบ จึงต้องมีการตรวจสอบบัญชีของ พิพิธภัณฑสถาน

นอกจากนี้ เกรียงไกร สัมปชชิต (2552 : 62) ได้กล่าวว่า หน้าขึ้นของ พิพิธภัณฑสถาน

1) สำรวจ แสวงหา และรวบรวมสมบัติศิลปวัฒนธรรมของชาติ ที่เป็น โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุทั้งแบบประเพณีร่วมสมัยและสมัยใหม่ รวมถึงวัตถุทางชาติพันธุ์ทั้งที่เป็น ทรัพย์แผ่นดิน และที่เป็นหลักฐานแสดงถึงเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรม

2) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมจากหลักฐานที่เป็นโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ ผนวกกับการสืบค้นจากเอกสารและตำนานแหล่งข้อมูลอื่นๆ และพัฒนาเป็นข้อมูลวิชาการสำหรับเป็นเอกสารอ้างอิงระดับชาติ และนานาชาติสืบต่อไป

3) วางระบบการบริหารจัดการโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ ที่อยู่ในความดูแลให้เป็นไปตามกระบวนการของพิพิธภัณฑ์สถานวิทยาและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนคือ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย จำแนกประเภท จัดทำทะเบียน และ เก็บรักษา

4) สงวนรักษาสมบัติศิลปวัฒนธรรมของชาติตามหลักการอนุรักษ์โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์

5) เผยแพร่ข้อมูลที่ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ด้วยการจัดทำเป็นนิทรรศการและจัดทำสื่อต่างๆ

6) ส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้วยนวัตกรรมรูปแบบต่างๆ

7) ให้บริการข้อมูลโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ของชาติ ในระบบสารสนเทศและคลังโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์

8) วางแผนการพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั่วประเทศให้มีประสิทธิภาพ

9) กำกับ ดูแล และ พัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนให้มีการประสานร่วมกันในการอนุรักษ์ และสืบทอดมรดกทางศิลปวัฒนธรรม และการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถาน

10) ประสาน แลกเปลี่ยน และร่วมมือกับพิพิธภัณฑ์สถานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ องค์กรระหว่างประเทศ รวมทั้งสถาบันต่างๆ ในการพัฒนากิจการพิพิธภัณฑ์สถานอื่นๆ

1.5 การจัดแสดงหรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน

การจัดแสดงหรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

1.5.1 ความหมายของการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน

สำหรับ เกรียงไกร สัมปชชิลิต (2552 : 73) ได้กล่าวว่า พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของคำว่านิทรรศการ หมายถึง การแสดงผลงานสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือกิจกรรมให้คนทั่วไปชม” จากความหมายที่กล่าวไว้ การจัดนิทรรศการ คือ การจัดแสดงวัตถุต่างๆ ที่มีในพิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็น โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ หรือวัตถุที่จัดสร้างขึ้นเพื่อประกอบการจัดนิทรรศการ

การจัดนิทรรศการ คือ การให้ความรู้แก่ประชาชนในรูปแบบของการแสดงวัตถุแก่ประชาชน ผู้ชมนิทรรศการจะเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ได้พบเห็น วัตถุ สิ่งแวดล้อม รูปแบบดังกล่าวนี้ถือได้ว่านิทรรศการเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ข้อมูล วัตถุ สู่สาธารณชนในรูปแบบลักษณะ

ของการจัดแสดงแบบ 3 มิติ ซึ่งผู้ชมสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจด้วยการสัมผัสจากของจริง

นอกจากนี้ วัณณะ จุฑะวิภาค (2542 : 1) ได้กล่าวว่า นิทรรศการ (Exhibition) โดยทั่วไป คือ การจัดหาเอาภาพถ่าย ภาพเขียน สถิติ แผนภูมิ หรือ วัสดุกราฟิกอื่นๆ ได้แก่ ของจริง หุ่นจำลอง โสตทัศนูปกรณ์บางประเภท เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง (Slide) มาจัดแสดงพร้อมคำบรรยายประกอบ การอภิปรายและสารคดีในเรื่องต่างๆ ที่น่าสนใจ หรือ กำลังอยู่ในความสนใจของกลุ่มประชาชนที่เลือกมาเป็นเป้าหมาย

1.5.2 ประเภทของนิทรรศการ การแยกประเภทของนิทรรศการนั้น อาจทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1.5.2.1 แบ่งตามสถานที่

1) นิทรรศการกลางแจ้ง (Outdoor Exhibition) เป็นนิทรรศการที่มีขนาดใหญ่ โดยมีผู้ร่วมแสดงหรือขอข่างานแสดงกว้างขวาง ใช้เวลาการแสดงยาวนาน มุ่งให้กลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวนมากได้ชม จึงต้องจัดการแสดงกลางแจ้ง อาจจัดสร้างเป็นศาลาประจำหรือใช้พื้นที่ผ้าใบคลุมอย่างง่ายและประหยัดก็ได้ นิยมยกพื้นสูงเหนือระดับพื้นดินเล็กน้อย

2) นิทรรศการในร่ม (Indoor Exhibition) เป็นนิทรรศการขนาดย่อม ความมุ่งหมายแคบลงมา มุ่งกลุ่มเป้าหมายจำนวนจำกัด ระยะเวลาการแสดงสั้นกว่านิทรรศการกลางแจ้ง ส่วนมากมักอาศัยห้องโถงหรือห้องประชุมในอาคารเป็นที่จัด ถ้าจำเป็นก็อาจใช้ห้องสี่เหลี่ยมผืนผ้าธรรมดาทั่วไปก็ได้

1.5.2.2 แบ่งตามลักษณะความคงทนถาวร

1) นิทรรศการถาวร (Permanent Exhibition) จัดแสดงเรื่องราวสาระที่เกิดขึ้นแน่นอนแล้ว เช่น เรื่องทางประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของสิ่งต่างๆ ซึ่งการแสดงดังกล่าวต้องใช้เวลานาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ชมหรือกลุ่มประชากรที่เลือกเป็นเป้าหมาย เข้าศึกษาได้ตลอดเวลา

2) นิทรรศการชั่วคราว (Temporary Exhibition) จัดแสดงเกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้นเร่งด่วนแผนงาน หรือ ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์

3) นิทรรศการหมุนเวียน (Travelling Exhibition) เป็นนิทรรศการที่จัดทำขึ้น เพื่อแสดงในที่หลายๆ แห่งหมุนเวียนกันไป โดยมุ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมหรือประชาชนเพราะว่าหากจัดแสดงไว้ในที่แห่งเดียวแล้ว ผู้ชมจะไม่สามารถเดินทางไปชมได้ทั่วถึง ซึ่งขบวนการในการจัดทำนิทรรศการประเภทนี้ยุ่งยาก และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก เพราะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยขณะขนย้าย และ ค่าขนส่ง ติดตั้งด้วย

1.5.2.3 แบ่งตามจุดมุ่งหมาย

1) นิทรรศการเพื่อการประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าการจัดนิทรรศการนั้น คือ ขบวนการสื่อความหมายจากผู้จัดหรือสถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมายผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ ที่เหมาะสม สนับสนุนซึ่งกันและกัน นิทรรศการที่ดีจะต้องคำนึงถึง

สิ่งที่กลุ่มประชาชนเป้าหมายจะได้รับ ไม่ใช่สิ่งที่ตัวผู้จัดจะได้รับเพียงฝ่ายเดียว กล่าวคือ จะต้องตั้งเป้าหมายแน่นอนว่าต้องการให้ผู้ชม หรือ กลุ่มประชาชนเป้าหมายได้รับอะไรจากการมาชม นิทรรศการบ้าง ซึ่งโดยมากก็จะแบ่งความรู้ไว้ไม่มากก็น้อย

2) นิทรรศการเพื่อการศึกษา การจัดนิทรรศการเพื่อการศึกษา ให้ความรู้กับนักเรียนสามารถจัดได้ในห้องเรียน ภายนอกอาคาร ในอาคารหรือในมหาวิทยาลัยก็ได้

3) นิทรรศการเพื่อส่งเสริมการขาย การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมการขายของบริษัทหรือร้านค้า มักนิยมจัดในโรงแรม เพราะสะดวก มีสถานที่กว้างขวาง และเป็นที่รู้จักดีของคนทั่วไป

1.5.2.4 วัตถุประสงค์ของการจัดนิทรรศการ

การจัดนิทรรศการเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น เกณฑ์วัดผลความสำเร็จ ที่นิยมใช้อันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ ซึ่งไม่ว่าจะจัดเรื่องอะไร ผู้จัดย่อมต้องการให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น ถ้าจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมการขายสินค้า ก็ย่อมมุ่งหวังเพื่อเพิ่มสัดส่วนทางการตลาดให้แก่สินค้าตนเอง ถ้าจัดนิทรรศการเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ยา ก็ย่อมคาดหวังให้ผู้ชมได้รู้จักใช้ยาอย่างถูกต้อง ปลอดภัย เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของการจัดนิทรรศการได้เป็น 4 กลุ่ม ต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้การศึกษาในด้านๆ แก่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย
- 2) เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสถาบันให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้
- 3) เพื่อกระตุ้น เร่งเร้ากลุ่มประชาชนเป้าหมายให้ร่วมมือกับสถาบัน หรือ เปลี่ยนทัศนคติของกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีต่อสถาบันไปในทางที่พึงประสงค์
- 4) เพื่อสร้างความบันเทิงสนุกสนาน ความพึงพอใจแก่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย

1.5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดนิทรรศการ

การจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม ที่ใช้เทคนิคแสง สี เสียงต่างๆ ช่วยในการดึงดูดความสนใจของผู้ชม และการจัดแสดงสินค้าในห้างสรรพสินค้าผ่านทางหน้าต่างตู้แสดงหน้าต่าง (Shop Window Display) ที่สร้างความน่าสนใจและตื่นตาตื่นใจดึงดูดผู้ชม ส่งผลให้พิพธิภัณฑ์สถานต่างๆ ให้ความสนใจในการนำวัตถุของพิพธิภัณฑ์ออกจัดแสดงนิทรรศการ เพื่อให้ความรู้ความเพลิดเพลินแก่ประชาชนด้วยเทคนิคการจัดแสดงสมัยใหม่ วิธีต่างๆ การจัดแสดงในพิพธิภัณฑ์สถานจึงเป็นการจัดแสดงที่ประกอบด้วย

- 1) การให้ความรู้แก่ผู้ชม (Education)
- 2) การสร้างแรงดึงดูดความประทับใจ (Attraction)
- 3) การสร้างความเพลิดเพลินใจให้แก่ผู้ชม (Enjoyment)

1.5.4 รูปแบบลักษณะของการจัดนิทรรศการ

โดยพื้นฐานทั่วไป รูปแบบของการจัดนิทรรศการวัตถุต่างๆในพิพิธภัณฑ์

จะแบ่งออกเป็น

1) การจัดแสดงที่ให้ความสำคัญกับวัตถุจัดแสดง (Art Object Based Exhibition) เนื่องจากวัตถุที่จัดแสดงมีความสำคัญ มีคุณค่า มีความงดงาม ข้อมูลและองค์ประกอบอื่นๆ เป็นส่วนประกอบ เช่น การจัดแสดงประติมากรรมรูปปั้น David มีมือการแกะสลักของศิลปิน ไมเคิล แองเจโล หรือการจัดแสดงประติมากรรมรูปปั้น Venus ของพิพิธภัณฑ์ลูฟฟ์ (Louvre) ซึ่งเป็นประติมากรรมที่มีความงามมาก จึงควรจัดแสดงให้รูปปั้นนั้นมีความโดดเด่น และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นการสนับสนุน

2) การจัดแสดงที่เน้นเรื่องบทและเนื้อหา (History Based Exhibition) เป็นรูปแบบการจัดแสดงที่ต้องการบอกภาพรวมของเรื่องราวทั้งหมดสู่ผู้ชม วัตถุต่างๆ เป็นองค์ประกอบ เนื่องจากอาจจะเน้นความสำคัญของวัตถุแต่ละชิ้นตามเนื้อหา โดยเนื้อหาของนิทรรศการจะจัดทำคล้ายบทภาพยนตร์ (Script To Exhibition) ภัณฑารักษ์จะจัดทำเนื้อหาทางวิชาการเป็นโครงร่างการจัดแสดงโดยมีเนื้อหา แนวทางนำเสนออุปกรณ์วัตถุประกอบอื่นๆที่ต้องการ และวัสดุพิพิธภัณฑ์ประกอบหัวข้อเนื้อหาจากบทการจัดแสดง (Script To Exhibition) นักออกแบบนิทรรศการจะดำเนินการเป็นขั้นตอนคือ

2.1 แนวคิดรูปแบบการนำเสนอ (Concept to Display)

2.2 สร้างสรรค์สภาพแวดล้อมบรรยากาศของห้องแสดง (Create Environment Of Space To Exhibition)

2.3 คัดเลือกวัตถุ และองค์ประกอบต่างๆ จัดวางลงในพื้นที่แสดง (Selecting Objects Position In Space)

3) การจัดแสดงที่เน้นการเรียนรู้ของผู้ชมเป็นสำคัญ ผู้ชมนิทรรศการจะเรียนรู้ข้อมูล ความรู้ การทดลอง สัมผัส และสื่อที่ประกอบนิทรรศการต่างๆ เช่น เสียงบรรยายภาพยนตร์แสดงขั้นตอนขบวนการต่างๆ นิทรรศการเหล่านี้นิยมใช้ในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ การศึกษาวัตถุพิพิธภัณฑ์เป็นต้นแบบให้การศึกษา การนำเสนอจำเป็นต้องมีองค์ประกอบ และเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ผู้ชมได้เข้าใจ การจัดแสดงลักษณะนี้เป็นที่นิยมและชื่นชอบของเด็กและเยาวชนมาก เนื่องจากได้มีโอกาสสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 เกิดความเพลิดเพลินรื่นรมย์ ในปัจจุบันนิยมเรียกนิทรรศการลักษณะนี้ว่า Edutainment การให้ความรู้โดยสอดแทรกความบันเทิงไว้ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยการนำเสนอ

การจัดนิทรรศการ หมายถึง การนำเสนอวัตถุต่างๆที่มีในพิพิธภัณฑ์ ในเนื้อหาทางวิชาการ ที่แสดงถึงข้อมูลอันทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของพิพิธภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นหมวดประติมากรรมและเบ็ดเตล็ด ซึ่งบอกถึงเรื่องราวของศิลปะสุโขทัย เน้นถึงประวัติศาสตร์สุโขทัย โบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปะทางชาติพันธุ์ที่เป็น

เอกลักษณ์เฉพาะของคนสุโขทัย โดยที่ภายในของพิพิธภัณฑ์มีการจัดแสดงในรูปแบบของภาพถ่าย ภาพสามมิติ และมีการใช้สื่อผสมดนตรีเข้ามาประกอบการแสดง เพื่อให้มีความหลากหลายและความเพลิดเพลิน นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ตามโอกาสและวันสำคัญต่างๆ

1.6 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

ในส่วนของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานนั้น สำนักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (กรมศิลปากร, 2548ค : 39) ได้กล่าวว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นกรอบนำทางสู่การปฏิบัติการหลักขององค์กร ซึ่งอาศัยข้อมูลและการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมเป็นหลักในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน โดยลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้จะเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเร่งปรับและพัฒนาการบริการขององค์กรด้านต่างๆ ในเชิงรุก เป็นหลักยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สำนักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ 4 ยุทธศาสตร์ คือ

1) ปกป้อง ค้ำครองและอนุรักษ์ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ อันเป็นมรดกทางศิลปวัฒนธรรม เพื่อดำรงความเป็นชาติ และเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศ

2) สืบสาน สร้างสรรค์ และเผยแพร่ความรู้ในมรดกทางศิลปวัฒนธรรม และวิชาการพิพิธภัณฑ์สู่สังคม

3) บริหารจัดการและพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามมาตรฐานสากล

4) พัฒนาระบบและกลไกการบริหารงานพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปกป้อง ค้ำครอง และอนุรักษ์ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุอันเป็นมรดกทางศิลปวัฒนธรรม เพื่อดำรงความเป็นชาติ และเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศ เป็นผู้นำในการปกป้อง ค้ำครอง และอนุรักษ์ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ อันเป็นมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ ด้วยวิธีการต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ตลอดจนสร้างและพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม

กลยุทธ์

1) ปกป้อง ค้ำครอง และอนุรักษ์ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ อันเป็นมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

2) เปิดโอกาสให้ภาครัฐ องค์กรส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน มีส่วนร่วมและสนับสนุนในกิจการของพิพิธภัณฑ์

3) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความร่วมมือทางวิชาการด้านพิพิธภัณฑ์ระหว่างประเทศ

ตัวชี้วัด

1) จำนวนโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุที่ได้รับการอนุรักษ์ด้วยวิธีที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑ์

2) จำนวนกิจกรรมด้านการปกครอง คุ้มครอง และอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น

3) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น

4) จำนวนหน่วยงานที่ทำความร่วมมือลักษณะ MOU (Memorandum of Understanding) เป็นลักษณะของสัญญาหรือข้อตกลง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สืบสาน สร้างสรรค์ และเผยแพร่ความรู้ในมรดกทางศิลปวัฒนธรรมและวิชาการพิพิธภัณฑ์สู่สังคม มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานทางวิชาการ การวิจัยและพัฒนา ซึ่งนำไปสู่การคิดค้นหรือพัฒนาการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ ความรู้ทางวิชาการสู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์

1) เพิ่มการผลิตผลงานทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
2) สร้างจุดเด่น และเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้เป็นที่ยอมรับ
3) พัฒนารูปแบบและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเอกชนและภาครัฐใช้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นทางเลือกใหม่ในการเรียนรู้และท่องเที่ยว

4) สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

ตัวชี้วัด

1) จำนวนผลงานทางวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่

2) จำนวนเรื่องวิจัยแล้วเสร็จ

3) ร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อผลงานวิชาการที่ผลิต

4) ร้อยละของจำนวนหนังสือทางวิชาการที่จำหน่ายต่อเล่มต่อปี

5) จำนวนสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

6) ร้อยละของแผนประชาสัมพันธ์ถูกนำไปปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการและพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้ เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามมาตรฐานสากล เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ แนวคิดสร้างสรรค์ เพื่อการปรับสมรรถนะทางการแข่งขัน โดยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ หรือคำนึงถึงความมุ่งหวังและความต้องการของสังคมและประชาชนเป็น

หลัก นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีแนวทางในการสร้างความแตกต่าง กล่าวคือ สร้างคุณค่าในชีวิตให้ผู้ให้บริการ เน้นที่การบริการอย่างมีคุณภาพและมีเอกลักษณ์โดย สร้างความสวยงามทางศิลปะ ความเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว และสม่ำเสมอ การเจาะกลุ่มเป้าหมาย หรือจัดกลุ่มเป้าหมายแล้วสนองตอบตามความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการเคลื่อนที่ไปยังกลุ่มเป้าหมาย และเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

กลยุทธ์

1) ปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอและจัดกิจกรรมที่ดึงดูดเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเข้าช่วย

2) สร้างภาพลักษณ์ในการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติให้มีเอกลักษณ์ มีความชัดเจน และมีมาตรฐานกลาง

3) สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของจำนวนผู้เข้าชมที่เพิ่มขึ้น

2) ร้อยละจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

3) จำนวนกิจกรรมถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชน/สังคม และเยาวชน

4) จำนวนส่วนบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ได้รับการพัฒนาให้เป็น

แหล่งเรียนรู้

5) จำนวนส่วนบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ที่ได้รับการพัฒนาให้เป็น

แหล่งท่องเที่ยว

6) ความก้าวหน้าของการพัฒนาและจัดระบบองค์ความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบและกลไกการบริหารงานพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

เป็นเครื่องมือหรือกลไกเร่งรัดการพัฒนางานของสำนักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในรูปแบบของ แนวทางการปรับการบริหารจัดการองค์กร กลไกการทำงานขององค์กร กำหนดมาตรฐานงาน การปรับปรุงระเบียบกฎข้อบังคับต่างๆ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนวัฒนธรรมการดำเนินงาน ภายในองค์กร เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ คือ การบรรลุ วัตถุประสงค์หลักของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในที่สุด

กลยุทธ์

1) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานงานด้านพิพิธภัณฑ์ให้เป็นสากล

2) แก้ไขและปรับปรุงระเบียบ กฎหมายและขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้อง กับภารกิจและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

3) พัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะของบุคลากร ให้สามารถดำเนินงานด้านพิพิธภัณฑสถานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างบรรยากาศค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานที่ดี

ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

2) จำนวนมาตรฐาน/คู่มือการดำเนินงานด้านพิพิธภัณฑสถาน

3) ร้อยละของความสำเร็จในการลดขั้นตอนการปรับปรุงการให้บริการ

4) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการจากการลดขั้นตอน

5) ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะ

6) จำนวนบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1.7 หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

ในส่วนของ (สมลักษณ์ เจริญพจน์, 2550 : 12) ได้กล่าวว่า เมื่อก้าวถึงพื้นที่ส่วนนี้ ความหมายครอบคลุมถึงส่วนบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้เข้ารับบริการ นับตั้งแต่ก้าวเข้ามาในสถานที่ของพิพิธภัณฑสถาน นั่นคือ

สถานที่จอดรถ ควรมีขนาดกว้างขวาง สามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการได้อย่างพอเพียง สามารถรับรถยนต์ทุกขนาดได้ มีที่ร่ม มีที่พักสำหรับพนักงานขับรถ และมีสภาพที่สามารถยืนหยัดในทุกสภาพอากาศได้

สถานที่จำหน่ายบัตร อยู่ใกล้ทางเข้า และเน้นความสะดวกสบาย และสวยงาม เนื่องจากเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้เข้ารับบริการ

โถงต้อนรับและประชาสัมพันธ์ พื้นที่ที่สามารถเป็นจุดนัดพบ ควรอยู่ด้านหน้าและมีพื้นที่กว้างพอกับจำนวนผู้เข้ารับบริการที่มาเป็นหมู่คณะได้ มีความสวยงามและความสะดวกสบายเช่นเดียวกัน

สถานที่รับฝากของ พิพิธภัณฑสถานส่วนใหญ่ไม่อนุญาตให้ผู้เข้ารับบริการนำกระเป๋าหรือสัมภาระเข้าไปในห้องจัดแสดง ดังนั้นจึงต้องมีส่วนรับบริการนี้อยู่ใกล้กับส่วนประชาสัมพันธ์

ห้องบรรยายสรุป หรือห้องอเนกประสงค์ เป็นสถานที่ที่ใช้กล่าวต้อนรับคณะหรือบรรยายสรุปก่อนนำชมพิพิธภัณฑสถานควรมีความสะดวกสบาย และมีสื่อทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการบรรยายให้หมู่คณะได้

ห้องอาหาร หรือภัตตาคาร ทุกพิพิธภัณฑสถานควรมีร้านอาหารไว้บริการ ขนาดและประเภทของร้านอาหารนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละพิพิธภัณฑสถาน ปัจจุบันหลายพิพิธภัณฑสถานชั้นนำในโลก ใช้ภัตตาคารที่หรูหรา สวยงาม อาหารอร่อย เป็นจุดดึงดูดของผู้เข้ารับบริการ

ร้านขายหนังสือ และของที่ระลึก กิจการพิพิธภัณฑสถานในโลกปัจจุบัน จำเป็นต้องต่อสู้กับเศรษฐกิจที่มีปัญหาในแทบทุกประเทศ หลายพิพิธภัณฑสถานหันมาพัฒนากิจการขายหนังสือ และของที่ระลึก เพื่อนำรายได้มาสู่พิพิธภัณฑสถานขนาดและความเหมาะสมสมควรอยู่ในส่วนที่ใกล้กับโถงประชาสัมพันธ์

ห้องสนทนาสำหรับเด็ก กิจการพิพิธภัณฑสถานมีเป้าหมายในการปลูกฝังความรู้ในเรื่องการอนุรักษ์มรดกทั้งทางวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ให้กับเด็กและเยาวชน เพื่อผลในการพัฒนาสังคมต่อไปในอนาคต หลายพิพิธภัณฑสถานจึงมีการออกแบบห้องสนทนาสำหรับเด็ก ซึ่งอาจใช้จัดนิทรรศการ จัดการบรรยาย หรือจัดกิจกรรมเสริมก็ได้

ห้องสารสนเทศ ในยุคโลกาภิวัตน์ การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญ บางพิพิธภัณฑสถานจึงมีบริการการใช้อินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการด้วย

ห้องน้ำ เป็นสถานที่ที่จำเป็นที่สุดของพิพิธภัณฑสถาน เพราะผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ต้องใช้บริการนี้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือความสะดวกเป็นหลัก

จากหลักการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าเมื่อกกล่าวถึงส่วนบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้เข้ารับบริการ นับตั้งแต่ก้าวเข้ามาในสถานที่ของพิพิธภัณฑสถาน นั่นคือสถานที่จอดรถ สถานที่จำหน่ายบัตร โถงต้อนรับและประชาสัมพันธ์ สถานที่รับฝากของ ห้องบรรยายสรุป หรือห้องอเนกประสงค์ ห้องอาหารหรือภัตตาคาร ร้านขายหนังสือ และของที่ระลึก ห้องสนทนาสำหรับเด็ก ห้องสารสนเทศ และห้องน้ำ

1.8 การจัดการพิพิธภัณฑสถานเพื่อการท่องเที่ยว

สำหรับสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้(สมร.) (มหาวิทยาลัยรังสิต : 2555) และสถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม ได้กล่าวไว้ว่า การเตรียมสร้างพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ 2 บริเวณที่ดินของกรมที่ดินจำนวน 5 ไร่ริมคลองหลอด หลังจากที่มีมิวเซียมสยามแห่งแรกที่อยู่บนพื้นที่ของกระทรวงพาณิชย์ (เดิม) ประสบความสำเร็จจากการที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมมากกว่า 260,000 คน ในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งก็เป็นที่น่ายินดีที่พิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ 2 นี้ จะเน้นเรื่องภูมิปัญญาของคนไทยจาก 76 จังหวัด ทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น เพื่อให้เยาวชนของชาติเข้าถึงภูมิปัญญาของคนไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในคอลัมน์ของ สุจิตต์ วงษ์เทศ ในหนังสือพิมพ์มติชนเช่นเดียวกัน ได้กล่าวถึง มิวเซียมหรือพิพิธภัณฑสถานปราชญ์รัตนโกสินทร์ ในสิงคโปร์ ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงาน Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB) เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงปัญหาคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในอดีตว่า กระทบกระเทือนต่อสิงคโปร์มากน้อยเพียงใด โดยวางเป้าหมายลูกค้าเป็นเด็กนักเรียนที่เป็นคนรุ่นใหม่ และเป้าหมายที่เป็นบรรดาข้าราชการ ซึ่ง

เรื่องราวที่นำมาแสดง จะเป็นคดีของบุคคลสำคัญในสังคมโปรที่ถูกต้องกาลพิจารณาว่ากระทำผิดด้านคอร์รัปชัน และถูกจำคุกกันคนละหลายปี หรือบางคนก็ต้องฆ่าตัวตายระหว่างถูกสอบสวนคดีคอร์รัปชัน เพื่อเป็นบทเรียนไม่ให้มีการเอาเยี่ยงอย่าง

พิพิธภัณฑ์หลายๆ แห่งในโลก หรือในประเทศไทยต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการสร้างภาพลักษณ์ของแต่ละพิพิธภัณฑ์แตกต่างกันไป หรือมีวิธีนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ที่มีเอกสารหลักฐานหรือวัสดุที่ได้รวบรวมไว้แตกต่างกัน จึงสมควรที่จะทราบความหมายของคำว่า พิพิธภัณฑ์ว่าคืออะไร? (What is a Museum?) สมาคมพิพิธภัณฑ์ (Museum Association, 1984) ในสหราชอาณาจักรได้ให้คำจำกัดความของพิพิธภัณฑ์ไว้ว่า “เป็นสถาบันซึ่งรวบรวม (Collects) เอกสารหลักฐาน (Documents) นำมาจัดเป็นรูปแบบนิทรรศการ (Exhibits) และมีการสื่อความหมาย (Interprets) หลักฐานของวัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ ที่นำมาแสดง ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ” ดังนั้น คำว่า พิพิธภัณฑ์ จึงครอบคลุมเรื่องราวหลากหลาย จากหอศิลป์ (Art Galleries) ไปจนถึงพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา (Natural history) จากพิพิธภัณฑ์รถไฟ ไปจนถึงพิพิธภัณฑ์ทหาร (Military museums) หรือในกรณีของประเทศไทย ก็มีความหลากหลาย เช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ซึ่งเป็นที่รวบรวมสิ่งของ วัสดุ เอกสาร โบราณวัตถุ ที่แสดงถึงความเป็นชาติ พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน พิพิธภัณฑ์ผีเสื้อ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง พิพิธภัณฑ์ซากดึกดำบรรพ์ พิพิธภัณฑ์รถไฟ พิพิธภัณฑ์อากาศยานไทย พิพิธภัณฑ์มนุษยวิทยา เป็นต้น ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึงมีฐานความรู้เกี่ยวกับวัสดุสิ่งของ หรือประวัติเรื่องราวที่นำมาแสดง และมีโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกัน ถ้าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ก็จะได้รับ การดูแลสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายจากรัฐบาล หรือพิพิธภัณฑ์บางแห่งอาจจะมีมูลนิธิหรือกองทุนสนับสนุน และส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินงานเพื่อแสวงหาผลกำไร

จากคำจำกัดความของ Museums Associations แสดงให้เห็นว่า พิพิธภัณฑ์มีบทบาทหน้าที่หลายประการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณะ ความสัมพันธ์ระหว่างพิพิธภัณฑ์กับสาธารณชนในระยะหลังนี้ มีการเปลี่ยนแปลงไปพอสมควร จากเดิมที่สาธารณชนไม่มีส่วนที่จะแสดงความคิดเห็นใดๆ ต่อกิจการของพิพิธภัณฑ์กลับกลายเป็นเข้ามามีบทบาทครอบงำกิจการของพิพิธภัณฑ์มากขึ้น การจัดสิ่งของที่นำมาแสดงซึ่งพิพิธภัณฑ์เป็นผู้จัดเอง ในระยะหลังภาคสาธารณชนเริ่มเข้ามามีส่วนในการจัดแสดงแต่ละครั้ง และมีข้อสงสัยว่า พิพิธภัณฑ์มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการมาเยี่ยมชมของสาธารณชนหรือไม่ หรือเข้าใจหรือไม่ว่า ยังมีผู้คนอีกจำนวนมากที่ไม่สนใจมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์

ในระยะหลังนี้ พิพิธภัณฑ์เริ่มตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องให้ความรู้แก่สาธารณชนที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะวิธีการที่จะช่วยทำให้ผู้มาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ได้รับความรู้และได้รับความเพลิดเพลินไปพร้อมๆ กัน (Entertainment Oriented) ด้วยเหตุนี้ การจัดพิพิธภัณฑ์หรือการแสดงผลนิทรรศการเรื่องต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์จึงได้นำเทคนิคแบบผสมผสานหรือเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อความหมายให้กับผู้ชม การนำเสนอต้องมีลักษณะเป็น Interactive

ถ้าเป็นแผนนิทรรศการธรรมดาย่อมหมดสมัยไปแล้ว เทคนิคที่นำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นระบบ Multi-Media หรือ Animation หรือเป็นมายาทัศน์ (HOLOGRAM) ที่เคลื่อนไหวเหมือนจริง และมีภาพเป็น 3 มิติ หรือระบบ Audio Visual ที่ดูสนุกเร้าใจ มี Light and Sound Effect ใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อสื่อความหมายหรือความเข้าใจให้แก่ผู้ชมเป็นการให้ความรู้และความบันเทิงควบคู่กันไป พิพิธภัณฑ์บางแห่งในประเทศอังกฤษ (Beamish Museum ทางตะวันออกเฉียงเหนือของอังกฤษ) ใช้วิธีแสดงเรื่องราวความเป็นมาในประวัติศาสตร์เหมือนการดำรงชีวิตจริงในสมัยนั้น (Living History) โดยให้ผู้มาเที่ยวหรือผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ แต่งกายย้อนยุคให้เหมือนกับผู้คนในสมัยเดียวกับประวัติศาสตร์ที่ต้องการนำเสนอ ทั้งหมดนี้ก็เพื่อต้องการจะยกระดับภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น หรือในบางกรณี การจัดนิทรรศการต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์ อาจต้องดำเนินการตามที่มีการร้องขอของผู้มาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ที่ต้องการความสะดวกสบาย เช่น ขอให้พิพิธภัณฑ์จัดให้มีบริการร้านอาหารหรือเครื่องดื่ม ร้านขายหนังสือและสินค้าของที่ระลึก รวมทั้งต้องการห้องน้ำที่สะอาดมากๆ และมีจำนวนเพียงพอ เป็นต้น

บทบาทของสาธารณชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้พิพิธภัณฑ์ต้องพัฒนาสภาพแวดล้อมหลายด้านให้ดีขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้หากมีผู้สนใจมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์นั้นๆ และย่อมหมายถึงโอกาสที่พิพิธภัณฑ์จะมีรายได้เพิ่มขึ้น ถึงแม้พิพิธภัณฑ์จะไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการแสวงหากำไรก็ตาม ทั้งนี้ หากจะอุปมาอุปมัยเทียบเคียงกับคำกล่าวของ ขงจื๊อ เต๋็ง เสี่ยว ผิง ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของสาธารณรัฐประชาชนจีน ประมาณปี 1977 (2520) ซึ่งกำหนดให้พัฒนาประเทศจีนให้ทันสมัยใน 4 เรื่อง คือ การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์/เทคโนโลยี และการป้องกันประเทศ ขงจื๊อ เต๋็ง ได้กล่าวว่า “แมวจะมีกีสี่ไม่สำคัญ แต่ความสำคัญอยู่ที่ว่า จะสามารถจับหนูได้หรือไม่” ฉะนั้นใดก็ฉนั้น พิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบหรือลักษณะใดก็ตาม หากมีการบริหารจัดการที่ดี ก็เท่ากับรู้วิธีจับหนู นั่นก็คือ สามารถที่จะทำให้สาธารณชนสนใจมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์นั้นๆ ได้มากคล้ายๆ กับกรณีของลูกหมี่แพนด้า ที่เกิดจากหลินหุ่ย และช่วงช่วง ซึ่งผู้อำนวยการสวนสัตว์เชียงใหม่ ใช้โอกาสจากแพนด้าน้อย ซึ่งเหมือนกับนิทรรศการอย่างหนึ่ง ดึงดูดผู้คนจากทุกสารทิศไปเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ เพิ่มขึ้นจากเดิมหลายเท่าตัว อย่างไรก็ตาม คงพอเข้าใจได้ว่า ยังมีพิพิธภัณฑ์อีกหลายแห่งที่ยังคงรูปแบบ old-fashioned และอีกหลายๆ แห่งได้พยายามปรับปรุงพัฒนา เพื่อเรียกร้องความสนใจต่อผู้ที่เคยมาเยี่ยมชมแล้วให้กลับมาเยือนอีก และผู้ที่ยังไม่เคยมาเที่ยว

การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มีผู้สนใจไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ อาจใช้ทฤษฎีการตลาดแบบผสมผสาน (Marketing Mix) ซึ่ง Borden ได้พัฒนาขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1965 ซึ่งต่อมาเป็นที่รู้จักกันในนามของตัวย่อ 4Ps คือ Product, Price, Place, Promotion และในระยะหลัง Booms and Bitner เมื่อค.ศ.1981 ได้ขยายความรู้ต่อไปอีกว่า 4Ps น่าจะยังไม่ครอบคลุมการตลาดทางด้านการบริการ (Services Marketing) ได้ดีพอ จึงได้เสนอตัว P เพิ่มขึ้น

อีก 3 ตัว คือ People, Process และ Physical Support ซึ่งอาจนำมาใช้กับกรณีของพิพิธภัณฑ์ ได้ดังต่อไปนี้

1) Product ได้แก่ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย มีความแตกต่าง มีสีสันและอารมณ์ จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อช่วยทำให้การนำเสนอหรือการสื่อความเข้าใจ ที่ทำให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับความรู้และความเข้าใจได้ ง่ายขึ้น ในขณะเดียวกัน สามารถสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินให้กับผู้ชม และเพื่อที่จะให้พิพิธภัณฑ์มีแรงดึงดูดใจมากขึ้น จำเป็นต้องจัดให้มีบริการอื่นๆ มาสนับสนุน เพื่อความสะดวกและความสบายของผู้มาเที่ยว เป็นการลบภาพเก่า หรือการดำเนินงานแบบโบราณของพิพิธภัณฑ์ กรณีตัวอย่าง เช่น พิพิธภัณฑ์หลายแห่งในสหรัฐอเมริกาและในยุโรป จะมีบริการสนับสนุนอื่นๆ เช่น มี Restaurant หรือ Cafeteria ที่หรูหรา หรือมีบรรยากาศน่านั่งพักผ่อน บางแห่งจัดให้มีการเล่นดนตรี เช่น เปียโน หรือเครื่องสายต่างๆ มีร้านขายของที่ระลึก และร้านจำหน่ายหนังสือ ที่ให้ความรู้หลากหลาย ทั้งที่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับนิทรรศการที่จัดในพิพิธภัณฑ์ หรือเรื่องน่ารู้ โดยทั่วไป และที่สำคัญ คือ มีห้องสุขาที่สะอาดมาก และมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาเยี่ยมชม รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการ และพิพิธภัณฑ์หลายแห่ง สามารถช่วยเสริมบุคลิกและความสำคัญให้แก่บุคคลที่ไปเที่ยวพิพิธภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับในสังคมนั้นๆ ด้วย (Social Acceptance)

2) Price พิพิธภัณฑ์บางแห่งไม่เก็บค่าเข้าชม ซึ่งรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น ต้องแบกรับค่าต่อ Fixed Cost ที่พิพิธภัณฑ์มีอยู่ และอาจมีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิพิธภัณฑ์ แต่พิพิธภัณฑ์ที่เก็บค่าเข้าชม ซึ่งมีผลกำไร ก็เกิดคำถามว่าระหว่างกำไร (Profit) กับผลประโยชน์ (Benefit) ที่สาธารณชนควรได้รับ จะวัดกันอย่างไร โดยที่พิพิธภัณฑ์บางแห่งได้รับการสนับสนุนจากกองทุนรูปแบบต่างๆ ทำให้ไม่ต้องไปเก็บค่าเข้าชมมากเกินไป จึงเท่ากับสาธารณชนช่วยจ่ายให้แทนส่วนหนึ่ง เรื่องนี้มีแง่คิดว่า คุณค่าของพิพิธภัณฑ์อยู่ตรงการได้กำไรมากๆ หรือว่าคุณค่าควรจะอยู่ตรงที่เป็นที่ยอมรับของสาธารณชน

3) Place ที่ตั้ง (Location) ของพิพิธภัณฑ์ มีส่วนสนับสนุนและเป็นกุญแจไปสู่ การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของสาธารณชนที่จะเลือกเดินทางไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ หากที่ตั้งเข้าถึง ได้ยาก พิพิธภัณฑ์อาจต้องพยายามเอาชนะอุปสรรคดังกล่าวนี้ เช่น จัดให้มีการแสดงนิทรรศการ ซึ่งเป็นสิ่งของของทางพิพิธภัณฑ์ ในลักษณะเป็นพิพิธภัณฑ์เคลื่อนที่ไปยังสถานที่ต่างๆ (Touring Exhibitions) ก็ย่อมสามารถทำได้ หรือไม่ก็พยายามจัดการแสดงนิทรรศการให้มีความน่าสนใจ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลหรือนิทรรศการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ที่เคยมาชมแล้วสนใจกลับมาชมอีก หรืออาจใช้วิธีดึงดูดความสนใจด้วยการจัดแสดงสิ่งของ หรือผลงานชิ้นเอกของศิลปินคนใดคนหนึ่ง ซึ่งหาดูได้ยากในโลกมาจัดแสดง เช่น การแสดงภาพเขียนสีน้ำมันของ Picasso หรือศิลปินชั้นยอดอื่นๆ เป็นต้น ที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์อาจเป็นเรื่องเหนือการควบคุมของผู้บริหารพิพิธภัณฑ์ แต่การมีแนวคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรม หรือนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ จะมีส่วนช่วยได้มากที่จะช่วย

ทำให้มีผู้มาเยือนเพิ่มขึ้น พิพิธภัณฑ์บางแห่งเดินทางเข้าถึงได้ง่าย แต่บางกรณีภาพลักษณ์หรือรูปโฉมที่ปรากฏอาจไม่น่าสนใจ เช่น ไม่มีอัตลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรม หรืออาจไม่มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม ที่เอื้อต่อบรรยากาศของพิพิธภัณฑ์ ดังนั้น หากทางพิพิธภัณฑ์มีวิธีที่จะสร้างความอยากรู้อยากเห็นให้เกิดขึ้นให้ได้ ภาพลักษณ์ในเรื่องที่ตั้ง อาจจะมีความสำคัญน้อยลง

4) Promotion เป็นที่เข้าใจกันดีว่า พิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะรณรงค์เผยแพร่ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้ให้การสนับสนุน หรือ Sponsor จึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยทำให้พิพิธภัณฑ์ยืนหยัดอยู่ได้ ยกเว้นในกรณีที่พิพิธภัณฑ์นั้น ๆ ได้รับความสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง หรือรัฐบาลท้องถิ่น ในปัจจุบันองค์กรเอกชน หรือปัจเจกบุคคลให้ความสนใจเข้ามาช่วยเหลือพิพิธภัณฑ์มากขึ้น (โดยเฉพาะในประเทศแถบตะวันตก) ดังนั้น นอกจากพิพิธภัณฑ์จะต้องสื่อสารให้ผู้มาเยี่ยมชมแล้ว พิพิธภัณฑ์ยังจำเป็นต้องสื่อสารให้องค์กรหรือบุคคลที่มีศักยภาพที่จะเข้ามาช่วยเหลือพิพิธภัณฑ์ได้ กล่าวคือ ดำเนินการส่งเสริม (Promotion) ทั้งต่อผู้บริโภคหรือลูกค้าโดยตรง และต่อองค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพที่จะเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการใช้จ่ายของพิพิธภัณฑ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ที่มีความสวยงามและน่าสนใจ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์และส่งต่อให้กลุ่มบุคคลที่มีโอกาสเข้ามาช่วยเหลือทางการเงิน หรือให้ความสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของพิพิธภัณฑ์

การสื่อสารที่สำคัญที่อาจมีประสิทธิภาพมากกว่าการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ก็คือการบอกเล่าปากต่อปาก ดังนั้น หากพิพิธภัณฑ์มีการนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหรือความรู้ หรือมีบริการอื่น ๆ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมได้ ก็จะมีการนำไปกล่าวขานต่อ และจะเป็นแรงส่งให้ผู้สนใจอยากจะมามากขึ้น

5) People เป็นการยากที่จะทำให้สาธารณชนมีความคาดหวังว่า พิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจหรือมีบริการที่ดี จนกว่าแต่ละคนจะได้มีโอกาสไปสัมผัสหรือไปพบเห็นด้วยตนเอง ดังนั้น งานที่พิพิธภัณฑ์ควรจะทำก็คือต้องพยายามให้ข่าวสารหรือความรู้ที่สื่อสารไปถึงผู้มาใช้บริการ (Users) ไม่ว่าจะป็นเนื้อหาสาระของกิจกรรมหรือการแสดง หรือบริการต่าง ๆ ที่พิพิธภัณฑ์จัดไว้ให้ เพื่อที่จะทำให้ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์ได้รับผลประโยชน์สูงสุด หรือเพื่อที่จะให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับรู้ว่า ถ้ามาแล้วจะได้ประโยชน์อะไรกลับไป โดยข้อเท็จจริงแล้ว ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์จะไม่มีโอกาสได้พบเจ้าหน้าที่รับผิดชอบบริหารพิพิธภัณฑ์ (Curators) แต่ส่วนมากจะได้สัมผัสกับพนักงานที่มีหน้าที่ดูแลความสะดวกให้แก่ผู้มาเที่ยว หรือได้พบกับพนักงานของร้านขายอาหารเครื่องดื่ม หรือพนักงานของร้านค้าต่าง ๆ ที่อยู่ภายในพิพิธภัณฑ์ ทั้งๆ ที่ Curators หรือผู้ให้องค์ความรู้ในพิพิธภัณฑ์ (Educationalists) สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่พิพิธภัณฑ์ หากได้มีโอกาสวิสาสะสนทนากับผู้มาเยี่ยมชมในบางโอกาส แต่ส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่เหล่านี้ มักจะทำงานอยู่เบื้องหลังฉาก ดังนั้น ถ้าผู้ชมสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ทั่วไป (Museum Personnel) ก็อาจจะไม่ได้มูลค่าอะไร ด้วยเหตุนี้ หลายๆ พิพิธภัณฑ์จึงได้ว่าจ้างบุคลากรมาทำหน้าที่ด้านนี้โดยเฉพาะ

หรือไม่ก็ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เป็นด้านหน้า ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาแสดง และสามารถอธิบายให้แก่ผู้เข้าชมได้

6) Process การให้บริการในพิพิธภัณฑ์ มีความแตกต่างกันในเนื้อหาสาระ หรือ ลักษณะที่ผิดแผกกัน (Heterogeneity) พิพิธภัณฑ์หลายแห่งขนาดใหญ่มาก Curators ที่รับผิดชอบด้านการตลาด อาจต้องทำหน้าที่ด้านการฝึกอบรมด้วย ดังนั้น ประสิทธิภาพในการสร้างความรับรู้ให้แก่ผู้มาใช้พิพิธภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับ Curator แต่ละคนด้วย สำหรับบางท้องถิ่นพิพิธภัณฑ์อยู่ในการดูแลรับผิดชอบของรัฐบาลท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พิพิธภัณฑ์หลายแห่งจะอยู่ในการดูแลของรัฐบาลท้องถิ่น และอาจจะมีวาระทางการเมืองเข้ามากระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริหารพิพิธภัณฑ์นั้นๆ ด้วย ผลที่ตามมาก็คือ รูปแบบของการแสดงที่จัดขึ้นอาจคำนึงถึงประโยชน์ของผู้จัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์นั้น มากกว่าผลประโยชน์และคุณค่าที่จะตกแก่สาธารณชนประโยชน์อย่างแท้จริง

7) Physical Support เพื่อที่จะให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางด้านบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เข้ามาเสริม ไม่ว่าจะเป็นกลิ่น หรือเสียงเพลง เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน พิพิธภัณฑ์ต่างๆ ไป ความน่าสนใจของสิ่งของต่างๆ ที่นำมาแสดง มีส่วนสร้างเอกลักษณ์ให้กับพิพิธภัณฑ์ ถ้าปราศจากสิ่งที่น่าสนใจดังกล่าวแล้ว พิพิธภัณฑ์ก็จะไร้ความหมาย สิ่งของที่นำมาแสดงและมีประสิทธิภาพในการนำเสนอ หรือมีประสิทธิภาพในการสื่อความเข้าใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะทำให้อาสาสมัครสนใจไปเข้าชมพิพิธภัณฑ์และให้การยอมรับในความมีคุณค่าของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้นับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในแง่ของการตลาด

ภาพลักษณ์หรือสสารูปของอาคารสถานที่ ทั้งในด้านโครงสร้างทางด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่จัดไว้ให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม อาจมีความสำคัญแตกต่างกันในทัศนะของสาธารณชน สถาปัตยกรรมสมัยใหม่ อาจสะท้อนความคาดหวังของสาธารณชนได้ในระดับหนึ่ง อย่างน้อยก็ช่วยจัดความรู้สึกเดิมๆ ที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ในเรื่องของกลิ่นอับๆ เต็มไปด้วยฝุ่นละออง (Musty and Dusty) มีแสงทึบๆ หรือมีโครงสร้างของอาคารที่รู้สึกน่ากลัว การรักษาความสะอาด อากาศปลอดโปร่ง เย็นสบาย ผนวกกับการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการแสดงนิทรรศการให้มีแนวโน้มตามสมัย เป็นเรื่องที่พิพิธภัณฑ์ต้องพิจารณาและตอบสนอง บริการสนับสนุนต่างๆ ที่ทำให้ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์ได้รับความสะดวก ความสบายและความเพลิดเพลิน ไม่ว่าจะเป็นร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มที่มีบรรยากาศ ร้ายขายของที่ระลึกและร้านจำหน่ายหนังสือ ล้วนแล้วแต่เป็นการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีผลพลอยได้ที่เป็นรายได้แก่พิพิธภัณฑ์ แม้แต่ห้องสุขาที่สะอาด อาจมีส่วนทำให้พิพิธภัณฑ์ได้ลูกค้ามากขึ้น

จากการจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยว ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์เริ่มตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็น ที่จะต้องให้ความรู้แก่สาธารณชนที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะวิธีการที่จะช่วยทำให้ผู้มาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ได้รับทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน

ไปพร้อมๆกัน ดังนั้น การจัดพิพิธภัณฑ์หรือการแสดงนิทรรศการเรื่องต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์จึงได้นำเทคนิคแบบผสมผสาน หรือเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อความหมายให้กับผู้ชม ทั้งหมดนี้ก็เพื่อจะยกระดับภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น อีกทั้งการดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ให้มีผู้สนใจไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ อาจใช้ทฤษฎีการตลาดแบบผสมผสาน 7Ps ซึ่งอาจนำมาใช้กับกรณีของพิพิธภัณฑ์ได้ดังต่อไปนี้

- 1) Product สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย มีความแตกต่าง
- 2) Price ราคา ในการเก็บค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ไม่ควรเก็บค่าชมมากเกินไป ควรให้คุณค่ากับการเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนมากกว่าผลกำไร
- 3) Place ที่ตั้ง (location) ของพิพิธภัณฑ์มีส่วนสนับสนุนและเป็นกุญแจไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของสาธารณชน ที่จะเลือกเดินทางไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์
- 4) Promotion เผยแพร่โฆษณาและประชาสัมพันธ์ พิพิธภัณฑ์อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์ที่มีความสวยงามและน่าสนใจ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์
- 5) People คน เจ้าหน้าที่ที่มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาแสดง และสามารถอธิบายให้แก่ผู้เข้าชมได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ
- 6) Process กระบวนการในการให้บริการในพิพิธภัณฑ์ รูปแบบของการแสดง จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้จัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์นั้น มากกว่าผลประโยชน์และคุณค่าที่จะตกแก่สาธารณประโยชน์อย่างแท้จริง
- 7) Physical Support เพื่อให้จะให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มีความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางด้านการบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เข้ามาเสริม เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน พิพิธภัณฑ์ทั่วๆ ไป ความน่าสนใจของสิ่งของต่างๆ ที่นำมาแสดงมีส่วนสร้างเอกลักษณ์ให้กับพิพิธภัณฑ์

2. บริบทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

2.1 สถานที่ตั้งและประวัติของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง (2555) ได้กล่าวว่า เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2479 กรมศิลปากรได้ประกาศให้ “พิพิธภัณฑ์วัดราชธานี” ซึ่งตั้งอยู่ในวัดราชธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เป็นสาขาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของกรมศิลปากร ด้วยเหตุที่ว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งนี้ได้เป็นที่เก็บรวบรวมโบราณวัตถุที่ได้จากเมืองโบราณสุโขทัย และเมืองโบราณศรีสัชนาลัย ซึ่งพระครูวินิจัยพุทธบัญญัติ ซึ่งต่อมาคือพระโบราณวัตถุอาจารย์ เก็บรวบรวมไว้ที่อาคารพิพิธภัณฑ์ของวัดราชธานี ต่อมาระหว่างปีพุทธศักราช 2498-2507 กรมศิลปากรได้แต่งตั้ง นายสงวน ศรีม่วง เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์มาประจำดูแลรักษาโบราณวัตถุที่พิพิธภัณฑ์วัดราชธานี

ระหว่างปีพุทธศักราช 2496 - 2503 คณะกรรมการฟื้นฟูบูรณะเมืองสุโขทัย ได้มอบหมายให้ กองโบราณคดี กรมศิลปากร ดำเนินการสำรวจ ขุดแต่ง และบูรณะโบราณสถานเมืองโบราณสุโขทัย จากการดำเนินงานดังกล่าว ได้พบโบราณวัตถุจำนวนมาก รัฐบาลจึงพิจารณาเห็นว่าควรสร้าง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขึ้นในบริเวณเมืองโบราณสุโขทัย เพื่อเก็บรักษามรดกทางวัฒนธรรมของชาติ ตลอดจนจัดแสดงเพื่อการศึกษาต่อไป

ในปีพุทธศักราช 2503 กรมศิลปากรได้ดำเนินการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขึ้นในพื้นที่ภายในตัวเมืองโบราณสุโขทัยด้านตะวันออก ในเขตตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เป็นอาคารทรงไทยประยุกต์ 2 ชั้น โดยใช้งบประมาณในการก่อสร้าง รวมทั้งสิ้น 1,290,522.99 บาท (หนึ่งล้านสองแสนเก้าหมื่นห้าร้อยยี่สิบสองบาทเก้าสิบบาทเก้าสตางค์) ผู้ออกแบบพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งนี้ คือนางสาวจันทร์ลัดดา บุญมานพ สถาปนิกของกองสถาปัตยกรรม กรมศิลปากร การก่อสร้างอาคารแล้วเสร็จในปีพุทธศักราช 2506 จากนั้นได้มอบให้ หม่อมเจ้าสุภัทรดิศ ภัณฑารักษ์เอก กองโบราณคดี กรมศิลปากร และนายพิทยา สังขะวัฒน์ นายช่างศิลปโท กองสถาปัตยกรรม กรมศิลปากร ดำเนินการจัดแสดงโบราณวัตถุ เป็นนิทรรศการถาวรตามหลักวิชาการ เพื่อให้เป็นพิพิธภัณฑ์ด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์และประวัติศาสตร์ศิลปะ

โบราณวัตถุที่นำมาจัดแสดง ส่วนใหญ่เป็นโบราณวัตถุที่ได้จากการขุดค้น ขุดแต่งโบราณสถานต่างๆ ในเมืองสุโขทัย และแหล่งโบราณคดีในจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ กำแพงเพชร พิษณุโลก พิจิตร อุตรดิตถ์ นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ ตาก อีกส่วนหนึ่งเป็นโบราณวัตถุจากพิพิธภัณฑ์วัดราชธานีซึ่งพระโบราณวัตถุจารย์ (ต่อมาในปีพุทธศักราช 2508 ได้รับการเลื่อนสมณศักดิ์เป็นพระราชประสิทธิคุณ) มอบให้ โดยเคลื่อนย้ายมาจัดแสดง ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งใหม่ กรมศิลปากรจึงประกาศยุบเลิกพิพิธภัณฑ์สถานวัดราชธานี และนำเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์จากที่นั่นมาปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์ที่จัดสร้างขึ้นใหม่นี้ รวมทั้งการส่งบุคลากรประกอบด้วย ภัณฑารักษ์ และเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์จำนวนหนึ่งมาปฏิบัติงานประจำพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินี้ด้วย

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งนี้ มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง สุโขทัย ตั้งขึ้นตามพระนามของพ่อขุนรามคำแหง วีรกษัตริย์ไทย ผู้ปกครองเมืองสุโขทัย ในต้นพุทธศตวรรษที่ 19 พระองค์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ นานัปการ ทำให้สุโขทัยเป็นราชธานีที่สำคัญของประเทศ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ เสด็จพระราชดำเนินพร้อมด้วย สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เป็นองค์ประธานในพิธีเปิดพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง สุโขทัย เมื่อวันที่ 25 เดือนมกราคม พุทธศักราช 2507

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2526 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 3 ล้านบาท เพื่อก่อสร้างอาคาร ในบริเวณพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง เพื่อเป็นการร่วมเฉลิมฉลองเนื่องในวาระครบรอบ 700 ปีลายสือไท โดยตั้งชื่ออาคารหลังนี้ว่า อาคารอนุสรณ์ลายสือไท สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิราลงกรณ์ฯ สยามบรมมกุฎราชกุมาร เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธาน

ในพิธีเปิดอาคารอนุสรณ์ลายสีโทแห่งนี้ เมื่อวันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พุทธศักราช 2526 (พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติรามคำแหง : 2555)

อาคารอนุสรณ์ลายสีโท เป็นอาคารชั้นเดียว ได้รับงบประมาณการปรับปรุงการจัดแสดงเมื่อปีพุทธศักราช 2544-2545 เพื่อใช้เป็นห้องประชุม และห้องจัดแสดงนิทรรศการทั่วไป และห้องจัดแสดงนิทรรศการถาวรเรื่องสุโขไท-สุโขทัย (Sukhothai :The past & The Present)

อาคารทรงไทยประยุกต์ 2 ชั้น เป็นอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุ ได้รับงบประมาณการปรับปรุงการจัดแสดง รวมทั้งการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยใหม่ระหว่างปีพุทธศักราช 2545-2547 รวมการปรับปรุงอาคารและการจัดแสดงทั้งสองหลังเป็นเงิน รวมทั้งสิ้น 27,605,700 บาท (ยี่สิบเจ็ดล้านหกแสนห้าพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) มีโบราณวัตถุจัดแสดง จำนวน 1,500 ชิ้น เก็บรวบรวมไว้ในคลังเก็บโบราณวัตถุ จำนวน 6,672 ชิ้น รวมโบราณวัตถุทั้งหมดจำนวน 8,172 ชิ้น

ปัจจุบัน เปิดบริการให้ผู้เยี่ยมชมเข้าชมอาคารจัดแสดงทั้งสองอาคารได้ทุกวัน (รวมทั้งวันหยุดราชการ ประจำสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ระหว่างเวลา 09.00 -16.00 น. อัตราค่าเข้าชมคนไทย 10 บาท ชาวต่างชาติ 30 บาท ภิกษุ สามเณร นักบวช นักเรียน นักศึกษา ในเครื่องแบบยกเว้นค่าเข้าชม มีบริการวิทยากรนำชมสำหรับผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ มีร้านจำหน่ายหนังสือ ของที่ระลึก และสวนกลางแจ้งแสดงโบราณวัตถุขนาดใหญ่ และที่พักผ่อน นอกจากนี้ ยังมีบริการห้องประชุม และบริการโสตทัศนูปกรณ์ มีนิทรรศการพิเศษและกิจกรรมพิเศษเนื่องในวันสำคัญ และตามโอกาสสำคัญเป็นประจำ

2.2 การจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

การจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มี 5 ส่วน ดังนี้

2.2.1 อาคารอนุสรณ์ลายสีโท

เป็นอาคารชั้นเดียว จัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับเมืองสุโขทัยในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่สมัยก่อนสถาปนาอาณาจักรสุโขทัย เรื่อยมาจนถึงการพัฒนาเมืองสุโขทัยให้เป็นอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยการจัดแสดงภายในอาคารอนุสรณ์ลายสีโท แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนประชาสัมพันธ์ จำหน่ายบัตรค่าธรรมเนียมเข้าชม และห้องประชุม และอีกส่วนหนึ่งเป็นสถานที่จัดแสดงนิทรรศการภาพ เรื่อง “สุโขไท-สุโขทัย : อดีตและปัจจุบัน” แสดงแผนที่โบราณและปัจจุบัน แบบสามมิติจำลองผังเมืองสุโขทัย และการจัดแสดงเรื่องราวการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการบูรณะเมืองโบราณสุโขทัย แหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรม และการจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.2.2 อาคารพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

เป็นอาคารทรงไทย 2 ชั้น จัดแสดงโบราณวัตถุที่ได้จากการสำรวจทางโบราณคดี การขุดแต่งโบราณสถานในจังหวัดสุโขทัย และโบราณสถานในจังหวัดใกล้เคียงในเขต

ภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ พิษณุโลก กำแพงเพชร พิจิตร อุตรดิตถ์ นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ และตาก รวมทั้ง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่เคยเก็บรักษาไว้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย นอกจากนี้แล้วยังจัดแสดงโบราณวัตถุจากโบราณสถานอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการและความเชื่อมโยงทางวัฒนธรรมในอดีตบนผืนแผ่นดินไทย

2.2.3 อาคารปูนปั้นประติมากรรม

จัดแสดงประติมากรรมปูนปั้น ที่ใช้สำหรับประดับตกแต่งปราสาท เจดีย์ วิหาร และอาคารต่างๆ ที่พบจากโบราณสถานในเขตจังหวัดสุโขทัย และจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งได้มีการจัดแสดงไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถศึกษารูปแบบศิลปะ ศาสนา และวิถีชีวิตของชาวสุโขทัย ที่สะท้อนจากงานศิลปกรรมประเภทนี้ได้เป็นอย่างดี

2.2.4 อาคารไม้ไถง

จัดแสดงโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ วัตถุทางชาติพันธุ์ เช่น วิหารจำลอง เกวียน เรือสำปั้น อุปกรณ์เกี่ยวกับการทำนา เช่น เครื่องสีข้าว คันไถ เป็นต้น

2.2.5 การจัดแสดงกลางแจ้ง

จัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุขนาดใหญ่ โบราณสถานที่ยังเหลือเพียงส่วนฐานของอาคารและเจดีย์ ซึ่งในเจดีย์รายได้พบพระธาตุ และสิ่งของมีค่าเป็นจำนวนมากที่บรรจุในเครื่องสังคโลกและเครื่องถ้วยจีน อีกทั้งยังได้จำลองเตาเผาเครื่องสังคโลก แสดงให้เห็นรูปแบบและกรรมวิธีการผลิตเครื่องสังคโลกสุโขทัย ช่างจำลองจากวัดสำคัญ ได้แก่ วัดช้างล้อม สุโขทัย วัดช้างล้อม ศรีสัชานาลัย วัดช้างรอบ กำแพงเพชร เป็นต้น

2.3 ภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

ภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีดังนี้

ภารกิจ - พันธกิจ : พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ได้กล่าวได้ว่าได้จัดเป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติหลักในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีบทบาทในฐานะศูนย์กลางของเขตภาคเหนือตอนล่างในการดูแลรักษา การอนุรักษ์ คຸ້ມครอง โบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์และการพัฒนากิจการพิพิธภัณฑสถานให้เป็นแหล่งอนุรักษ์ และแหล่งเรียนรู้ ขณะเดียวกันโบราณวัตถุที่จัดแสดงและเก็บรักษาไว้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติแห่งนี้ ส่วนใหญ่เป็นโบราณวัตถุที่ได้มาจากการดำเนินงานทางโบราณคดีในแหล่งมรดกโลก (สุโขทัย/ศรีสัชานาลัย) จึงถือได้ว่า โบราณวัตถุเหล่านี้ได้รับการประกาศคຸ້ມครองในฐานะมรดกโลกทางวัฒนธรรมด้วย พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีภารกิจตามพันธกิจที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1) ด้านการจัดเก็บรวบรวม/ดูแลรักษา/จัดแสดงโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ วัตถุทางชาติพันธุ์ ทั้งที่อยู่ในอาคารจัดแสดง และ ที่เก็บรักษาไว้ในคลังโบราณวัตถุของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ทั้งหมด เพื่ออนุรักษ์ไว้เป็นสมบัติและมรดกของชาติและเป็นมรดกของโลก

2) ด้านการพัฒนาปรับปรุงการจัดแสดงนิทรรศการ การสื่อความหมายในด้านโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ วัตถุทางชาติพันธุ์ ทั้งในอาคารจัดแสดง และนิทรรศการพิเศษชั่วคราว เพื่อเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดสำนึกในคุณค่าของโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาทางสติปัญญา-จิตใจ และเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ด้านการค้นคว้าทางวิชาการในเรื่องโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้ เรื่องราวต่างๆ และการค้นพบใหม่ๆ แก่สาธารณชน

3) ด้านการจัดแสดง เพื่อเป็นการให้ความรู้ความสนใจ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและเพื่อความบันเทิง สนุก เพลิดเพลิน ให้แก่ผู้ชม การจัดแสดงมี 3 ชนิด คือ

3.1 การจัดแสดงถาวร เป็นการจัดแสดงแบบถาวรตัวแน่นอนสำหรับห้องทั่วไปของพิพิธภัณฑสถาน เป็นการจัดแสดงหลักของสถานที่นั้นๆ จึงจัดทำอย่างเต็มที่ สมบูรณ์ สวยงาม ใช้วัสดุดี ราคาแพง มีความประณีตเป็นพิเศษ เนื่องจากการจัดแสดงที่ยาวนาน ประมาณ 5 -10 ปี หรือนานกว่านี้ ตามความต้องการและเหมาะสม จึงจะเปลี่ยนแปลงปรับปรุง

3.2 การจัดแสดงกึ่งถาวร เป็นการจัดแสดงแบบหมุนเวียนหรือเผยแพร่เพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศทางการสร้างสรรค์ความรู้ เป็นเทคนิคการจัดแสดงที่ทำให้เกิดความประทับใจ ความสดใหม่เสมอเป็นที่สนใจของประชาชน การจัดโดยทั่วไปจะคล้ายกับการจัดแสดงแบบถาวร แต่มีระยะเวลาสั้นกว่า คือ จัดแสดงเป็นเวลาเพียง 1-2 ปี หรือ อาจจะสั้น หรือยาวกว่านี้เล็กน้อย

3.3 การจัดแสดงแบบชั่วคราว เป็นการจัดแสดงที่ใช้เวลาสั้น เช่น 15 วันหรือ 30 วันหรือ 2-3 เดือน วิธีการจัดแสดงจึงต้องให้เหมาะสมทั้งในแง่งบประมาณและความประณีต สวยงาม และผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4) ด้านบันทึกหลักฐาน

4.1 กำหนดแบบแผนและระเบียบในการจัดทำทะเบียน

4.1.1 วัตถุที่เข้ามาใหม่ ลงบัญชีแล้วให้เลขทะเบียนประจำวัตถุทุกชิ้น

4.2.2 เขียนลงสมุดทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

4.2.3 จัดพิมพ์บัตรประจำวัตถุทุกชิ้น

4.2 จัดทำทะเบียนประวัติของวัตถุทุกชิ้นของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ที่มีอยู่เดิมและเข้ามาใหม่

4.2.1 ประวัติสถานที่พบ

4.2.2 ประวัติผู้มอบให้

4.2.3 ประวัติการเคลื่อนย้ายวัตถุชิ้นอื่นๆ

4.2.4 ถ่ายภาพวัตถุทุกชิ้น

4.3 เก็บรักษาประวัติทะเบียนวัตถุในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดย

- 4.3.1 เก็บรักษาทะเบียนบัญชี พร้อมทั้งภาพถ่ายตามห้องจัดแสดงต่างๆ
- 4.3.2 เก็บรักษาบัตรประจำวัตถุ ของวัตถุทุกชิ้นที่จัดแสดง และจัดเก็บรักษาอยู่ในส่วนคลังพิพิธภัณฑ์
- 4.3.3 ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ให้คำแนะนำ ในการจัดทำทะเบียนวัตถุ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 4.3.4 แนะนำเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในด้านงานทะเบียน
- 4.3.5 จัดหาวัตถุในการทำทะเบียนให้แก่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
- 4.4 รับผิดชอบการขนย้าย การบรรจุหีบห่อ ศิลปวัตถุ โบราณวัตถุ ที่รับเข้า และส่งออกจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และบันทึกหลักฐาน
- 4.5 ควบคุมห้องจัดแสดงร่วมกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่จะมีกุญแจ ในการเปิดปิดตู้จัดแสดง และการเคลื่อนย้ายวัตถุ
- 4.6 ทำหน้าที่จัดส่งศิลปวัตถุที่ชำรุด ให้ห้องปฏิบัติการซ่อมสงวนรักษา โดยมีทั้งศิลปวัตถุที่จัดอยู่ตามห้องแสดง และศิลปะที่ได้รับเข้ามาใหม่
- 5) ด้านสงวนรักษา การป้องกันวัตถุต่างๆ ต่อการทำลายทางฟิสิกส์ และเคมี หรือการทำลายจากอินทรีย์สารต่างๆ เช่น เชื้อรา หรือการรบกวนของพวกแมลง ซึ่งการทำลายจากสิ่งเหล่านี้ อาจส่งผลให้วัตถุมีสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป โดยบางชนิดอาจจะพองตัวซึ่งอุณหภูมิและความชื้นก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะทำให้วัตถุมีความเสียหาย การสงวนรักษาต้องมีการดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับโบราณวัตถุแต่ละประเภทเพื่อที่จะกำจัดสาเหตุของการเสื่อมสภาพ หยุดยั้ง หรือชะลอการเสื่อมสภาพและป้องกันไม่ให้วัตถุเสื่อมสภาพต่อไป
- 6) ด้านการให้บริการแนะนำ ให้คำปรึกษาความรู้ทางวิชาการ ทางด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ชาติพันธุ์วิทยา ศิลปะ เทคโนโลยีโบราณ การอนุรักษ์ การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ กฎหมายเกี่ยวกับโบราณวัตถุสถาน โดยมีศูนย์ข้อมูลและห้องสมุดของพิพิธภัณฑ์ เพื่อให้บริการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม ตลอดจนการบริการถ่ายภาพ ทำสำเนาภาพโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุและอื่นๆ ที่มีอยู่ในอาคารจัดแสดง อาคารคลัง และที่อยู่ในศูนย์ข้อมูลและห้องสมุดของพิพิธภัณฑ์
- 7) ด้านการปฏิบัติการกิจร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ศุลกากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ในการตรวจพิสูจน์โบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุเพื่อการประกอบการค้าโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ และการส่งออก-นำเข้า โบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ ตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติฯ
- 8) ด้านการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามวาระโอกาสสำคัญๆ เป็นส่วนสำคัญในการถ่ายทอดและให้ความรู้แก่สาธารณชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและรับรู้เกี่ยวกับงานทางด้านพิพิธภัณฑ์ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคลังพิพิธภัณฑ์กับสาธารณชน เพื่อการมีส่วนร่วมพัฒนาบุคลากรของชาติด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน (เป็นการแก้ปัญหาของสังคม

ในบางเรื่อง) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและเผยแพร่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้เป็นที่รู้จัก

8.1 จัดกิจกรรมนำชมให้ความรู้แก่นักเรียนทุกระดับ โดยร่วมมือกับโรงเรียน และหน่วยงานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จัดกิจกรรมเสริมตามหลักสูตรแผนการศึกษาของชาติ

8.2 บรรยายและนำชม ให้ความสะดวกในการรักษาความรู้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ แก่นิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัย และวิทยาลัยต่างๆ

8.3 ให้ความรู้แก่ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยจัดทำคำบรรยาย และนำชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ แก่นักท่องเที่ยวเป็นภาษาไทยและต่างชาติ

8.4 จัดรายงานการบรรยายนำชม หรือรายการพิเศษ สำหรับประชาชน ตลอดจนแขกของทางราชการ

8.5 จัดทำรายการทัศนศึกษาทางศิลปะประวัติศาสตร์นอกสถานที่

8.6 จัดทำรายการเผยแพร่ความรู้ทางสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์

8.7 ดำเนินการจัดแสดงชั่วคราว และการจัดแสดงถาวร ร่วมกับงานอื่นๆ

8.8 จัดพิมพ์เอกสารนำชม สมุดภาพ และเอกสารเผยแพร่ ระดับนักเรียน และประชาชนทั่วไป

8.9 จัดตั้งศูนย์ควบคุมโสตทัศนศึกษาและอุปกรณ์ ควบคุมดูแลดำเนินการ และรับผิดชอบห้องบรรยาย เช่น เครื่องฉายสไลด์ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องอุปกรณ์อัตโนมัติอื่นๆ

8.10 จัดสร้างภาพยนตร์ สไลด์ประกอบคำบรรยายเป็นชุดๆ หรือเป็นเรื่องๆ เพื่อประกอบการศึกษาดูตามแขนงวิชา เพื่อบริการยืม ให้แก่ โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันหรือองค์กรต่างๆ ตลอดจนห้องบรรยายทั่วไปในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

8.11 ให้ข่าวสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ ภาพต่างๆ สถิติ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดต่อเผยแพร่โฆษณา และประชาสัมพันธ์กิจกรรม และผลงานต่างๆ ของกองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

จากภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ งามคำแหง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ งามคำแหง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบไปด้วย

1) ดำเนินกิจการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

2) แสวงหา รวบรวม และเก็บรักษาโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ หรือวัตถุที่มีคุณค่าทางศิลปะหรือวัฒนธรรมที่มีอยู่ หรือค้นพบในท้องถิ่นนั้น และจัดทำทะเบียน พร้อมทั้งเก็บรักษาโบราณวัตถุที่มีอยู่ในพิพิธภัณฑสถานนั้นๆ ทั้งหมด

3) ประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่น มีความสนใจในการศึกษาหาความรู้จากพิพิธภัณฑ

4) จัดแสดงพิพิธภัณฑเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมเดิมของท้องถิ่น และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของภูมิภาคอื่นๆ ด้วย

2) อาคารแสดงนิทรรศการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง เป็นอาคารทรงไทยประยุกต์ 2 ชั้น จัดแสดงศิลปโบราณวัตถุที่ได้จากการสำรวจ ขุดค้น ขุดแต่ง และบูรณะแหล่งโบราณสถานในเขตจังหวัดสุโขทัย และพื้นที่ใกล้เคียง แบ่งการจัดแสดงโบราณศิลปวัตถุเป็นกลุ่มสำคัญ ดังนี้

2.1 ประติมากรรมปูนปั้น เนื้อในพุทธศาสนาที่ได้จากวัดพระพายหลวง และวัดมหาธาตุ รวมทั้งประติมากรรมในรูปแบบบุคคล เทวดา พระพุทธรูป แสดงลักษณะรูปแบบ และพุทธลักษณะของประติมากรรมแบบต่าง ๆ การกำหนดอายุสมัยเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และหาข้อมูลทางการศึกษาได้เป็นอย่างดี

2.2 กลุ่มประติมากรรมก่อนศิลปะสุโขทัย ได้จากศาลาผาแดง วัดพระพายหลวง วัดศรีสวาย จัดเป็นศิลปะลพบุรี กำหนดอายุประมาณพุทธศตวรรษที่ 18

2.3 ศิลปะสุโขทัย ในพุทธศตวรรษที่ 19 - 20 บริการข้อมูลหลักฐานทางด้านประวัติศาสตร์ตั้งแต่ พ่อขุนศรีอินทราทิตย์ประกาศตั้งกรุงสุโขทัย เมื่อราวพ.ศ.1780 ศิลปะสุโขทัยจัดได้ว่าเป็นศิลปะไทยที่งดงามที่สุด และมีลักษณะเป็นของตนเองมากที่สุด ลักษณะเด่นชัดคือ พระรัศมีเป็นเปลว ขมวดพระเกศาเป็นรูปก้นหอย พระพักตร์รูปไข่ พระขนงโก่ง พระนาสิกงุ้ม ตามแบบมหาบุรุษ พระโอษฐ์อมยิ้มเล็กน้อย พระอังสาใหญ่ บั้นพระองค์เล็ก ครองจีวรห่มเฉียงยาวจรดพระนาภี ปลายทำเป็นลายเขี้ยวตะขาบ สมัยสุโขทัยยังนิยมทำพระพุทธรูปสี่อิริยาบถ คือ นั่ง ยืน นอน เดิน

2.4 ศิลปะอุททอง จัดแสดงรูปเคารพเนื้อในพุทธศาสนา มีทั้งทำด้วยสำริดและปูนปั้น พบในวัดต่าง ๆ ของเมืองสุโขทัย สร้างขึ้นเมื่อประมาณกลางพุทธศตวรรษที่ 20 อันเป็นช่วงเวลาที่ปรากฏหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงความเกี่ยวข้องเป็นเครือญาติกันระหว่างราชวงศ์สุโขทัยบางส่วนกับราชวงศ์สุพรรณภูมิ ลักษณะโดยทั่วไปของพระพุทธรูปอุททองที่นำออกจัดแสดง ประกอบด้วยพระพักตร์เป็นรูปสี่เหลี่ยม มีเส้นไรพระศกหนา ขมวดพระเกศากลมเล็กคล้ายหนามขนุน พระอุษณิษะเป็นรูปมะนาวดัด พระรัศมีเป็นเปลวเพลิง

2.5 ศิลปะอยุธยา พระพุทธรูปที่จัดแสดง มีลักษณะโดยทั่วไปที่ยังคงรับอิทธิพลของศิลปะสุโขทัย พระพักตร์รูปไข่ มีเส้นไรพระศกเล็ก ขมวดพระเกศาเป็นรูปก้นหอยเล็ก พระขนงโก่ง พระเนตรเหลือบต่ำ พระนาสิกโด่ง พระโอษฐ์เล็กบาง ระยะเวลาที่นิยมสร้างแบบทรงเครื่อง กำหนดอายุราวพุทธ-ศตวรรษที่ 21-23

2.6 เครื่องลายคราม ได้จากการขุดแต่งโบราณสถานในเมืองสุโขทัย พบทั้งสมัยราชวงศ์หยวน ราชวงศ์หมิง และชิง

2.7 เครื่องถ้วยสังคโลก จัดแสดงเครื่องถ้วยสังคโลกที่พบในจังหวัดสุโขทัย โดยแสดงหลักฐานแหล่งผลิต ดังนี้

2.7.1 เตาทุเรียงสุโขทัย ตั้งอยู่บริเวณโดยรอบคูน้ำวัดพระพายหลวง ใน เมืองเก่าสุโขทัย ทางด้านทิศเหนือ วัสดุและเนื้อภาชนะค่อนข้างหยาบ มีทั้งชนิดเคลือบและไม่เคลือบ

2.7.2 เตาทุเรียงปายางศรีสัชนาลัย นิยมเผาภาชนะชิ้นใหญ่ๆ ใช้ประดับสถาปัตยกรรม เช่น มังกร ปั้นลม และยักษ์ เป็นต้น

2.7.3 เตาทุเรียงเกาะน้อยศรีสัชนาลัย มีทั้งประเภทเคลือบและไม่เคลือบ การเผา नियมวางภาชนะลงบนที่ก่อ นำภาชนะที่เผาเสร็จแล้วออกจากเตา จะมีรอยวงกลมใต้ภาชนะ เป็นสัญลักษณ์ของเตา

2.8 พระพิมพ์ จัดแสดงพระพิมพ์รูปแบบต่างๆ ทั้งชนิดทำด้วยดินเผาเนื้อชิน ได้จากวัดพระพายหลวง วัดป่ามะม่วง วัดมหาธาตุ เป็นต้น

การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง พิพิธภัณฑ์ได้ดำเนินการในด้าน การให้บริการแก่ประชาชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชน ผู้สนใจเข้าชมทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ โดยกรมศิลปากรได้มอองนโยบายสำคัญเพื่อให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน กล่าวคือ

1) ในด้านการพิพิธภัณฑ์

เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องให้การต้อนรับ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดีแก่ผู้เข้าชม ซึ่งถือเป็นนโยบายที่สำคัญในการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าชมทุกคน ทั้งนี้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง ได้ให้บริการทางด้านการศึกษา แบบครบวงจร เช่น

1.1 การจัดบรรยาย นำชมเรื่องราวความรู้แก่ผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ ตลอดจนแขกของทางราชการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

1.2 การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในรูปแบบของการจัดนิทรรศการพิเศษ เนื่องในโอกาสและวันสำคัญๆ ของชาติ อาทิ วันอนุรักษ์มรดกไทย วันเข้าพรรษา วันพิพิธภัณฑ์ไทย วันเด็กแห่งชาติ เป็นต้น

1.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว ข้อมูลข่าวสารในแวดวงประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น ตลอดจนการจัดฉายภาพยนตร์ วีดีโอ และบรรยายความรู้โดยใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยในการนำเสนอเรื่องราวความรู้เพื่อการบริการ

1.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโบราณวัตถุ โบราณสถาน ในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถให้คำอธิบาย และบริการแก่ประชาชน ผู้สนใจได้อย่างกว้างขวาง

1.5 ให้บริการจำหน่ายหนังสือและของที่ระลึก เพื่อเผยแพร่รูปลักษณ์ทางประวัติศาสตร์ของสุโขทัย เครื่องสังคโลก ภาพถ่ายโบราณสถาน เป็นต้น

2) งานด้านการศึกษา

2.1 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ต้องมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างนักเรียน ครอบครัว และชุมชน เพื่อสร้างความร่วมมือและสร้างความเข้าใจ เนื้อหา ความรู้ ตลอดจน ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้การบริการด้านการศึกษาของหน่วยงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในส่วนของที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามพระราชบัญญัติ การศึกษา ปี 2542 ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 สร้างค่านิยมให้ประชาชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนในท้องถิ่น เกิดความรัก ความหวงแหนและมีความภาคภูมิใจในท้องถิ่น และเห็นคุณค่าของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เกิดความซาบซึ้ง มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และชุมชนในท้องถิ่น

3) งานด้านอื่น ๆ

3.1 ปรับปรุงลักษณะการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของกรมศิลปากร

3.2 ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนในลักษณะเชิงรุก คือ ให้บริการให้ทันต่อเหตุการณ์ สนองความต้องการ และประเมินความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การให้บริการ เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เช่น เปิดให้บริการทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ เผยแพร่เอกสาร ความรู้ โดยจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี เพื่อสนองความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคสื่อสารไร้พรมแดน โดยใช้ระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงคว้า และศึกษาหาความรู้ ได้จากข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ

งานการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 09.00-16.00 น. ค่าธรรมเนียมเข้าชม ชาวไทย คนละ 10 บาท ชาวต่างชาติ คนละ 30 บาท นักเรียน นักศึกษา และแขกทางราชการไม่เสียค่าเข้าชม

จากการให้ความหมายของการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีการให้บริการทางการศึกษา และการท่องเที่ยว นอกจากการจัดแสดงโบราณศิลปวัตถุในรูปแบบของนิทรรศการถาวรแล้ว ยังมี การจัดกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเสริมให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การบรรยาย การนำชม การฉายวีดิทัศน์ การจัดนิทรรศการพิเศษ การจัดสังคีตศาลา และการจัดกิจกรรมในโอกาสสำคัญ ตลอดจนบริการขายหนังสือและขายของที่ระลึกให้กับผู้สนใจด้วย พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติรามคำแหง เปิดบริการทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุด ตั้งแต่เวลา 09.00 -16.00 น. ค่าธรรมเนียมเข้าชม ชาวไทย คนละ 10 บาท ชาวต่างชาติ คนละ 30 บาท จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สัมภาษณ์ และศึกษาจากเอกสารประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่า การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีการให้บริการ 4 ด้านดังนี้

- 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ
4) ด้านบุคลากร

2.5 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

(พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย : 2546) ปัญหาและแนวทาง
แก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง ได้แบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.5.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5.1.1 ปัญหาการไม่มีพื้นที่หรืออาคารเฉพาะสำหรับจัดแสดงนิทรรศการ
หมุนเวียน ปัจจุบันใช้พื้นที่ส่วนจำหน่ายบัตรกับห้องประชุม เป็นพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการชั่วคราว
เมื่อจัดนิทรรศการต้องงดการใช้ห้องประชุม และจัดแสดงได้เฉพาะนิทรรศการที่เป็นรูปภาพเท่านั้น
เนื่องจากไม่มีอาคารจัดแสดงเฉพาะที่มีความปลอดภัยเพียงพอ

2.5.1.2 ปัญหาการไม่มีอาคารบริการอำนวยความสะดวก ที่ไม่สามารถ
ตอบสนองนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องของอาคาร สถานที่ ในการบริการที่ครบวงจร ที่จะติดตั้งเครื่อง
อำนวยความสะดวกในเรื่องตู้จำหน่ายน้ำดื่ม ตู้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังไม่มีสถานที่ภายนอก
ตัวอาคารจัดแสดงที่จะเป็นที่พักร่มหรือเป็นที่ชุมนุม ประชุม รวมกลุ่มคณะที่มาเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะ
โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ฝนตกหรือแดดร้อนจัด จึงจำเป็นต้องมีอาคารศาลาโถง เพื่อติดตั้ง
เครื่องอำนวยความสะดวกของสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวในการศึกษา
หาความรู้ในพิพิธภัณฑ์

2.5.1.3 ปัญหาการไม่มีที่ค้ำฝนขาออกจากพิพิธภัณฑ์ ด้านทางออกจาก
อาคารจัดแสดงโบราณวัตถุไปสู่ประตูทางออกเป็นทางโล่งๆ ไม่มีร่มเงา ไม่มีหลังคากันแดดและฝน
ในกรณีที่ฝนตกหนัก นักท่องเที่ยว/ผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ต้องหลบอยู่ในตัวอาคาร จนกว่าฝน
จะหยุดตกจึงจะเดินไปยังลานจอดรถได้ จึงจำเป็นต้องมีการทำหลังคาเชื่อมต่อระหว่างส่วนทางออก
กับด้านหน้าประตู เพื่อแก้ปัญหาความไม่สะดวกในเรื่องนี้ จึงจำเป็นต้องมีการทำหลังคาเชื่อมต่อ
ระหว่างส่วนทางออกกับด้านหน้าประตู เพื่อแก้ปัญหาความไม่สะดวกในเรื่องนี้

2.5.1.4 ปัญหาจำนวนโบราณวัตถุมีมากเกินไปเกินกว่าพื้นที่เก็บให้เป็นคลังที่
ถูกสุขลักษณะและสวยงามในคลังพิพิธภัณฑ์ มีโบราณวัตถุขนาดใหญ่ เป็นหินปูนปั้น จำนวนมาก
ซึ่งใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมาก รวมแล้วในเขตนี้มีโบราณสถานไม่น้อยกว่า 400 แห่ง ซึ่งมีการ
ดำเนินงานโบราณคดีต่อเนื่อง โบราณวัตถุเหล่านี้ต้องนำมาเก็บเข้าคลังเพิ่มขึ้นทุกปี คาดว่าจะ
ไม่เพียงพอที่จะเก็บโบราณวัตถุได้ทั้งหมด จึงจะต้องแก้ปัญหาโดยสร้างอาคารเก็บโบราณวัตถุ
นอกพื้นที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

2.5.1.5 ปัญหาอาคารที่สร้างชั่วคราวที่ไม่สวยงาม ขัดต่อสภาพภูมิทัศน์
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง มีโรงไม้โถงจัดแสดงโบราณวัตถุเครื่องไม้ขนาดใหญ่ เช่น
เกวียน หน้าบันไม้จันทน์ เครื่องมือการดำข้าว วิหาร/ศาลาจำลอง ฯลฯ เป็นโรงเรือนที่ก่อสร้าง

จากวัสดุเหลือใช้ในการก่อสร้าง สร้างขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์เอง ไม่มีสถาปนิกออกแบบแต่อย่างใด เป็นอาคารที่สร้างขึ้นชั่วคราวเพียงเพื่อให้เป็นที่คุ้มแดดคุ้มฝนให้กับโบราณวัตถุที่มีขนาดใหญ่เหล่านี้ชั่วคราว จึงไม่สวยงาม

2.5.1.6 ปัญหาไม่มีสถานที่เก็บวัสดุ วัตถุภัณฑ์ อย่างเป็นสัดส่วน เนื่องจากมีวัสดุ วัตถุภัณฑ์จำนวนมากที่ต้องจัดเก็บดูแลรักษา แต่ยังไม่มียังไม่มีโรงเก็บวัสดุวัตถุภัณฑ์ที่เหมาะสม วัตถุภัณฑ์แต่ละชิ้นจึงกระจัดกระจายฝากเก็บไว้ตามอาคารต่างๆ

2.5.1.7 ปัญหาอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุที่เกิดมลภาวะจากนกพิราบ เนื่องจากเป็นอาคารแบบโบราณ สร้างมาประมาณ 40 ปีแล้ว แม้จะมีการซ่อมแซมแต่ว่ารูปแบบของอาคาร ลักษณะโครงสร้างเป็นแบบที่นกพิราบนิยมเข้ามาอาศัยอยู่ ทำให้เกิดความเสียหายกับโครงสร้างตอนบนของอาคาร

2.5.1.8 ปัญหาความคับแคบและไม่ถูกสุขลักษณะของอาคารสำนักงาน พิพิธภัณฑ์ มีพื้นที่เพียง 108 ตารางเมตร มีหนังสือดี ๆ แอ็ดด้อยู่ในตู้หนังสือ แต่ไม่สามารถให้บริการเป็นห้องสมุดหรือบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้

2.5.1.9 ปัญหาภูมิทัศน์ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงให้กลมกลืนและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า พื้นที่สวนหย่อมลานลั่นทมด้านทิศตะวันตก ยังไม่มีการปรับปรุงพื้นที่ เพื่อใช้ประโยชน์เป็นลานกิจกรรม และลานพักผ่อนที่สวยงามและเหมาะสม

2.5.2 ด้านการให้บริการ

2.5.2.1 ปัญหาการขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการให้บริการ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง แต่โดยเนื้อแท้แล้วพิพิธภัณฑ์แห่งนี้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งเป็นประวัติศาสตร์สำคัญของชาติ ปรากฏอยู่ในตำราเรียนในทุกระดับชั้น จึงทำให้นักเรียน นักศึกษา สนใจเข้ามาใช้ข้อมูล แต่เนื่องจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมีเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่ไม่เต็มรูปแบบ ทำให้ยากที่จะให้บริการข้อมูลในด้านนี้

2.5.2.2 ปัญหาการขาดสื่อการบริการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ทันสมัย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง ได้มีการปรับปรุงการจัดแสดงใหม่ทั้งหมด แต่ว่าเอกสารนำชมทั้งหลายที่มีอยู่ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหงล้าสมัย ไม่ทันต่อเรื่องราวที่ได้ปรับปรุงใหม่

2.5.2.3 ปัญหาการขาดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการให้บริการนำชม เนื่องจากอาคารจัดแสดงเป็นโถงสูง กรณีที่มีผู้เข้าชมพร้อมกันหลายกลุ่ม เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ต้องใช้เสียงมากในการนำชมบ่อยครั้ง โดยไม่มีเครื่องขยายเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการนำชมแต่อย่างใด ควรจะต้องจัดหาอุปกรณ์ช่วยขยายเสียงประเภทไมโครโฟนติดตัว เพื่อการใช้นำที่สะดวก คล่องตัว

2.5.2.4 ปัญหาการไม่มีของที่ระลึกที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ อาคารร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึกของพิพิธภัณฑ์ เป็นส่วนที่ให้เอกชนเข้ามาเช่าพื้นที่ดำเนินการ

นำสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่าย แต่นักท่องเที่ยวเรียกร้องที่จะซื้อหาของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์

2.5.2.5 ปัญหาการขาดอุปกรณ์การบริการรับฝากของสำหรับผู้เข้าชม ตู้ล็อกเกอร์สำหรับรับฝากของเดิมที่มีอยู่ มีขนาดเล็ก เก่า และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้เป็น ที่เก็บฝากของนักท่องเที่ยว

2.5.2.6 ปัญหาการขาดอุปกรณ์สำหรับบริการในห้องประชุม อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการใช้ในห้องประชุมเพื่อบรรยาย และนอกสถานที่ การใช้งานตั้งแต่ 20 ปี บางชิ้นใช้งานไม่ได้เต็มที่ เสียบ่อยครั้ง ต้องซ่อมแซมเสมอ และยังไม่มียุกรณ์บางอย่างที่มีประสิทธิภาพ ในการใช้กับห้องประชุม

2.5.3 ด้านบุคลากร

2.5.3.1 ปัญหาการขาดกำลังบุคลากรในการประจำการปฏิบัติงานทุกวัน การเปิดบริการทุกวันตลอดปี หรือ 365 วัน โดยไม่ปิดทำการในวันหยุดหรือวันนักขัตฤกษ์ จึงทำให้ การจัดกิจกรรมพิเศษที่ต้องระดมกำลังทุกฝ่าย เป็นไปด้วยความลำบาก เพราะบุคลากรน้อย

2.5.3.2 ปัญหาด้านคุณภาพบุคลากร และการขาดแคลนบุคลากร ตาม ภารกิจที่จำเป็น พิพิธภัณฑ์ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านศิลปกรรม สำหรับดำเนินการ ในการจัดนิทรรศการ ไม่มีบุคลากรด้านการนำชมภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ โสตทัศนูปกรณ์ช่างไฟฟ้า มีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานจำหน่ายบัตรไม่เพียงพอ ต้อง มีการจัดหา หรือจัดสรรย้ายโอนจากหน่วยงานที่มีภารกิจน้อยกว่ามาให้ หรือการจัดจ้างเพิ่มเติม

2.5.4 ด้านโบราณวัตถุ

2.5.4.1 ปัญหาโบราณวัตถุไม่ครบตามศิลปะสมัยทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ โบราณวัตถุจัดแสดงในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง มีไม่ครบทุกสมัย ไม่อาจจัดแสดง ศิลปะสมัยต่างๆ ให้ดูงดงามและสมบูรณ์ได้เท่าเทียมกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอื่นๆ จึงยังไม่ สามารถตอบสนองเป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ศิลปะที่สมบูรณ์แบบ

2.5.4.2 ปัญหาการขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำทะเบียนและ บันทึกข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำทะเบียนโบราณวัตถุที่จะเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของ วัตถุที่อยู่ในคลังนั้น ประสบปัญหามาก เนื่องจากไม่มีกล้องถ่ายรูประบบดิจิตอล ทำให้การจัดทำ ทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์เป็นไปได้ช้ามาก จึงควรมีการจัดหาครุภัณฑ์ที่เป็นกล้องระบบ ดิจิตอลขนาด 5 Megapixel พร้อมอุปกรณ์สำหรับการจัดทำทะเบียนและการถ่ายภาพจัดทำข้อมูล เพื่อการจัดนิทรรศการ

2.5.4.3 ปัญหาขาดอุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุที่มีน้ำหนัก มาก ในการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุเข้าคลัง หรือนำออกจัดแสดงเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากมีโบราณวัตถุที่ทำด้วยหิน ที่มีขนาดใหญ่และน้ำหนักมาก บางชิ้นยากต่อการเคลื่อนย้าย โดยใช้แรงคน แต่ยังไม่มียุกรณ์ทุ่นแรงแต่อย่างใด

2.5.4.4 ปัญหาโบราณวัตถุจำนวนหนึ่งเสื่อมสภาพ ขาดการอนุรักษ์ทางวิทยาศาสตร์ โบราณวัตถุที่เป็นโลหะมีอยู่จำนวน 1,646 รายการ ส่วนใหญ่ยังมิได้ดำเนินการอนุรักษ์ผ้าและกระดาษยังเก็บรักษาไว้ในคลัง ไม่ได้นำออกจัดแสดง แต่เนื่องจากอากาศในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย ฤดูร้อนร้อนจัด ฤดูหนาวหนาวจัด ฤดูฝนอากาศชื้นมาก ทำให้เกิดการหดตัวขยายตัวของวัตถุเหล่านี้ ซึ่งจะนำไปสู่การเสื่อมสภาพของโบราณวัตถุได้โดยง่าย ถ้าไม่ได้ทำการอนุรักษ์ด้วยวิธีทางวิทยาศาสตร์ โบราณวัตถุอาจจะเสียหายในไม่ช้า

จากการปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ปัญหาการไม่มีพื้นที่หรืออาคาร เฉพาะสำหรับจัดแสดงนิทรรศการหมุนเวียน ปัจจุบันใช้พื้นที่ส่วนจำหน่ายบัตรกับห้องประชุม เป็นพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการชั่วคราว เนื่องจากไม่มีอาคารจัดแสดงเฉพาะที่มีความปลอดภัยเพียงพอ

2. ปัญหาการไม่มีอาคารบริการอำนวยความสะดวก ไม่สามารถตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องของอาคาร สถานที่ในการบริการเครื่องอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ นอกจากนี้ยังไม่มีสถานที่นอกตัวอาคารจัดแสดงที่จะเป็นที่พักร่ม หรือเป็นที่ชุมนุมประชุมรวมกลุ่มคณะที่มาเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะ

3. ปัญหาการไม่มีที่ค้ำฝืนขาออกจากพิพิธภัณฑสถาน ด้านทางออกจากอาคารจัดแสดง โบราณวัตถุไปสู่ประตูทางออกเป็นทางโค้งๆ ไม่มีร่มเงา ไม่มีหลังคากันแดดและฝน

4. ปัญหาจำนวนโบราณวัตถุมีมากเกินไปเกินกว่าพื้นที่เก็บให้เป็นคลังที่ถูกต้องลักษณะและสวยงามในคลังพิพิธภัณฑสถาน

5. ปัญหาอาคารที่สร้างชั่วคราวที่ไม่สวยงาม ขัดต่อสภาพภูมิทัศน์ พิพิธภัณฑสถาน มีโรงไม้โถงจัดแสดงโบราณวัตถุเครื่องไม้ขนาดใหญ่ เป็นอาคารที่สร้างขึ้นชั่วคราว เพียงเพื่อให้เป็นที่ค้ำแดดค้ำฝืนให้กับโบราณวัตถุขนาดใหญ่เหล่านี้ชั่วคราว จึงไม่สวยงาม

ด้านการให้บริการ

1. ปัญหาการขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการให้บริการ

2. ปัญหาการขาดสื่อบริการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ทันสมัย โดยเอกสารนำชมทั้งหลายที่มีอยู่ของพิพิธภัณฑสถานล้าสมัย ไม่ทันต่อเรื่องราวที่ได้ปรับปรุงใหม่

3. ปัญหาการขาดอุปกรณ์สอดทัศนูปกรณ์ในการให้บริการนำชม เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑสถานต้องใช้เสียงมากในการนำชมบ่อยครั้ง โดยไม่มีเครื่องขยายเสียงที่เหมาะสมในการใช้นำชมแต่อย่างใด

4. ปัญหาการไม่มีของที่ระลึกที่แสดงเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถาน อาคารร้านค้าจำหน่ายที่ระลึกของพิพิธภัณฑสถาน

5. ปัญหาการขาดอุปกรณ์การบริการรับฝากของของผู้เข้าชม ตู้ล็อกเกอร์รับฝากของที่มีอยู่มีขนาดเล็ก เก่า และไม่เพียงพอต่อการเป็นที่เก็บฝากของนักท่องเที่ยว

ด้านบุคลากร

1. ปัญหาการขาดกำลังบุคลากรในการประจำการปฏิบัติงานทุกวัน การเปิดบริการทุกวันตลอดปี หรือ 365 วัน โดยไม่ปิดทำการในวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ จึงทำให้การจัดกิจกรรมพิเศษที่ต้องระดมกำลังทุกฝ่าย เป็นไปด้วยความลำบาก เพราะบุคลากรน้อย

2. ปัญหาด้านคุณภาพบุคลากรและการขาดแคลนบุคลากรตามภารกิจที่จำเป็น พิษภักดิ์ที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านศิลปกรรม สำหรับการดำเนินการในการจัดนิทรรศการ ไม่มีบุคลากรด้านการนำชมภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอ

ด้านโบราณวัตถุ

1. ปัญหาโบราณวัตถุไม่ครบตามศิลปะสมัยทางประวัติศาสตร์ศิลปะ โบราณวัตถุจัดแสดงในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีไม่ครบทุกสมัย ไม่อาจจัดแสดงศิลปะสมัยต่าง ๆ ให้ดูงดงามและสมบูรณ์ได้เท่าเทียมกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอื่นๆ

2. ปัญหาการขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำทะเบียนและบันทึกข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาขาดอุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุที่มีน้ำหนักมาก ในการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุเข้าคลังหรือนำออกจัดแสดงเป็นไปด้วยความยากลำบาก

4. ปัญหาโบราณวัตถุจำนวนหนึ่งเสื่อมสภาพ ขาดการอนุรักษ์ทางวิทยาศาสตร์

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

จากการบริการ (Service) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555 : 13) การบริการ (Service) ในความหมายโดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุหมิมาชัย กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือ ความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

วณิช นิรันตรานนท์ (2541 : 5 อ้างถึงใน ชีวะ ชีวะเกรียงไกร , 2551 : 30) ได้สรุปหลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “ SERVICE ” โดยให้ความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี

E = Eye Contact สายตาเป็นมิตร

- R = Relationship มีมนุษย์สัมพันธ์
 V = Voice น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน
 I = Interest ความสนใจ ใส่ใจ
 C = Counseling ให้คำแนะนำปรึกษา
 E = Emotion อารมณ์มั่นคง

ธีระ ชีวะเกรียงไกร (2551 : 31) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง หรือเป็นกิจกรรมความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าโดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้

กรอนรอส (Gronroos, 1990 : 9 อ้างถึงใน อารมณรัตน์ เลิศไพบรอต, 2554 : 17) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่าง ที่มีลักษณะที่ไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

ยุพา สุทธิสิริโรจน์ (2553 : 9) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งส่งจากผู้ให้บริการถึงลูกค้า ที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งเป้าหมายของการให้บริการก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

สำหรับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550 : 18) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กรการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

นอกจากนี้ ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2549 : 21) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยที่กิจกรรม หรือ ผลประโยชน์เหล่านั้นไม่มีตัวตน และไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรการ ที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

3.2 คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก

สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่ช่วยเหลือลูกค้าให้ยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย

บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกายต้องดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. มีเทคนิคการให้บริการ

มีเทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีวิธีการดังนี้

1) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพ และมีหางเสียง อาทิ ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

2) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ลูกค้าพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดอยู่ เป็นการสร้างความประทับใจในงานบริการ

4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่จะสามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ วัฏจักรขององค์กรการ ระเบียบนโยบาย และวิธีการต่างๆ ในองค์กรการ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องชวนขยายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

5. มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของลูกค้า ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

6. ต้องมีความกระตือรือร้น

พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือลูกค้า

7. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ

กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

8. ต้องมีความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้

งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย หลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของลูกค้าจะแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจตำหนิพูดจากร้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ลูกค้าส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

11. มีทัศนคติต่องานบริการดี

การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ ต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่า และนำไปสู่ความเป็นเลิศ

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ในงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด และ ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

จากการให้ความหมายของคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลากรที่ดีควรเป็นคนที่รักในงานบริการ มีความกระตือรือร้นที่ช่วยเหลือลูกค้า มีไมهن้า ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกายต้องดูสะอาดเรียบร้อย อีกทั้งต้องมีความคิดเห็นที่ริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องในด้านบุคลากรในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ที่มาเข้าชมในด้านต่างๆได้แก่ การบริการนำชมในเนื้อหาทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของภายในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุของพิพิธภัณฑ์ในส่วนที่รับผิดชอบ การให้บริการต้อนรับ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการนำชม

3.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ สำหรับ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555 : 13) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ และองค์ประกอบของบริการ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่าง และไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่ อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

สำหรับ วศิน อิงคพัฒนากุล (2544 : 65-68 อ้างถึงใน อารมณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, 2554 : 22) ได้กล่าวว่า มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อมๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ตาม นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้กล่าวว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Policed - Ministrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชน

ทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่น ให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐ จึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้น ปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการ มีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการ บริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น ผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
- 2) การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
- 3) การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
- 4) การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคล ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้า ดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3.4 องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ มีดังนี้

การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ โดย หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการในทุก องค์ประกอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องไปย่อม ส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรืออาจล้มเหลวได้

1) ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญ ที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ โดย องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้น ต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือผู้รับบริการ เป็น จุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2) หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้าน ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของ

คนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหาร หน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจาก อยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนด ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรร ทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3) ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ดำเนินการบริการหรือลงมือในการให้บริการ ต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4) ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการหรือวิธีการนำเสนอรรถประโยชน์หรือ คุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5) ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การ ได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ มีนักวิชาการ ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ แคสท์ ฮีลีย์ และ เบรนดาร์ดาเนทท์ (Katz Elihu and Brenda Danett, 1973: 4-60) (อ้างถึงใน วรรณภา วาระเสน, 2548:14) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ประกอบไปด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และ เจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดย ดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถาม เรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ หากมีการบริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่อง ที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอา เรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

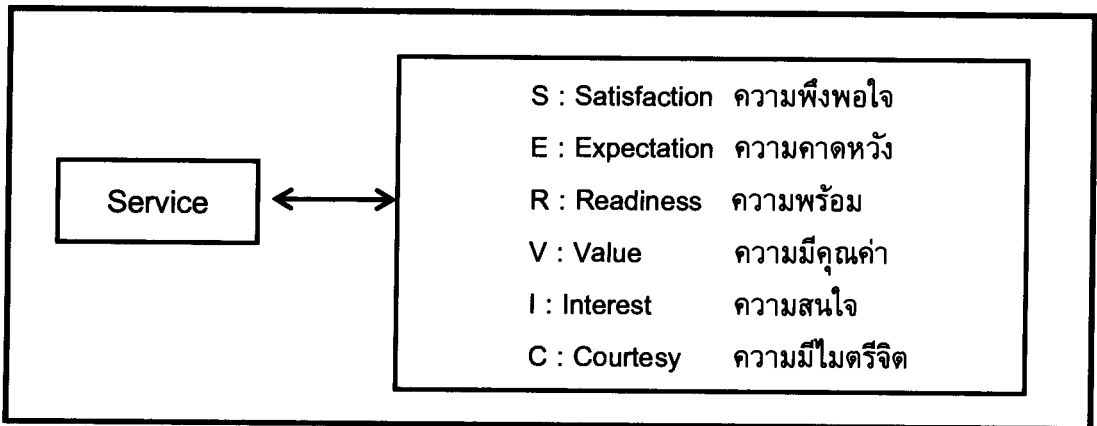
3.5 หลักการการให้บริการ

การที่องค์การหนึ่งๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้าง มากหรือน้อยแค่ไหน เพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป พงศ์สัทพ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2555) ได้กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีมีดังนี้

- 1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
- 2) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
- 3) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
- 4) หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันที ควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
- 5) หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
- 6) หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
- 7) หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ
- 8) หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
- 9) หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ
- 10) หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
- 11) หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
- 12) หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

3.6 ปัจจัยของความสำเร็จในการบริการ

ปัจจัยของความสำเร็จในการบริการ มีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ สำหรับ วาลิกา โพธิ์หิรัญ (2549 : 7) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการอย่างมีคุณภาพ คำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service มาแยกตัวอักษร และให้ความหมายของปัจจัยสำคัญของการบริการดังภาพ 1



ภาพ1 แสดงปัจจัยสำคัญของการบริการ
ที่มา : ปรับปรุงจาก อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ
(อ้างถึงใน วาลิกา โพธิ์หิรัญ, 2549 : 7)

ปัจจัยสำคัญของการบริการ มี 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจในการรับบริการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ

1.1 ความพึงพอใจของการผู้รับบริการ ที่ถือว่าเป็นมีคุณภาพมากที่สุดคือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ตรงตามความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความต้อง หรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ เกิดจากการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตนเอง ซึ่งได้แก่ การมีจิตสำนึกในการบริการ (Service mind) เจตคติ (Attitude) ความรู้ความสามารถ (Knowledge) บุคลิกภาพ (Personality) อำนาจในการตัดสินใจ (Empower) ตลอดจนสภาพแวดล้อม (Environment) และค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Pay)

2) ความคาดหวัง (Expectation) ความคาดหวังในการบริการมี 2 ลักษณะ คือความคาดหวังของผู้รับบริการ และความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่างก็มีความคาดหวังในการบริการ หากองค์กรธุรกิจบริการใดที่รู้และเข้าใจ แล้วสามารถจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังได้ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น

3) ความพร้อม (Readiness) ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องจัดเตรียมความพร้อมไว้ทุกด้าน ทั้งบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ระบบการสื่อสาร และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความมีคุณค่า (Value) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการประเมินจากการได้รับการบริการโดยเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการ จากคุณภาพของการบริการกับความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการที่ต้องจ่าย

5) ความสนใจ (Interest) เป็นการแสดงความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงานบริการระหว่างการให้บริการอย่างสุภาพเอาใจใส่ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

6) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยไมตรี แสดงความเป็นมิตร พิถีพิถันในการจัดการกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยไม่คิดว่าเป็นการเพิ่มงานด้วยตระหนักว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่ทำให้ให้งานบริการมีคุณค่า

7) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่ดี เพื่อให้การบริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นบุคลากรทุกฝ่ายต้องมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการประสานสัมพันธ์กัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สำหรับ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524 : 249 อ้างถึงใน พะยอม บุญสะอาด, 2550 : 9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นว่า เป็นการพิจารณาความเป็นจริงจากการใช้ปัญญา โดยใช้ความคิดเห็นเป็นส่วนประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546 : 10 อ้างถึงใน อภิญา ดันตระกูล, 2552 : 9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2547 : 13) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์สถานการณ์ใดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ทัศนคติ ความรู้ ความเชื่อของแต่ละคน ซึ่งอาจ

เป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดเห็นในทางบวกหรือทางลบ หรือในทางความคิดเห็น ทั้งเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยก็ได้

นั้นทา ดิงสมบัตินุท (2538 อ้างถึงใน อภิญา ดันตระกูล, 2552 : 8) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ เป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการ ลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

นอกจากนี้ อภิญา ดันตระกูล (2552 : 7) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึงการ แสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับ หรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อมตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยา ตอบสนอง ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นได้ ทั้งนี้ ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

อย่าไรก็ตาม พยอม บุญสะอาด (2550 : 9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การ แสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การยอมรับหรือความเชื่อ โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมมาประกอบ

จากความหมายของความคิดเห็น ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการ แสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นฐานมาจากส่วนประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

5. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

5.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า การประชาสัมพันธ์ ตรงกับคำว่า "Public Relation" ซึ่งคำว่า Public แปล เป็นภาษาไทยว่า ประชา ส่วนคำว่า Relation แปลว่า สัมพันธ์ จากพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ส่งเสริม ความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน

ณัฐนันท์ ศิริเจริญ (2548 : 110) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า เป็นการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน เพื่อบอกกล่าวให้ทราบ ชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้ถูกต้องเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) ทศนคติ (Attitude) และค่านิยม (Value) สร้างชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดี สร้างเสริมและรักษา (To Build and Sustain) ความสัมพันธ์ที่ดี นำไปสู่การ สนับสนุน และความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย

วิรัช ลภีรัตนกุล (2544 : 5-6) ได้กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ ว่า "การประชาสัมพันธ์" นั้นแปลมาจากศัพท์ภาษาอังกฤษคือ "Public Relation" ซึ่งหากแยกเป็นคำแล้วจะประกอบด้วย คำว่า

"Public หรือแปลเป็นภาษาไทยคือ ประชา หรือ หมู่คน"

"Relation หรือแปลเป็นภาษาไทยคือ สัมพันธ์ หรือ การผูกพัน"

ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ ถ้าแปลตามตัวอักษรก็จะมีความหมายว่าการเกี่ยวข้องกับผูกพันกับหมู่คน นั่นคือ หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี ระหว่างองค์การ สถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน นั้นเอง

คลัทลิป, เซ็นเตอร์ และบรูม (Cutlip, Center and Broom, 1994 : 4 อ้างถึงใน รัตนวดี ศิริทองถาวร, 2551 : 33) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อ เผยแพร่ข่าวสาร นโยบายของหน่วยงานไปยังประชาชนทั้งหลายที่มีส่วนสัมพันธ์ ขณะเดียวกัน ก็เป็นแนวทางตรวจสอบความคิดเห็น ความรู้และความต้องการของประชาชนให้หน่วยงาน หรือ องค์การทราบ เพื่อสร้างความสนับสนุนอย่างแท้จริงให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

จากความหมายของการประชาสัมพันธ์ สรุปได้ว่า การให้ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจ กับองค์กรไปยังประชาชนเพื่อให้ทราบหรือสร้างความเข้าใจกับประชาชน ทำให้เกิดทัศนคติและ ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

5.2 หลักการและวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546 : 145-148,152-154) ได้สรุปหลักการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันว่ามีหลักใหญ่ๆ ที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ

1) การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ คือ การบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชน ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และผลงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนข่าวคราว ความเคลื่อนไหวขององค์กร สถาบันให้ประชาชนและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และรู้เห็น ถึงสิ่งดังกล่าว ทำให้สถาบันเป็นที่รู้จัก เข้าใจ และเลื่อมใส ตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึก ที่ดีที่เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์กร สถาบัน ทำให้ได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชน

2) การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด เป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกัน (Preventive Public Relations) ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการป้องกันไว้ก่อนย่อมดีกว่าที่ต้องมาแก้ไข ในภายหลัง โดยฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องค้นหาสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ในสถาบัน แล้วหาแนวทางในการให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อสถาบันก่อนที่จะมีความเข้าใจผิดนั้นๆ เกิดขึ้น

3) การสำรวจประชามติ เป็นการสำรวจวิจัยประชามติ เพราะการดำเนินการ ประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพต้องรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน หรือ ประชามติ (Public Opinion) โดยจะต้องทราบว่าประชาชนต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร เพื่อตอบสนองสิ่งต่างๆ ให้

สอดคล้องกับความต้องการและไม่ต้องการของประชาชนที่เกี่ยวข้อง การทำการสำรวจวิจัยจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

ดังนั้น วัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ จึงมีวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายได้ 3 ประการคือ

- 1) เพื่อสร้างความนิยม (Good Will) ให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน ซึ่งความนิยมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานและความอยู่รอดขององค์การ สถาบัน ประกอบด้วย การปลุกกระตุ้นเพื่อสร้างและธำรงไว้ซึ่งความนิยม เชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน
- 2) เพื่อป้องกันและรักษาชื่อเสียงสถาบันมิให้เสื่อมถอย เพราะชื่อเสียงของสถาบันเป็นสิ่งสำคัญมากซึ่งเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ (image) ของสถาบันด้วย การมีชื่อเสียงทางลบจะทำให้ประชาชนมีความรังเกียจ ไม่อยากให้ความร่วมมือกับสถาบัน มีความระแวง ทำให้สถาบันไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ จนไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่สถาบันได้ตั้งไว้
- 3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายใน ซึ่งหมายถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มประชาชนภายในสถาบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น การประชาสัมพันธ์ภายใน ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความสามัคคี เสริมสร้างขวัญและความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดีต่อหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี

5.3 สื่อและการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ การบอกกล่าว กระจายข่าวสารต่างๆ ของสถาบัน องค์การ หรือหน่วยงานไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องใช้สื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอด ซึ่งจำเป็นต้องเลือกใช้สื่อและเรียนรู้ถึงคุณสมบัติและลักษณะของสื่อประเภทต่างๆ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมกับการดำเนินงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ที่จะประสบผลสำเร็จได้ผลดีประการใดย่อมขึ้นอยู่กับการใช้สื่อเป็นปัจจัยสำคัญ ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าจะเลือกใช้สื่ออย่างไรจึงจะไปถึงกลุ่มเป้าหมายที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุด ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2549 : 64-65) และวิมลพรรณ อากาเวท (2553 : 28-41) ได้จำแนกประเภทสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

- 1) สื่อการพูด เป็นสื่อแรกที่มีมนุษย์สามารถสื่อสารระหว่างกันได้ในชีวิตประจำวัน เช่น การพูดทั่วไป การติดต่อ การสนทนา การปราศรัย การให้โอวาท การอบรม การสอน การพูดโทรทัศน์ ข่าวลือ เป็นต้น การใช้การพูดเพื่อสร้างความเข้าใจ ความรู้ ตลอดจนจูงใจให้เกิดความเชื่อถือคล้อยตาม อาจใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในสถาบัน องค์การ หรือ การติดต่อสื่อสารภายนอกสถาบัน องค์การได้เป็นอย่างดี รูปแบบการใช้คำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์เช่น การพูด

ในที่ชุมชน การพูดสุนทราอย่างไม่เป็นทางการ การประชุมรูปแบบต่างๆ การอภิปรายกลุ่ม การกล่าวสุนทรพจน์ การกล่าวปราศรัย การให้โอวาท การอบรมสัมมนา

ข้อดี ทำได้สะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย การสื่อสารได้รับความสนใจมาก เนื่องจากการแสดงที่ใบหน้า กิริยาท่าทาง และแววตา สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่นได้ เหมาะสำหรับการเผยแพร่ข่าวที่ไม่ลับซับซ้อน

ข้อเสีย ต้องคิดให้รอบคอบ มีการตรวจสอบลำบาก ไม่คงทนถาวร ถ้าผู้พูดขาดทักษะในการพูดแล้ว คนฟังอาจจะฟังไม่รู้เรื่อง นำเบื่อ

2) สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการสื่อสารพิมพ์ลงในกระดาษหรือวัสดุอื่นๆ เพื่อการอ่านเช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ หนังสือเผยแพร่เล่มเล็ก หนังสือพิมพ์ เอกสารแนะนำประกอบ หรือจดหมายข่าว คู่มือ แผ่นโฆษณา นิตยสาร วารสาร จุลสาร รายงานประจำปี เป็นต้น

ข้อดี เป็นหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ เก็บไว้ได้นานและทนทาน ให้อ่านละเอียดได้มากกว่าการพูด เก็บเป็นหลักฐานได้ ให้ความสะดวกในการศึกษาหาความรู้ จะอ่านเมื่อใดก็ได้ ราคาถูก สามารถเข้าถึงกลุ่มต่างๆ ได้ สามารถนำเสนอเนื้อหาได้ครั้งละมากๆ มีความถี่ในการนำเสนอข่าวสาร

ข้อเสีย ต้องใช้กับผู้ที่อ่านหนังสือได้ และการพิมพ์ต้องใช้เวลามากกว่าสื่อการพูด มีอายุสั้น บางครั้งต้นทุนการผลิตสูง ขาดความรวดเร็วในการนำเสนอ

3) สื่อแสง และเสียง เป็นสื่อที่ต้องอาศัยแสงและเสียงในการสื่อสาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง ภาพถ่าย ภาพยนตร์ วีดิทัศน์ เป็นต้น

ข้อดี สามารถสื่อไปได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ครอบคลุมหลายพื้นที่ มีผลทางจิตวิทยาสูง และมีความน่าเชื่อถือในความรู้สึกของประชาชน มีความใกล้ชิดกับผู้ฟัง และผู้ชม

ข้อเสีย ต้องเปิดรับชมตามเวลา ไม่สามารถให้อ่านละเอียดได้มาก จำเป็นต้องใช้เทคนิคความสามารถและความชำนาญเป็นพิเศษ ขาดความคงทนถาวร มีราคาแพง ผู้ชมต้องใช้สมาธิ ไม่สามารถโต้ตอบได้ทันที

4) สื่อประเภทกิจกรรม เป็นกิจกรรมร่วมกับชุมชน หรือประชาชนที่อาศัยร่วมกัน เช่น กิจกรรมทางศาสนา ประเพณีต่างๆ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เป็นต้น

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ หรือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร เป็นกิจกรรมที่มีลำดับขั้นตอนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งในการติดต่อประชาสัมพันธ์ ดังกล่าว ผู้ดำเนินการต้องเลือกใช้สื่อในการถ่ายทอดถึงกลุ่มเป้าหมายที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลพงศ์ อารมณดี (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด ในฐานะพิพิธภัณฑ์ประจำเมือง พบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ดจัดขึ้นตามแนวคิดของกรมศิลปากร เพื่อให้เป็นพิพิธภัณฑ์ประจำเมือง ที่มุ่งเน้นการนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับเมืองร้อยเอ็ดในด้านภูมิศาสตร์ ธรณีวิทยา บุคคลสำคัญ โบราณคดี และประวัติศาสตร์ ศิลปะพื้นบ้าน วิถีชีวิต ประเพณี และศิลปหัตถกรรมผ้าไหม ส่งผลให้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด มีบทบาทหลักในด้านการศึกษา บทบาทในการสร้างจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในการรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น และบทบาทในการจัดแสดง รวมทั้งมีบทบาทรองในด้านการเป็นแม่แบบของพิพิธภัณฑ์ประจำเมือง บทบาททางเศรษฐกิจและบทบาททางการเมือง แม้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด ถูกกำหนดให้มีฐานะเป็นพิพิธภัณฑ์ประจำเมือง แต่การดำเนินงานที่ถูกควบคุมโดยกรมศิลปากร ได้ทำให้มีภาพลักษณ์เป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของรัฐมากกว่าพิพิธภัณฑ์ประจำเมือง และเปลี่ยนไปเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติประจำเมืองที่ยังยึดติดอยู่กับนิยามของชาติที่เป็นรัฐในอุดมคติ

เบญจมาศ กนกฉันท (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต ตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพและประเภทของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คนเป็นชาย 174 คนหญิง 226 คนโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยสุ่มจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 200 คน และชาวต่างชาติ 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัย พบว่า 1. นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2. นักท่องเที่ยวชาวที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของนักท่องเที่ยวต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่ง พระราชวังดุสิต ไม่แตกต่างกัน

ธนาภา วุฒินาโณ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษเป็นหญิง ร้อยละ 55 มีอายุเฉลี่ย 26.64 มี การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.9 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 45.6 มีที่พักปัจจุบันอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 47.4 เคยเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ร้อยละ 62.9 ด้วยเหตุผลเข้าเยี่ยมชมเพื่อทัศนศึกษา ร้อยละ 44.1 และเพื่อเป็นแหล่งข้อมูล ร้อยละ 44.4 สำหรับความคิดเห็น ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจมากจากการเยี่ยมชมโครงการต่างๆของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กิจกรรมทางการเกษตรตามแนวพระราชดำริกิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมในเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนั้น

ยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการบริการและแหล่งบริการที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาของนักท่องเที่ยว พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงเสีย รวมทั้งเนื้อหาพิพิธภัณฑ์ไม่เป็นปัจจุบัน จึงเสนอแนะว่า ควรซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงให้ใช้งานได้ และควรมีการปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาและการจัดนิทรรศการให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ปารมี ลางคุณานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งบริการสารสนเทศที่จัดให้บริการในพิพิธภัณฑ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) บริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การอธิบายนำชมทั่วไป การอธิบายนำชมภายในอาคาร การอธิบายนำชมภายนอกอาคาร การอธิบายนำชมพิเศษ การจัดทำบทเรียนเฉพาะเรื่อง การจัดอบรมทางศิลปะ การจัดนิทรรศการทางการศึกษา การจัดนิทรรศการพิเศษ การจัดกิจกรรมวันพิเศษ ห้องสมุดและบริการอื่นๆ 2) บริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การบริการให้ยืมศิลปวัตถุ การบริการวิทยากรบรรยายพิเศษ การจัดทำทัศนศึกษา และการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่ โดยพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่ ดำเนินการให้บริการสารสนเทศตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑ์ โดยปรับให้เหมาะสมกับขนาดและสภาพแวดล้อมต่างๆ ของพิพิธภัณฑ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศพบว่า ส่วนปัจจัยความสำคัญในระดับน้อย คือ ชุมชนหรือท้องถิ่น และปัจจัยที่สำคัญระดับน้อยที่สุดคือ นักการเมืองท้องถิ่น ส่วนผลการวิจัยด้านปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการในระดับมาก คือ เทคนิคการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ การบริหารงานในพิพิธภัณฑ์ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์ และการจัดสรรงบประมาณ ปัญหาในระดับน้อย คือ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ การค้นคว้าวิจัยสำหรับพิพิธภัณฑ์และความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น

ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ 1. ถามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง 2. ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ 3. แบบสอบถามชนิดปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test)

รังสฤษฎ์ สัตยารุช (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย พบว่า ประชาชนในอำเภอหัวหินที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 จบการศึกษาระดับมัธยม คิดเป็นร้อยละ 39.30 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.50 มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.50 ประชาชนในอำเภอหัวหิน เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ด้านสถานที่ด้านบุคลากร และด้านการจัดแสดง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี อยุ่ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อลงกต สมฤทธิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตำบลบึงไค้ง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือด้านบุคลากร และต่ำสุดคือด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตามกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์

วรรณวี โคตรบั้ง (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจังหวัดเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจังหวัดเลยเป็นแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม มีบทบาทในด้านการทำนุ บำรุง ส่งเสริม อนุรักษ์ สืบสานศิลปะและวัฒนธรรมระดับท้องถิ่น และระดับชาติ ทั้งยังให้บริการ ความรู้และสารสนเทศทางวัฒนธรรมท้องถิ่นจังหวัดเลย และมีการประสานงานเป็นเครือข่ายทางวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะเครือข่ายแบ่งออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่ 1. หน่วยงานด้านการศึกษา 2. องค์กรวัฒนธรรมท้องถิ่น 3. องค์กรชุมชน 4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5. หน่วยงานองค์กรต่างประเทศ 6. บุคลากรทางวัฒนธรรม 7. บุคลากรและหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และ 8. หน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐและเอกชน มีการดำเนินงาน วัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม มีการจัดการความรู้ร่วมกัน สร้างจิตสำนึกกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และวัฒนธรรมไทย ให้คงอยู่สืบไป

สันติภาพ คำสะอาด (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ศิลปกรรมท้องถิ่นภาคอีสาน พบว่า พิพิธภัณฑ์ศิลปกรรมท้องถิ่นภาคอีสานมีประวัติความเป็นมาที่หลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ เป้าหมายเพื่อเก็บรักษาวัตถุสิ่งของที่เป็นสมบัติของบรรพบุรุษ สภาพและปัญหาของการบริหารจัดการในปัจจุบัน พบว่าชุมชนหรือผู้ดูแลขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ที่ถูกต้อง ขาดเงินทุนสนับสนุน และขาดเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลประจำ ทำให้บางครั้งถูกปล่อยไว้โดยไม่มีผู้ดูแล การพัฒนาการจัดการพิพิธภัณฑ์ศิลปกรรมท้องถิ่นภาคอีสาน เพื่อให้คงอยู่และสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่นโดยไม่มีอะไรสูญหายนั้น ต้องมีการสร้างรูปแบบ

ที่ทำให้ชุมชนมีความรู้ในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ให้ทุกคนตระหนักถึงคุณค่า การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา ทุกกิจกรรมควรมีส่วนร่วมจากชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน

รติรัตน์ ศุภกรรม (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของผู้เข้าชม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและค่าเอฟ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลงานวิจัย พบว่า พฤติกรรมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่ พบว่า ผู้เข้าชมรู้จักสถานที่จากวารสารการท่องเที่ยว เหตุผลที่เข้าชม คือเที่ยวชมโบราณสถาน โบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์ โดยส่วนใหญ่เข้าชมเป็นครั้งแรก ช่วงเวลาในการเข้าชม คือ วันเสาร์-อาทิตย์ ค่าใช้จ่ายในการเข้าชมส่วนใหญ่ไม่เกิน 500 บาท ผู้ที่เดินทางมาด้วยส่วนใหญ่มากับครอบครัว/ญาติ ผู้เข้าชมส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวชมในครั้งต่อไปความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ/การอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้เข้าชมที่มีเพศ สถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าชมที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้เข้าชมมีเหตุผลที่มาเที่ยวชม และการกลับมาเที่ยวชมต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าชมที่มีการรู้จักสถานที่ ความถี่ในการมาเที่ยวชม ช่วงเวลาในการเที่ยวชม ระยะเวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม ค่าใช้จ่ายในการเที่ยวชม และผู้ที่เดินทางมาด้วยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ฤทัย นิธิธนวิชิต (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูลผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 18 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 5,000 บาท
2. ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เข้าชมพิพิธภัณฑ์

การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก โดยมีเหตุผลที่เข้าชมเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร เพื่อทัศนศึกษา ช่วงเวลาในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ เป็นเวลา 10.00 น. -12.00 น. และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าชมพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์และท้องฟ้าจำลอง

3. จากการศึกษาความคาดหวังของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านพื้นที่จัดแสดง ด้านผู้นำชม /เจ้าหน้าที่ ด้านพฤติกรรมและความรู้สึก และด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยภาพรวมพบว่าผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

4. จากการศึกษาสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านพฤติกรรมและความรู้สึก และด้านประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา ด้านพื้นที่จัดแสดง และด้านผู้นำชม/เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าเท่ากัน คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชม มีผลทำให้การเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานครต่ำกว่าสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชมอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สรุปจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบเป็นแนวคิดการวิจัยใน 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา เป็นต้น

ผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลในเรื่องการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รวมคำแห่ง จังหวัดสุโขทัย หมายถึง การให้บริการต่างๆที่จัดขึ้นภายในพิพิธภัณฑ์ จัดให้มีการจัดแสดงนิทรรศการด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดสุโขทัยและโบราณคดี เกี่ยวกับเรื่องราวที่เป็นหลักฐานความเป็นมาในอดีตของประวัติศาสตร์ไทยในยุคสุโขทัยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้าชม เพื่อสร้างความรู้ความตระหนัก และความประทับใจให้กับผู้ที่มาเข้าชมต่อสิ่งที่ได้รับในการจัดแสดง ซึ่งการให้บริการภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รวมคำแห่ง จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการจัดแสดง หมายถึง การจัดแสดงและการนำเสนอวัตถุต่างๆที่มีในพิพิธภัณฑ์ ในเนื้อหาทางวิชาการที่แสดงถึงข้อมูล อันทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ

พิพิธภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นหมวดประติมากรรมและเบ็ดเตล็ด ซึ่งบอกถึงเรื่องราวของ ศิลปะสุโขทัย เน้นถึงประวัติศาสตร์สุโขทัย โบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปะทางชาติพันธุ์ที่เป็น เอกลักษณะเฉพาะของคนสุโขทัย โดยที่ภายในของพิพิธภัณฑ์มีการจัดแสดงในรูปแบบของภาพถ่าย ภาพสามมิติ และมีการใช้สื่อผสมดนตรีเข้ามาประกอบการแสดง เพื่อให้มีความหลากหลายและความเพลิดเพลิน นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และ วันสำคัญต่าง ๆ

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้ที่มาเข้าชม พิพิธภัณฑ์ได้ทราบถึง ข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการและเรื่องราวเนื้อหาความรู้ในรูปแบบ ต่าง ๆ อันได้แก่ มีแผนที่อาคารเพื่อประกอบการนำชม มีป้ายบอกจุดของการให้บริการ ป้ายให้ คำอธิบายทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของที่จัดแสดง มีเอกสารแผ่นปลิว แผ่นพับที่อธิบายเรื่องราว เนื้อหาของสิ่งที่จัดแสดงโดยสรุป นอกจากนี้ยังมีการบริการนำชม การบรรยายสรุป การบรรยาย พิเศษ เพื่อให้ผู้เข้าชมเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่นำมาจัดแสดงทางประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของศิลปวัฒนธรรมสมัยสุโขทัยเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมี การจัดฉายภาพยนตร์ วีดีทัศน์ ที่เป็นสารคดีที่เกี่ยวข้อง มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โทรศัพท์มือถือ ที่ทันสมัย นำเสนอเรื่องราวความรู้ที่เกี่ยวกับชองกับพิพิธภัณฑ์

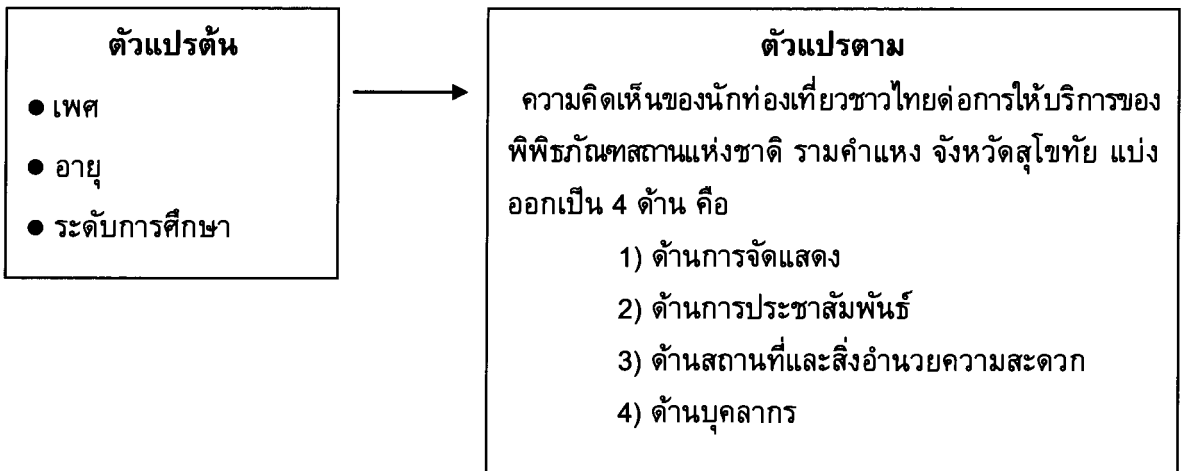
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ทำเลที่ตั้ง สะดวกและความปลอดภัย ในการเดินทางมาเข้าชม ลักษณะของอาคารจัดแสดง สภาพแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์ และการ ให้บริการทั้งภายนอกและภายในของพิพิธภัณฑ์ อันได้แก่ สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่รับฝากสิ่งของ ห้องจำหน่ายบัตรเข้าชม ร้านจัดจำหน่ายของที่ระลึก และมีการจัดทำแผนที่อาคารของพิพิธภัณฑ์มาประกอบการนำชม เพื่อเกิดความสะดวก แก่ผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้ที่มาเข้าชมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริการนำชมในเนื้อหาทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของภายใน พิพิธภัณฑ์ ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุของพิพิธภัณฑ์ในส่วนที่รับผิดชอบ การให้บริการ ต้อนรับ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการนำชม

ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และทำให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีแก่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เช่น การได้รับบริการที่ดี บุคลากรยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องตรงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการจัดแสดงที่มีรูปแบบ ที่ทันสมัยน่าสนใจ มีสถานที่นั่งรอรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เหมาะสม แต่ในทางตรงกันข้าม หากการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า บุคลากรไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่เต็มใจ ให้บริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจ มองพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเชิงลบ และเป็นการยาก ที่ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 5,750 คน (พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย พ.ศ. 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเปิดตารางสำเร็จรูปของเครสซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ผู้วิจัยจึงทำการเลือกโดยดำเนินการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้จัดระบบการเก็บข้อมูล ตามช่วงเวลาของแต่ละวัน ซึ่งเริ่มจากวันจันทร์-วันอาทิตย์ ในช่วงเช้าเวลา 10.00 น. - 11.30 น. และช่วงบ่าย 14.00 น. - 16.00 น.

1.3 ขอบเขตด้านเวลา คือ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2556

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดแสดง 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านบุคลากร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในประเด็นที่ถูกละถามในระดับใด โดยมีความหมายของระดับคะแนน ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:102)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ดีมาก
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ดี
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ พอใช้
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ควรปรับปรุง
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.2 สร้างข้อคำถามตามให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์เฉพาะของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ที่กำหนดให้

2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อปรับปรุงแก้ไข

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

2.2.1.1 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญ ในด้านต่างๆ จำนวน 5 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การวัดผลประเมินผลและการวิจัย
- 2) อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช คณบดีคณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 3) อาจารย์ กุลแก้ว คล้ายแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ และ อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 4) นางสาวดวงกมล ยุทธเสรี ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
- 5) นางสาวธนัชกานต์ วรรณมานนท์ ภัณฑารักษ์ชำนาญการ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

2.2.1.2 นำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 96) โดยข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ดีทุกข้อ โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6-1.00

2.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

2.2.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 (ดังแสดงในภาคผนวก)

2.2.2.2 นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว มาทำเป็นฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือจากสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษาถึงผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เพื่อขออนุญาตทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

3.2 เมื่อได้รับการอนุญาตจากผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้ช่วยแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยทุกคน ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และเก็บคืนเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จ โดยผู้วิจัยติดตามผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ และได้จำนวน 360 ฉบับ เก็บข้อมูลด้วยตนเองและขอความอนุเคราะห์จากหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าร้อยละ (%)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 :103)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ประกอบด้วย

- 1) ด้านการจัดแสดง
- 2) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ
- 4) ด้านบุคลากร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

- 1) ค่าร้อยละ (%)
- 2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5.2 สถิติทดสอบสมมติฐาน

- 1) ทดสอบค่า ที (t - test)
- 2) ทดสอบค่า เอฟ (F - test)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย ดังแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย 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 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ดังแสดงในตาราง 2-6 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง 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 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง 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 ศิลปวัตถุ ได้เป็นที่น่าประทับใจ 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 ศิลปวัตถุ ได้เป็นที่น่าประทับใจและมีความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม ($\bar{X}=3.79$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ ($\bar{X}=3.56$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้เข้าชมได้ทราบถึงข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ เรื่องราว เนื้อหาความรู้ และสิ่งสำคัญที่มีการจัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์	3.85	0.80	ดี	1
2. มีการแจกแผ่นพับที่ให้ความรู้ และแนะนำเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ที่สวยงาม เข้าใจง่าย	3.61	0.92	ดี	4
3. มีป้ายบอกจุดการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.59	0.96	ดี	5
4. มีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.54	0.94	ดี	6
5. มีป้ายคำบรรยายโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่จัดแสดงในแต่ละอาคารไว้อย่างชัดเจน	3.68	0.92	ดี	3
6. มีการให้บริการในเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์สุโขทัย ไว้อย่างเข้าใจง่าย ไม่สับสน	3.69	0.87	ดี	2
7. มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี เกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาน่าสนใจ	3.37	0.95	พอใช้	8
8. มีการจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดี พร้อมทั้งมีวิทยากรบรรยายเสริม ที่มีภาพและเสียงชัดเจน เหมาะสม	3.41	1.01	พอใช้	7
รวม	3.59	0.68	ดี	

จากตาราง 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้เข้าชมได้ทราบถึงข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการ เรื่องราว เนื้อหาความรู้ และสิ่งสำคัญที่มีการจัดแสดงอยู่ในพิพิธภัณฑ์ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา คือ มีการให้บริการในเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์สุโขทัยไว้อย่างเข้าใจง่าย 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 ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่ารถที่ตั้งของพิพิธภัณฑสถานมีความสะดวกในการเดินทางมาเข้าชม	3.90	0.76	ดี	1
2. ภายในพิพิธภัณฑสถานมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสม	3.76	0.83	ดี	4
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในพิพิธภัณฑสถานไว้อย่างร่มรื่นสวยงาม	3.79	0.82	ดี	3
4. มีการจัดอาคารสถานที่จัดแสดงและอาคารอื่นๆ ภายในพิพิธภัณฑสถานได้อย่างเหมาะสม 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 ที่นั่งพักในระหว่างการชมพิพิธภัณฑสถานได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ	3.79	0.91	ดี	3
8. มีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ	3.84	0.84	ดี	2
รวม	3.75	0.62	ดี	

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

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	3.64	0.86	ดี	6
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการเข้าชมได้อย่างเหมาะสม	3.74	0.87	ดี	4
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลในการให้บริการเข้าชมเกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่จัดแสดง ไว้อย่างเข้าใจง่ายเหมาะสม	3.71	0.90	ดี	5
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวระหว่างการเข้าชมได้อย่างเหมาะสม 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 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง 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 คือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ ($\bar{X}=3.64$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นักท่องเที่ยวยชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รวมคำแห่ง 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. บุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการ ด้านต่างๆ	9

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

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

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง 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 रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง 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 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการ ประชาสัมพันธ์	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-50 ปี	สูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		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 ปี ขึ้นไป	3.35	0.4563*	0.0679	0.0008	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกับนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 50 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด ($\bar{X}=3.80$) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง 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 รามคำแหง 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 รามคำแหง จังหวัดสุโขทัยดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง 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 रामคำแหง 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 रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง 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 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ในด้านการจัดแสดง และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

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

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

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปและนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ได้มีดังนี้

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

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

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

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

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

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีข้อค้นพบดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

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

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

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

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

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

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

ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ในด้านการจัดแสดงและด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใน 4 ด้าน โดยสรุปประเด็น ตามความถี่จากลำดับมากไปน้อย ดังนี้

3.1 ด้านการจัดแสดง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดแสดง โดยสรุป ได้แก่ ควรมีการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ในรูปแบบของภาพถ่าย รวมทั้งมีกิจกรรมและการแสดงที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมในวันสำคัญต่างๆ และมีหัวข้อการจัดแสดงนิทรรศการที่เข้าใจง่าย สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ได้อย่างชัดเจน รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ

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

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

3.4 ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้ให้ข้อเสนอแนะต่อด้านบุคลากร โดยสรุป ได้แก่ ควรมีบุคลากรให้บริการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการเข้าชมได้อย่างเหมาะสม ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุที่จัดแสดงไว้อย่างเข้าใจง่าย รวมถึงการให้คำแนะนำคำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาด้วยความถูกต้องแม่นยำ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้เห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการด้านต่างๆ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร อาจอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

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

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

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

2. จากผลการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาจอภิปรายผลได้ดังนี้

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

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

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

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

ดำเนินการตามที่มีการร้องขอของผู้มาเที่ยวพืชรักที่ที่ต้องการความสะดวกสบาย เช่น ขอให้พืชรักจัดให้มีบริการร้านอาหาร อาหารหรือเครื่องดื่ม ร้านขายหนังสือและสินค้าของที่ระลึก รวมทั้งต้องการห้องน้ำที่สะอาด มากๆ และมีจำนวนเพียงพอ เป็นต้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพืชรัก สามารถทำได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสม เพียงแต่ถ้าจะทำให้ดียิ่งขึ้น ควรให้ความสำคัญกับสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามา รวมถึงความปลอดภัย ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวความคิดดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ (ชุมพร สุขประสงค์ผล, 2555) ที่กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์หรือสารูปของอาคารสถานที่ทั้งในด้านโครงสร้างทางด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่จัดไว้ให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม อาจมีความสำคัญแตกต่างกัน อาจสะท้อนความคาดหวังของสาธารณชนได้ในระดับหนึ่ง และการรักษาความสะอาด อากาศปลอดโปร่ง เย็นสบาย ผนวกกับการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการแสดงนิทรรศการ ให้มีแนวโน้มตามสมัย เป็นเรื่องที่พืชรักต้องพิจารณาและตอบสนอง บริการสนับสนุนต่างๆ ที่ทำให้ผู้มาชมพืชรักได้รับความสะดวก ความสบายและความเพลิดเพลิน ไม่ว่าจะป็นร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มที่มีบรรยากาศ ร่ายขายของที่ระลึกและร้านจำหน่ายหนังสือ ล้วนแล้วแต่เป็นการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีผลพลอยได้ที่เป็นรายได้แก่พืชรัก แม้แต่ห้องสุขาที่สะอาด อาจมีส่วนทำให้พืชรักได้ลูกค้ามากขึ้น

2.4 ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพืชรักสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายอย่างเหมาะสม รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำและแก้ปัญหาให้กับผู้ที่มาเข้าชมได้เป็นอย่างดี อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับผิดชอบ ตลอดจนได้รับการฝึกฝนและมีทักษะในการให้บริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ ในการบริการบรรยายนำชม และให้ความสำคัญกับการแต่งกายในการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามหลักการและแนวความคิดให้บริการของพืชรักสถานแห่งชาติ रामคำแหง (สำนักงานโบราณคดีและพืชรักสถานแห่งชาติที่ 5 สุโขทัย, 2541) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการทางด้านการศึกษา คือ 1. การจัดบรรยาย นำชมเรื่องราวความรู้แก่ผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ 2. การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในรูปแบบของการจัดนิทรรศการพิเศษ เนื่องในโอกาสและวันสำคัญๆ 3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว ข้อมูลข่าวสารในแวดวงประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น ตลอดจนจัดฉายภาพยนตร์ วีดีโอ และบรรยายความรู้โดยใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยในการนำเสนอเรื่องราวความรู้เพื่อการบริการ 4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องมีเจ้าหน้าที่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโบราณวัตถุ โบราณสถาน ในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถให้คำอธิบาย และบริการแก่ประชาชนผู้สนใจได้อย่างกว้างขวาง

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

3. จากข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร มีดังนี้

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

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

ของสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นพิพิธภัณฑ์อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ วีดิทัศน์ ผนวกกับการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการแสดงนิทรรศการให้มีแนวโน้มตามสมัย เป็นเรื่องที่พิพิธภัณฑ์ต้องพิจารณาและตอบสนองบริการสนับสนุนต่างๆ ที่ทำให้ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์ได้รับความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน ความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเข้าชม และส่งผลให้ผู้ที่สนใจอยากจะมามากยิ่งขึ้น

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

3.4 ด้านบุคลากร ที่พบว่า ควรมีบุคลากรให้บริการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในระหว่างการเดินทางได้อย่างเหมาะสม ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุที่จัดแสดง ไว้อย่างเข้าใจง่าย รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษา วิธีการแก้ปัญหาด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้เห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการด้านต่างๆ ซึ่งเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นด้านบุคลากรในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ อาจเนื่องจาก ด้านบุคลากร เพื่อที่จะให้ผู้มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์และกลุ่มเป้าหมายมีความประทับใจ รู้สึกถึงภาพลักษณ์ที่ดีทางการบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น คือ จัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

4. จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่พบว่า

4.1 นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก เพศ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการรับบริการของพิพิธภัณฑสถานฯ ความต้องการบรรยากาศที่รู้สึกสบายและผ่อนคลาย ในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานฯไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของวรรณภา ไวยเวท (2543) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวภายในพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้เข้าชมที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจาก ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานฯที่มีกลุ่มอายุต่างกันจะมีความสนใจและความพึงพอใจในเรื่องที่เข้าชมต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี จะมีความสนใจและความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีช่วงอายุน้อยยังมีประสบการณ์ไม่มาก จึงมีความสนใจ มีความตื่นเต้น และมีการตอบสนองในรูปแบบที่ไม่จำเจ เมื่อได้พบเห็นการจัดบริการต่างๆภายในพิพิธภัณฑสถานฯดีกว่าผู้ที่มีช่วงอายุสูงกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอายุพอสมควร และมักจะเลือกการบริการแบบเดิมๆ ที่ตนเองเคยชิน ดังนั้น การจัดแสดงและการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานฯอาจต้องคำนึงถึงความต้องการของทุกกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน จึงให้มีการสำรวจความต้องการ ความสนใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานฯ และการรับบริการของกลุ่มเป้าหมายที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑสถานฯ โดยต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงช่วงอายุที่แตกต่างกันด้วย เพื่อสามารถบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานฯได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องงานวิจัยของ รติรัตน์ ศุภกรรม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จากการศึกษพบว่าผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าชมที่ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับอนุปริญญา/ปวส เหตุผลเนื่องจากมาจากความสนใจในเนื้อหาความรู้จากโบราณสถาน และโบราณวัตถุ การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ และการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่ทำให้เกิดการพัฒนาทั้งทางร่างกายและสติปัญญา อาจมีผลต่อการมีความรู้ ความสามารถ ความสนใจและเข้าใจในเนื้อหา

4.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย สูงกว่าผู้เข้าชมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาจเนื่องมาจาก การจัดการของพิพิธภัณฑสถานฯจะต้องคำนึงถึงระดับการศึกษา เพราะการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อความสามารถในการเข้าใจสื่อที่พิพิธภัณฑสถานฯจัดแสดงได้แตกต่างกัน พิพิธภัณฑสถานฯควรพยายามพัฒนา

ห้องที่จัดแสดง ควรมีความหลากหลาย เช่น ภาษาที่ใช้ชัดเจน เข้าใจง่าย อาจจะใช้สื่อที่เป็นรูปภาพ เข้ามาช่วยให้เกิดความน่าสนใจขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกระดับการศึกษา อีกทั้งยังต้องทำการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตรัตน์ สุภกรรม (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลการศึกษาข้อมูล ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ได้แก่

1.1 ด้านการจัดแสดง ควรมีกิจกรรมการแสดงที่เกี่ยวกับโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ศิลปวัฒนธรรมตามโอกาส และวันสำคัญต่างๆ ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้รูปแบบในการจัดแสดงมีความน่าสนใจและมีความต่อเนื่องมากขึ้น

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดนายภพยนตร์ วีดิทัศน์ นำเสนอสารคดีเกี่ยวกับความเป็นมาและการได้รับเป็นมรดกโลกที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจ พร้อมทั้งมีแผนผังของอาคารในการจัดแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่บริการจอดรถที่เพียงพอปลอดภัย รวมถึงมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าชมพิพิธภัณฑ์เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

1.4 ด้านบุคลากร ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และบุคลากรควรมีเครื่องแบบที่แสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ในการขอความช่วยเหลือการบริการด้านต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดระบบการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย และให้ความสำคัญกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในจังหวัดอื่น ๆ

บรรณานุกรม

ประวัติผู้วิจัย

บรรณานุกรม

- เกรียงไกร สัมภาษณ์. (2552ก). ศิลปากรบริการงานศิลปวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : แพลนโมทิฟ. _____ . (2552ข). 98ปี แห่งการสถาปนากรมศิลปากร. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- รังสิต, มหาวิทยาลัย. คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ . (2554). การจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก : <http://www2.rsu.ac.th/hospita/?p=227>. (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤศจิกายน 2555).
- ความสำคัญของความพึงพอใจ. เข้าถึงได้จาก : <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/Satisfaction.html>. (วันที่ค้นข้อมูล 23 กรกฎาคม 2555).
- จังหวัดสุโขทัย, สำนักงาน. กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (พ.ศ.2553 - 2556) จังหวัดสุโขทัย. เข้าถึงได้จาก : <http://www.sukhothai.go.th/3584/index.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 พฤศจิกายน 2555).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ . บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรา จงกล. (2532). พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บริษัทอมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป.
- ชลพงศ์ อารมณดี. (2546). บทบาทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ดในฐานะพิพิธภัณฑ์ประจำเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาไทยคดีศึกษา กลุ่มสังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2549). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ยุคใหม่ :รวมบทความยอดเยี่ยมติดใจคนทำงานประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น .
- ชุมพร สุขประสงค์ผล. (2555). การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์. เข้าถึงได้จาก : www.east.spu.ac.th/apply/apply_54/graduate/mdetail4.html. (วันที่ค้นข้อมูล 23 ตุลาคม 2555).
- ณัฐนันท์ ศิริเจริญ. (2548). หลักการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารเพื่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ . กรุงเทพฯ : บายฮาร์ท มีเดีย.
- ธนาภา วุฒินญาโณ. (2550). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อ่างทองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาส่งเสริมการเกษตร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธีระ ชีวะเกรียงไกร. (2551). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของการท่องเที่ยวในกลุ่มชนทุก
 สกลนคร นครพนม มุกดาหาร และกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ (ร.ม.นโยบายสาธารณะ)
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549) . การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2)
 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2547). อาชญากรรมการป้องกันการควบคุม. กรุงเทพฯ : พรทิพย์การพิมพ์.
- นพวัฒน์ สมพันธ์. (2542). งานช่างศิลปกรรมในท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
 รามคำแหง.
- นันทวัฒน์ บรรณานันท์. (2552). การปกครองท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิคม มุสิกคามะ. (2536). คู่มือ : การปฏิบัติงานของภัณฑารักษ์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
 กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. เข้าถึงได้จาก : www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=4556.0;wap2. (วันที่ค้นข้อมูล : 7 มกราคม 2555).
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของมาสโลว์. เข้าถึงได้จาก : <http://guru.google.co.th/guru/hread?tid=531a9c8dc522c1f>. (วันที่ค้นข้อมูล 23 กรกฎาคม 2555).
- โบราณคดี, สำนักงาน และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ 5 สุโขทัย. (2541). รายงานการขุดค้น
 ขุดแต่งศิลาวิชัยทางโบราณคดีและเสริมความมั่นคงเพื่อการบูรณะ
 โบราณสถานวัดพระยายมราช. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้นฉบับปรับปรุงใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ :
 สุวีริยาสาส์น.
- เบญจมาศ กนกจันทร์. (2549). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์
 พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 (สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประชุม ชุ่มเพ็งพันธ์. (2530). พิพิธภัณฑ์วิทยา อยุธยา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา
 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ 2542. กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว.
- ปราโมทย์ เลิศจิตกรารุณ. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว
 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการนันทนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรีดา เฉลิมเผ่ากอนันตกุล และคณะ. (2547). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์: วิจัยและพัฒนา
 พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ระยะที่ 1 สร้างเครือข่ายและสำรวจสภาพพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น.
 กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- ปารมี ลางคุลานนท์. (2550). การบริการสารสนเทศ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรีชา มาลสุวรรณโณ. (2545). การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง. สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ผ่องศรี สมยา. (2544, เมษายน). การเรียนรู้ตามความสนใจ. วารสารวิชาการ. 1(8) : 21-25.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ. (เอกสารการสอน). กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พยอม บุญสะอาด. (2550). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการถ่ายโอนภารกิจ การจัดการศึกษาไปสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง. (2555). ประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง. สุโขทัย: พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง.(อัดสำเนา).
- ยุพา สุทธิศิริโรจน์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการให้บริการ ของบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. ชลบุรี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตรัตน์ ศุภกรรม. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนครศรีอยุธยา.ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รังสฤษฎ์ สัตยาวุธ. (2550). แนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- รัตนวดี ศิริทองถาวร . (2551). การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ . (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : บริษัทนานมี.
- รุ่ง แก้วแดง. (2541). การนำภูมิปัญญาไทยเข้าสู่ระบบการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

- ฤทัย นิธิธนวิชุด. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรือน
แห่งชาติ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณณา ไวยเวท. (2543). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของผู้มาเที่ยว
ภายในพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณณา วาระเสน . (2548). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการบริการซื้อของสหกรณ์
กรณศึกษา สหกรณ์การเกษตรบ้านแพ้ว จำกัด. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรรณวี โคตรบั้ง. (2552). บทบาทแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจังหวัดเลย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาไทยศึกษา
เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วิณะ จุฑะวิภาต. (2542). ศิลปะการจัดนิทรรศการ. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วาลิกา โพธิ์หิรัญ. (2549). จิตวิทยาบริการ. พิษณุโลก : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วิชาการ, กรม. (2545). เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพ.ศ.2544: คู่มือ
พัฒนาสื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : ศูนย์กลางดพรว้า.
- วิมลพรรณ อากาเวท. (2553). หลักการโฆษณาและประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2544). เอกสารการพัฒนาและการใช้แหล่งเรียนรู้. กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา.
_____. (2553). การประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิลปากร, กรม. (2536). คู่มือการปฏิบัติงานของภัณฑารักษ์พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- _____. (2548 ก). คู่มือพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์).
- _____. (2548 ข). (พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ และ พิพิธภัณฑ์สถาน
แห่งชาติ พ.ศ. 2504: 2548) แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ.2535 พร้อมด้วยกฎหมาย
ที่เกี่ยวข้อง. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สมาพันธ์.
- _____. (2548 ค). ยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์
การพิมพ์.
- สมรภัษ เย็นแจ่ม . (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติ
ดอยหลวง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- สมลักษณ์ เจริญพจน์. (2550). **คู่มือพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2554). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- _____. (2552). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สันติภาพ คำสะอาด. (2553). **การพัฒนารูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑสถานภาคอีสาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สามัญศึกษา, กรม. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545**. กรุงเทพฯ : อรุณสกาลาดพร้าว.
- เสริมฤทธิ์ เอี่ยมธนากุล. (2549). **แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ภายในพิพิธภัณฑสถานใน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตสัมพันธวงศ์**. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิญา ตันตระกูล. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเมืองเก่า จังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาการบริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- อลงกต สมฤทธิ์. (2551). **แนวทางการพัฒนาการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตำบลปึงโค้ง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์. (2555). **แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ**. เข้าถึงได้จาก : [http : // www.aj-thaicriminologist.com/document/KM/87-km.pdf](http://www.aj-thaicriminologist.com/document/KM/87-km.pdf). (วันที่ค้นข้อมูล : 11 สิงหาคม 2555).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. **ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัย**
 รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ กศ.ม (วัดผลการศึกษา) ข้าราชการบำนาญ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก

2. **ผู้เชี่ยวชาญการบริหารจัดการ**
 อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
 ประธานสาขาวิชาการจัดการประยุกต์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก

3. **ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**
 อาจารย์ กุลแก้ว คล้ายแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
 อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรม
 การท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

4. **ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย**
 นางสาวดวงกมล ยุทธเสรี ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
 รามคำแหง ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง
 จังหวัดสุโขทัย

5. **ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย**
 นางสาวธนิกานต์ วรธรรมานนท์ ภัณฑารักษ์ชำนาญการ พิพิธภัณฑ์สถาน
 แห่งชาติ รามคำแหง ตำบลเมืองเก่า อำเภอ
 เมือง จังหวัดสุโขทัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ ๗. ๔๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน	๑ ชุด
	๒. คำโครงวิทยานิพนธ์	จำนวน	๑ เล่ม

ด้วย นางสาวกัญชลิษา มุดเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยมี อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ อยู่มิ)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ ๗.๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวดวงกมล ยุทธเสรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน	๑ ชุด
	๒. ค่าโครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน	๑ เล่ม

ด้วย นางสาวกัญชลิษา มุตเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยมี อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุมัติครุภัณฑ์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ อยู่มิ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว.๔๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวณิษกานต์ วรรณมานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางสาวกัญชลิษา มุดเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยมี อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ อยู่มี)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ ๑ . ๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน	๑ ชุด
	๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน	๑ เล่ม

ด้วย นางสาวกัญชลิษา มุตเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยมี อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ อยู่มิ)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว ๓๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
๖๕๐๐๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ด้วย นางสาวกัญชิกา พุดเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย”

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลด้านบริบททั่วไปของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง ให้กับนักศึกษา ผู้นี้ เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ อยู่มิ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑

ภาคผนวก ค

- ขอความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
- แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ประเมิน
- ผลประเมินแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
- ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 4 ด้าน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ที่ วันที่

เรื่อง ขอลาขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

2. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย ดิฉันนางสาวกัญชลิกา มุคเจริญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
 ประยุกต์ รุ่นที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างการดำเนินการทำ
 วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย” ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการวิจัย 2 ประการ คือ เพื่อ
 ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง
 จังหวัดสุโขทัย และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา
 ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม

ดังนั้น ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ที่ท่านตรวจสอบแบบสอบถามว่าประเด็นคำถามที่
 สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ให้หรือไม่ อย่างไร และกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน
 ช่อง “คะแนนการพิจารณา” ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความที่เขียนมีความเหมาะสม หรือ แน่ใจ
 ว่าประเด็นคำถามมีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ให้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความที่เขียนมีความเหมาะสม หรือ ไม่
 แน่ใจว่าประเด็นคำถามมีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และสอดคล้องกับนิยามศัพท์
 เฉพาะที่ให้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความที่เขียนไม่มีความเหมาะสม หรือ
 แน่ใจว่าประเด็นคำถามไม่มีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์
 เฉพาะที่ให้

กรณีที่ท่านมีข้อเสนอแนะกรุณาเขียนเพิ่มเติมในช่องข้อเสนอแนะ

ในการนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์พิจารณา

การตรวจสอบแบบสอบถาม

นางสาวกัญชลิกา มุคเจริญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ 4

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือภาพรวม 4 ด้าน

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
แสดงA1	99.9639	229.8566	.6266	.9440
แสดงA2	99.8972	228.2819	.6164	.9440
แสดงA3	99.9694	227.6342	.5801	.9444
แสดงA4	99.9806	230.7879	.4772	.9455
แสดงA5	99.8778	228.9934	.5797	.9444
แสดงA6	100.1278	225.9168	.6357	.9438
สัมพันธ์B1	99.8361	227.4967	.6668	.9436
สัมพันธ์B2	100.0778	225.5315	.6491	.9437
สัมพันธ์B3	100.1028	226.1816	.5937	.9443
สัมพันธ์B4	100.1472	228.6106	.5254	.9451
สัมพันธ์B5	100.0111	226.8411	.6034	.9442
สัมพันธ์B6	99.9944	227.4596	.6171	.9440
สัมพันธ์B7	100.3167	225.9942	.6076	.9441
สัมพันธ์B8	100.2778	226.6301	.5511	.9449
สทC1	99.7861	229.2884	.6260	.9440
สทC2	99.9333	229.7671	.5540	.9447
สทC3	99.8972	229.8641	.5589	.9446
สทC4	99.9333	228.2017	.6102	.9441
สทC5	100.1528	226.3136	.5794	.9445
สทC6	100.0056	225.5933	.6630	.9435
สทC7	99.9028	227.0908	.6007	.9442
บคD1	100.0472	226.0953	.6787	.9434
บคD2	99.9528	226.4741	.6566	.9436
บคD3	99.9750	225.4339	.6671	.9435
บคD4	99.9361	226.9848	.6428	.9437
บคD5	99.8222	230.8430	.5816	.9444
บคD6	99.8278	228.8895	.6688	.9436
สทC8	99.8472	229.6284	.5530	.9447

Reliability Coefficients

N of Cases = 360.0

N of Items = 28

Alpha = .9460

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้านการจัดแสดง

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
แสดงA1	18.5917	10.2646	.6612	.7791
แสดงA2	18.5250	10.3002	.5535	.7982
แสดงA3	18.5972	9.7120	.5971	.7892
แสดงA4	18.6083	10.0495	.5517	.7990
แสดงA5	18.5056	9.9833	.6125	.7858
แสดงA6	18.7556	9.8565	.5562	.7988

Reliability Coefficients

N of Cases = 360.0

N of Items = 6

Alpha = .8201

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้านการประชาสัมพันธ์

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
สัมพันธ์B1	24.8944	23.9053	.6535	.8626
สัมพันธ์B2	25.1361	23.0984	.6494	.8622
สัมพันธ์B3	25.1611	22.6536	.6653	.8605
สัมพันธ์B4	25.2056	23.1108	.6347	.8637
สัมพันธ์B5	25.0694	23.5968	.5908	.8682
สัมพันธ์B6	25.0528	23.5710	.6388	.8634
สัมพันธ์B7	25.3750	22.5749	.6846	.8584
สัมพันธ์B8	25.3361	22.7697	.6155	.8663

Reliability Coefficients

N of Cases = 360.0

N of Items = 8

Alpha = .8782

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
สทค1	26.1500	20.7797	.5589	.8635
สทค2	26.2972	20.2206	.5839	.8611
สทค3	26.2611	20.4497	.5608	.8634
สทค4	26.2972	19.5465	.6751	.8515
สทค5	26.5167	19.2922	.5809	.8631
สทค6	26.3694	18.7071	.7354	.8442
สทค7	26.2667	18.9593	.6914	.8493
สทค8	26.2111	19.7213	.6496	.8542

Reliability Coefficients

N of Cases = 360.0

N of Items = 8

Alpha = .8721

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้านบุคลากร

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
บคD1	18.9306	11.1567	.7440	.8670
บคD2	18.8361	11.3519	.6948	.8752
บคD3	18.8583	10.9910	.7264	.8704
บคD4	18.8194	11.3350	.7070	.8731
บคD5	18.7056	12.2083	.6652	.8797
บคD6	18.7111	11.8550	.7410	.8691

Reliability Coefficients

N of Cases = 360.0

N of Items = 6

Alpha = .8915

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกัญชลิกา วงศ์กิตติรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2527
สถานที่เกิด	262/7 หมู่ 4 ตำบลปากแคว อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	262/7 หมู่ 4 ตำบลปากแคว อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย 64000
สถานที่ทำงาน	กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนต้น (สายวิทย์-คณิต) โรงเรียนอุดมตรุณีสุโขทัย
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย (สายวิทย์-คณิต) โรงเรียนอุดมตรุณีสุโขทัย
พ.ศ. 2547	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาเทคโนโลยีเซรามิกส์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
พ.ศ. 2556	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการประยุกต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม