

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชม
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร
PEOPLE'S SATISFACTION ON VISITING
THE BANGKOK NATIONAL MUSEUM

จันทนีย์ หิรัญโรจน์*
JUNTHANEE HIRUNROJ

บทคัดย่อ

พิพิธภัณฑ์นับได้ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และสำคัญของชาติ การให้ความสำคัญกับแหล่งเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรม ทั้งในด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการรับใช้ประชาชน ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร” การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของการเก็บแบบสอบถามใช้วิธีสุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้เยี่ยมชมในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร จำนวน 200 ท่าน การศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ในด้านการบริหารจัดการภายในพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์อยู่ภายใต้การปกครองและดำเนินการของกรมศิลปากร ฉะนั้น นโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ กรมศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการ ส่วนคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ยังต้องเร่งพัฒนา อบรม ให้ความรู้ให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน รวมถึงปรับปรุงด้านสาธารณูปโภคให้พร้อมอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งกระบวนการให้บริการหากจัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน แนะนำการสัญจรภายในพิพิธภัณฑ์ ทั้งหมดนี้ยังเป็นการเพิ่มความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ นอกจากนั้นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหากการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชน และการสร้างพันธมิตร ที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และการดูแลศิลปะของชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในด้านแหล่งเงินทุน และช่วยในการประชาสัมพันธ์ออกไปสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : พิพิธภัณฑ์, คุณภาพการบริการ, กระบวนการให้บริการ

* กรมศิลปากร
Fine Arts Department

Abstract

Museums are considered ideal places for life-long learning. It is important to study both in the aspects of administration and service provision of the museum. In this study, both quantitative and qualitative methods were conducted to analyze service quality and the delivery process of the Bangkok National Museum. In order to conduct quantitative research, the questionnaires were administered to a sample of 200 Thai and foreign visitors. For the qualitative study, in-depth interviews were conducted with museum administrators and staff as well as local visitors and tourists. The main research findings came to the following conclusions: 1) In an administrative perspective, the museum followed the policy and regulations of the Fine Arts Department. 2) As for the service quality, more of the budget should be allocated on training staff so as to increase their knowledge and information to reach the international standard. The facilities should be improved to make it more convenient for visitors. In addition, each stage of the service provision process should be made clear and the directional sign posts between each hall should also be prepared to guide the visitors. Nevertheless, not only is the Fine Arts Department of Thailand responsible for showcasing and maintaining its unique cultural heritage to attract visitors, but the whole public as well. It is suggested that private sector or other public alliances contribute financially and provide media channels through which to promote public awareness.

Keywords: Museum, Service Quality, Service Blueprinting

บทนำ

ปัจจุบันนี้ การท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโต ซึ่งหลาย ๆ ประเทศได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวของตนมากขึ้น ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญ และส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2555 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้มีนโยบายเพื่อกระตุ้นให้จังหวัดต่าง ๆ เกิดการตื่นตัว ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ โดยการท่องเที่ยว

ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยในการขับเคลื่อนและกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ

ประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่มากมายในทุกจังหวัดทั่วภูมิภาค โดยมีการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ” ซึ่งถือว่าเป็น 1 ในสถานที่ท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของประเทศ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของไทยก่อตั้งขึ้นมากกว่า 137 ปีแล้ว โดยเปิดให้ประชาชนเข้าเยี่ยมชมเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2417 ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รวมทั้งสิ้น 44 แห่งทั่วประเทศ โดยกระจายอยู่ทั่วภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง 22 แห่ง ภาคเหนือ 8 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 7 แห่ง และภาคใต้ 7 แห่ง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นับเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่มีวัตถุประสงค์จัดตั้งขึ้นโดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์หรือแสวงหากำไร และมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการรับใช้สังคม และเพื่อการพัฒนาสังคมให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณค่าอย่างสูงต่อนักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดประสบการณ์ทางสังคมในทุกระดับ และยังส่งเสริมให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ สัมผัสสิ่งที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติต้องการที่จะสื่อสารออกมาในรูปแบบต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นสถานที่จัดแสดงวัตถุโบราณ อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องราวที่หลงเหลือจากอดีตเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรม วิถีชีวิต และประเพณีอันดีงามของ บรรพบุรุษ โดยในปี พ.ศ. 2552 ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับแหล่งเรียนรู้ที่เรียกว่า “พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ” มากขึ้น โดยแผนบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายที่ 3 : นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต ได้ให้นโยบายที่เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม โดยกล่าวไว้ในข้อ 3.4.1. ส่งเสริมการทํานุบำรุงและรักษาศิลปวัฒนธรรมไทยทุกด้าน รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และภูมิปัญญาไทยให้มีความก้าวหน้า มีการค้นคว้า วิจัย พัฒนา พร้อมทั้งฟื้นฟูต่อยอดแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน โดยมีกลยุทธ์ และวิธีการดำเนินงาน คือการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตลอดจนเพิ่มสาระความรู้สอดแทรกไว้ในสถานที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน น่าสนใจ ควบคู่กับการปรับปรุงศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ให้มีความรอบรู้ มีทักษะในการถ่ายทอด และมีใจรักในงานบริการด้านวัฒนธรรม

“พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร” นับว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สำหรับประชาชนแห่งแรกของประเทศไทยที่บอกเล่าเรื่องราวของชนชาติไทยต่าง ๆ เอาไว้มากมาย รวมถึงมีการจัดแสดง ศิลปะโบราณวัตถุต่าง ๆ อันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของไทย จะเห็นได้ว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์

ที่น่าสนใจที่สุดแห่งหนึ่ง ซึ่งพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครจัดเป็นพิพิธภัณฑสถานประเภทประวัติศาสตร์ ศิลปะ โบราณคดี และชาติพันธุ์วิทยา ซึ่งปัจจุบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร แบ่งการจัดแสดงออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ กล่าวคือ 1. ประวัติศาสตร์ชาติไทย โดยจัดแสดงเกี่ยวกับเรื่องราวความเป็นมาของ ชนชาติไทยและประวัติศาสตร์ชาติไทยโดยสังเขป 2. ประวัติศาสตร์ศิลปะและโบราณคดี เป็นการจัดแสดงวิวัฒนาการลำดับตามยุคสมัยของศิลปะและโบราณคดีในประเทศไทย 3. ประณีตศิลป์และชาติพันธุ์วิทยา โดยจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ อันเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างประณีต หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในชีวิตประจำวันแต่โบราณ และ 4. อาคารโบราณสถาน โดยจัดแสดงอาคารหมู่พระที่นั่งในพระราชวังบวรสถานมงคลมาแต่เดิม รวมทั้งอาคารที่เคลื่อนย้ายมาจากพระราชวังต่าง ๆ จึงทำให้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครเป็นแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ดังนั้น เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ภาพลักษณ์วัฒนธรรมและส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ ด้านการจัดนิทรรศการ และการให้ความรู้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ด้านการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์และการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงตระหนักถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครในด้านต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนครให้สอดคล้องกับความต้องการของชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร และแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร โดยใช้กลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่ ชาวไทยผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ในสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนพฤษภาคม 2558 จำนวน 409 คน และชาวต่างชาติผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ในสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนพฤษภาคม 2558 จำนวน 339 คน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ 200 ตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวไทย 100 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ 100 ตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร” ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างไว้เพื่อเป็นตัววัดผล โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และเหตุผลในการเข้าเยี่ยมชม ซึ่งแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Closed-Ended Question) มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-4

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Closed-Ended Question) ข้อคำถามจะสอบถามถึงการบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

ด้านสถานที่ หมายถึง ความพอใจในความสะอาดภายในอาคารและภายนอกอาคาร หรือบริเวณโดยรอบ ความสะดวกในการเดินทาง รวมถึงสถานที่จอดรถในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ หมายถึง ความพอใจในจุดให้บริการอาหารและน้ำดื่ม ห้องน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ สัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI)

ด้านนิทรรศการและการให้ความรู้ หมายถึง ความพอใจในป้ายบรรยายและเนื้อหาการให้ข้อมูลรายละเอียดของโบราณวัตถุและศิลปวัตถุต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร

ด้านการพัฒนาสื่อและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพอใจในเทคโนโลยีอุปกรณ์การสื่อสารในการเยี่ยมชม และการเขียนอธิบายวิธีการใช้งานในห้องจัดแสดง และห้องนิทรรศการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เช่น แผ่นพับหรือเอกสารแนะนำพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร

ด้านการบริการเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพอใจในการแต่งกาย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการและ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการออกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยสอบถามผู้เยี่ยมชมในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาให้ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระด้วยตัวเอง ซึ่งหากผู้เยี่ยมชมมีข้อสงสัยก็สามารถซักถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ จนครบจำนวนที่กำหนดไว้ หลังจากนั้น ได้รวบรวมแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้วนำมาคัดกรองตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง ซึ่งจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์มานำเสนอ ในรูปแบบของตาราง ประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเด็กและเยาวชน มีอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยกลุ่มประชากรชาวไทยส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา ดังนั้น ผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่ จึงมีเหตุผลในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มาจากการที่สถานศึกษาจัดโครงการทัศนศึกษา เพื่อเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของรายวิชาที่ศึกษา จึงสามารถอธิบายได้ว่า โรงเรียนส่วนใหญ่เห็นความสำคัญกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณค่าอย่างสูงต่อนักเรียน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดประสบการณ์ทางสังคม ในทุกระดับ อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ ชื่นชอบสิ่งที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครต้องการที่จะสื่อสารออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นสถานที่จัดแสดงวัตถุ อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องราวที่หลงเหลือจากอดีต เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรม วิถีชีวิต และประเพณีอันดีงามของบรรพบุรุษ และปัจจุบัน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ยังได้พัฒนาการจัดแสดงให้ทันสมัย ให้ทั้งความรู้และมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ จัดว่าเป็นสถานศึกษาประวัติศาสตร์ที่สำคัญอย่างยิ่งแห่งหนึ่ง ดังนั้น พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร จึงเป็นสถาบันการศึกษาของเด็กและเยาวชนที่สำคัญยิ่งในสังคมปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่นั้น เป็นนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่นั้น เป็นผู้ใหญ่อายุระหว่าง 31-60 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่นั้น มีเหตุผลในการ

เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เนื่องจากมีความสนใจในเรื่องของประวัติศาสตร์ จึงสามารถอธิบายได้ว่า ผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่ นั้น เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความสนใจเกี่ยวกับศิลปวัตถุ โบราณวัตถุ และประวัติศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ผู้ศึกษาได้แยกการพิจารณา โดยวิเคราะห์แยกเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมชาวไทย และการศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ เพื่อนำระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ซึ่งมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ ด้านนิทรรศการและการให้ความรู้ ด้านการพัฒนาสื่อและการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ดังนี้

- ด้านสถานที่ เป็นด้านการบริการ ที่ประกอบด้วย ความสะดวกในการเดินทาง ความสวยงามและความสะอาดภายในอาคารและภายนอกอาคารหรือบริเวณโดยรอบ รวมถึงสถานที่จอดรถในบริเวณพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชม ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีความพอใจในความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร สำหรับเรื่องความสะดวกภายในอาคารและภายนอกอาคารหรือบริเวณโดยรอบ รวมถึงสถานที่จอดรถในบริเวณพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครนั้น กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพอใจระดับน้อย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ มีความพอใจระดับน้อยในเรื่องความสวยงามและน่าดึงดูดใจในตัวอาคารภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ทางพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร กำลังเร่งดำเนินการบูรณะตัวอาคารอยู่หลายอาคาร โดยมีการปรับปรุง ได้แก่ โครงการปรับปรุงพระที่นั่งศิวโมกขพิมาน โดยจะแล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม 2558 โครงการบูรณะอาคารหมู่พระวิมานโดยจะแล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2558 เป็นต้น ทำให้ขณะนี้อาคารที่ปิดปรับปรุงไม่ให้เข้าเยี่ยมชม

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร อันประกอบด้วย ความพอใจในจุดให้บริการอาหาร น้ำดื่ม และจุดจำหน่ายของที่ระลึก สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ห้องน้ำ ที่ทิ้งขยะและสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI) กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชม ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ มีความพอใจน้อยในเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI) ซึ่งปัจจุบันเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสาร ติดต่อ และเผยแพร่ จึงแสดงให้เห็นว่าพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ยังมีความล้าหลังในเรื่องของเทคโนโลยีทันสมัย นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่ มีความพอใจน้อยเกี่ยวกับจุดจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม และของที่ระลึก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

พระนครนั้น ยังมีจุดจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม และของที่ระลึกที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมีของที่ระลึกน้อยและไม่มีความหลากหลาย สำหรับเรื่องของความสะอาดในห้องน้ำ กลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่มีความพอใจน้อย ซึ่งจะเห็นได้ว่าห้องน้ำเป็นสิ่งสำคัญหากจะมีการรักษาความสะอาดเพิ่มมากขึ้นมิให้ห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ โดยการมีเจ้าหน้าที่ตรวจเช็คความสะอาดอยู่เสมอ

- ด้านการจัดนิทรรศการและการให้ความรู้ ประกอบด้วย ความพอใจในป้ายบรรยายและเนื้อหา การให้ข้อมูลรายละเอียดของโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ ความโดดเด่นและดึงดูดใจของนิทรรศการ และโบราณวัตถุและศิลปวัตถุในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในห้องจัดแสดง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความพอใจน้อยถึง 3 เรื่องด้วยกัน ได้แก่ เรื่องป้ายบรรยายเรื่องราว ความรู้ของโบราณวัตถุและศิลปวัตถุมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาและเข้าใจง่าย เรื่องการจัดนิทรรศการที่มีศักยภาพสูงดึงดูดใจ และเรื่องการสร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในห้องจัดแสดงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครนั้น ยังมีความล้าหลังปรากฏอยู่อย่างเป็นรูปธรรม ดังจะเห็นได้จาก ตัวอาคารมีความทรุดโทรมขาดการบำรุงรักษา ซึ่งขณะนี้ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร กำลังเร่งดำเนินการบูรณะตัวอาคารอยู่หลายที่ได้แก่ อาคารมหาสุรสิงหนาท อาคารประพาสพิพิธภัณฑสถาน และอาคารหมู่พระวิมาน เป็นต้น จึงยังมีโบราณวัตถุบางชิ้น มีการชำรุดและได้รับการซ่อมแซม นอกจากนี้ยังมีป้ายคำอธิบายที่ขาดหายหรือชำรุด โดยพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครมีการจ้างบริษัทเอกชนให้จัดแสดงโบราณวัตถุ และบริษัทนั้นก็พิมพ์ป้ายอิงค์เจ็ทมาจัดแสดง หรือนำวัตถุโบราณเก่า ๆ ที่มีอยู่แล้วมาวาง โดยไม่พยายามแสวงหาโบราณวัตถุมาเพิ่มเติม นอกจากนี้ อากาศในอาคารจัดแสดงที่ร้อนอบอ้าว ไม่มีเครื่องปรับอากาศ จึงส่งผลให้ผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีความพอใจในด้านการจัดนิทรรศการและการให้ความรู้ในระดับน้อย

- ด้านการพัฒนาสื่อและการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ประกอบด้วย ความพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ และเอกสารแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เทคโนโลยีอุปกรณ์การสื่อสารในการเยี่ยมชม รวมถึงวิธีการแนะนำการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้เยี่ยมชมชาวไทยที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีความพอใจมากกับการที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครมีแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เนื่องจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครมีการแจกแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครทุกท่าน

เป็นประวัติความเป็นมา และแสดงตารางกิจกรรมการจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ในขณะที่การมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารในการเยี่ยมชมในห้องจัดแสดงให้แก่ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร และเรื่องการมีป้ายแสดงแนะนำการเยี่ยมชมภายใน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครนั้น ผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ เนื่องจากภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีป้ายระบุที่ไม่ชัดเจนความจริงแล้ว หากผู้เยี่ยมชมชาวไทยได้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครอย่างเป็นระบบและถูกวิธีจะทำให้เยี่ยมชมได้ครบถ้วน สำหรับภาพรวมผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีความพอใจน้อยในเรื่องการมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารในการเยี่ยมชมในห้องจัดแสดงให้แก่ผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ แสดงให้เห็นถึงการให้บริการในด้านดังกล่าว ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

- ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ประกอบด้วย ความพอใจในอัธยาศัย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร รวมทั้งภาพรวมของเจ้าหน้าที่โดยกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความพอใจน้อยในเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในห้องจัดแสดงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครนั้น ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการทำงาน และยังไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติที่มีความพอใจอยู่ในระดับน้อยนั้น เกี่ยวกับอัธยาศัย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ให้แก่ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ของเจ้าหน้าที่ การให้บริการในด้านดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติมีความพอใจน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ทางด้านภาษา และทักษะในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับนิทรรศการและศิลปวัตถุ โบราณวัตถุต่าง ๆ ที่อยู่ในห้องจัดแสดง แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขอย่างยิ่ง คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ด้วยจะต้องทำการอบรมเจ้าหน้าที่ ในด้านบุคลิกภาพ มารยาท พฤติกรรม การพูดจา การให้ข้อมูล ความรู้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร การสร้างความเข้าใจคำว่าพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบอย่างลึกซึ้ง รวมถึงพัฒนากำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่ในด้านสถานที่ พบว่าในภาพรวม มีความพอใจในด้านสถานที่อยู่ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีความพอใจเกี่ยวกับการสามารถเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครได้สะดวกมากที่สุด จึงสามารถอธิบายได้ว่าพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ตั้งอยู่ในที่ตั้งที่เหมาะสม เนื่องจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ตั้งอยู่ติดถนนหน้าพระลาน ใกล้กับสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น วัดพระแก้ว สนามหลวง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ โรงละครแห่งชาติ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครจะสามารถเดินทางมาได้สะดวก และไม่ยุ่งยากจนเกินไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2554, น. 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ซึ่ง 1 ใน 5 หลักการดังกล่าว คือ หลักความสะดวก โดยการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ในขณะที่ผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพอใจน้อยในเรื่องความสะดวกทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคาร หรือบริเวณโดยรอบพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เนื่องจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ไม่มีความเข้มงวดในมาตรการการรักษาความปลอดภัย โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคาร หรือบริเวณโดยรอบพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร และผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพอใจน้อยในเรื่องการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอในบริเวณพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร อันเนื่องมาจากมีพื้นที่บริเวณที่จำกัด อีกทั้งปัจจุบันอยู่ในระหว่างการซ่อมแซม ปรับปรุงตัวอาคารภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ทำให้กันพื้นที่สำหรับจอดรถไว้สำหรับการก่อสร้างด้วย

สำหรับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวไทยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะในภาพรวม พบว่าผู้เยี่ยมชมชาวไทยที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่าพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีจุดจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม และของที่ระลึก หนังสือ ฯลฯ มากที่สุด ซึ่งผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เนื่องจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครยังมีจุดจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม และของที่ระลึกที่ยังมีจำหน่ายน้อย และไม่มีความหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555, น. 134-135) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนด

คุณภาพของสินค้าไว้ คือ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างและมีความหลากหลายจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค่าได้คาดหวังไว้

รองลงมาเป็นความพึงพอใจในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เช่น รถเข็น ทางลาด ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครให้ความสำคัญกับผู้พิการในการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ โดยมีการสร้างทางลาด และทางเฉพาะสำหรับผู้พิการ เพื่อความสะดวกและความเท่าเทียมกันในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2554, น. 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความเสมอภาคบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด และแนวคิดของนายทศพร ศิริสัมพันธ์ (2551, น. 103-163) เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ พอที่จะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน มีความเสมอภาค เข้าถึงการบริการโดยง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อนมีความพอเพียงในการให้บริการ และเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ในขณะที่ผู้เยี่ยมชมชาวไทยที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีความพอใจในเรื่องของความสะดวกห้องน้ำ ที่นั่งชยะ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WIFI) อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจแสดงถึงความล้าหลัง ไม่ทันสมัยของการบริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครได้อย่างหนึ่ง สำหรับความพึงพอใจของกลุ่มประชากรผู้เยี่ยมชมชาวไทยในการจัดนิทรรศการ และการให้ความรู้ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในนิทรรศการที่เป็นสื่อที่มีคุณค่าและมีศักยภาพสูงในการดึงดูดความสนใจของผู้เยี่ยมชมได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพยุงค์ดี ประจุศิลป์ (2554, น. 1) ได้ให้ความหมายของ “นิทรรศการ” ว่าเป็นการแสดงการให้การศึกษาอย่างหนึ่งด้วยการแสดงงานให้ชม อาจมีผู้บรรยายให้ฟังหรือไม่ต้องมีก็ได้ การแสดงอาจแสดงในอาคารหรือนอกอาคารก็ได้ ซึ่งประกอบด้วยของจริง สิ่งของ ภาพถ่าย และแผนภูมิ สิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำออกมาแสดงในการจัดเตรียมจะต้องจัดอย่างมีระเบียบเรียบร้อยดูง่ายและคำนึงถึงความแข็งแรงรวมทั้งก่อให้เกิดความรู้ ช่วยให้ผู้ชมเข้าใจข้อมูล (Information) โดยใช้ข้อความสั้น ๆ อธิบายประกอบ ซึ่งควรจะมีควมน่าสนใจด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่า นิทรรศการ หมายถึง การจัดแสดงข้อมูลเนื้อหาผลงานต่าง ๆ ด้วยวัสดุ สิ่งของ อุปกรณ์และกิจกรรมที่หลากหลาย แต่มีความสัมพันธ์กัน

แต่ละเรื่องโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนและออกแบบที่เร้าความสนใจให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในการดู การฟัง การสังเกต การจับต้องและการทดลองด้วยสื่อที่หลากหลาย เช่น รูปภาพ ของจริง หุ่นจำลอง ป้ายนิเทศ และกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประกวด การแข่งขัน การบรรยาย การสาธิต การอภิปราย และการตอบปัญหา เป็นต้น ดังนั้น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร ยังต้องพัฒนานิทรรศการให้เป็นสื่อที่มีคุณค่าและมีศักยภาพสูงในการดึงดูดความสนใจของผู้เยี่ยมชมขึ้นไป

รองลงมา เป็นเรื่องความพึงพอใจในเรื่องป้ายบรรยายเรื่องราว ความรู้ของโบราณวัตถุ และศิลปวัตถุมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณรงค์ สมพงษ์ (2555, น. 24) ในเรื่องคุณค่าของการจัดนิทรรศการ ต้องเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ ความคิด และข้อมูลต่าง ๆ เป็นแหล่งถ่ายทอดสิ่งที่เป็นนามธรรม ให้เป็นรูปธรรมได้โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ จึงทำให้เข้าใจง่ายขึ้น และเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพโดยเปิดโอกาสให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ในขณะที่การสร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในห้องจัดแสดงนั้น ผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากขณะนี้ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร อยู่ในระหว่างการปรับปรุงห้องจัดแสดงเป็นบางห้อง และโบราณวัตถุและศิลปวัตถุยังอยู่กระจัดกระจาย จึงมีห้องจัดแสดงบางส่วนที่ไม่ให้เข้าชม อีกทั้งมีบางส่วนที่ยังไม่ได้การจัดกลุ่มโบราณวัตถุและศิลปวัตถุและบางส่วนยังไม่มีการจัดแสงไฟเพื่อฉายโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ มีส่วนสำคัญที่ทำให้เพิ่มความโดดเด่นของวัตถุ สำหรับในด้านการพัฒนาสื่อและการประชาสัมพันธ์นั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่มีความพอใจมากกับการที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครมีแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร เนื่องจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครมีการแจกแผ่นพับหรือเอกสารแนะนำข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร ทุกท่าน ซึ่งจะเป็นประวัติความเป็นมา และแสดงตารางกิจกรรมการจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของเปรี๊ญ กุมุท (2554, น. 90-105) ที่ว่าการใช้สื่อมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดนิทรรศการ “เครื่องมือที่สำคัญที่สุดของนิทรรศการก็คือสิ่งที่จะสนับสนุนให้ผู้ชมมีส่วนร่วมกับการนิทรรศการนั้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการร่วมโดยทางตา ทางใจ หรือทางร่างกายก็ตาม การให้ผู้ชมเยี่ยมชมได้ทำอะไรบ้าง ย่อมจะทำให้เขามีสมาธิมากขึ้นและถูกรบกวนจากสิ่งอื่น ๆ รอบตัวน้อยลง” สื่อแต่ละชนิดมีศักยภาพในการสื่อความหมายและวิธีการใช้แตกต่างกัน กล่าวคือ แผ่นปลิว (Leaflets) ในงานนิทรรศการใช้แผ่นปลิวได้หลายโอกาส เริ่มตั้งแต่ประชาสัมพันธ์งานและให้ข้อมูลเนื้อหา

สาระที่ต้องการสื่อสาร เหมาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากและไม่เฉพาะเจาะจง เป็นสื่อที่ลงทุนน้อยทั้งเวลาแรงงานและงบประมาณ แผ่นพับ (folders) เป็นสื่อวัสดุที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้ดีอีกชนิดหนึ่ง ลักษณะเป็นกระดาษแผ่นใหญ่ที่นำมาพับให้มีขนาดเหมาะสมต่อการใช้งานได้หลายอย่าง และจุลสาร วารสาร (journal) เป็นที่นิยมมากในการจัดนิทรรศการ ขนาดกลางและขนาดใหญ่ และมักจะจัดทำเป็นโอกาสพิเศษสำหรับนิทรรศการนั้น ๆ โดยเฉพาะเนื้อหาสาระของข้อเขียนและบทความจะเกี่ยวข้องกับนิทรรศการโดยตรงหรือโดยอ้อมบ้าง เป็นต้น

ในขณะที่เรื่องการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารในการเยี่ยมชมในห้องจัดแสดงให้แก่ ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร และเรื่องการใช้ป้ายแสดงแนะนำการเยี่ยมชมภายในแห่งชาติพระนครนั้น ผู้เยี่ยมชมชาวไทยมีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ เนื่องจากภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครมีป้ายระบุที่ไม่ชัดเจน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วหากผู้เยี่ยมชมชาวไทยได้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครอย่างเป็นระบบและถูกวิธี จะทำให้เยี่ยมชมได้ครบถ้วน โดยการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร นั้น จะเริ่มต้นจากการบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะดูแลเรื่องการจอดรถ จากนั้นเป็นส่วนของการจำหน่ายบัตรและฝากสัมภาระ โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจำหน่ายตั๋วและรับฝากสัมภาระ ต่อมาเป็นการเยี่ยมชมห้องจัดแสดงเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้และตอบข้อสงสัยประจำห้องจัดแสดง ต่อมาคือส่วนของห้องจัดแสดงและห้องนิทรรศการต่าง ๆ โดยเส้นทางการเดินชมห้องจัดแสดงเหล่านี้จะเรียงตามลำดับตัวเลขที่กำหนดไว้จากน้อยไปมาก เพื่อทำการเฉลี่ยจำนวนประชาชนผู้เยี่ยมชมให้สมดุลกันในทุกห้องจัดแสดง และลดการเกิดความสับสนในการเยี่ยมชมในแต่ละห้อง รวมถึงประชาชนสามารถเยี่ยมชมได้อย่างทั่วถึงทุกห้อง นอกจากนี้ ทางพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตามห้องต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จากนั้นเป็นส่วนของจุดร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม และชมสินค้าร้านขายของที่ระลึก

สำหรับความพึงพอใจของกลุ่มประชากรผู้เยี่ยมชมชาวไทยในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครนั้น พบว่าในภาพรวมผู้เยี่ยมชมชาวไทยที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร มีความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้เยี่ยมชมชาวไทยส่วนใหญ่มีความพอใจน้อยเกี่ยวกับความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในห้องจัดแสดงพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการทำงาน และยังไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

พระนคร โดยทศพร ศิริสัมพันธ์ (2551) กล่าวว่า ต้องให้มีการบริการที่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการภาครัฐ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. การให้บริการแก่สมาชิกสังคม
3. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
4. ให้คำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
5. ให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงเสมอ

อนึ่ง พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มประชากรผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-60 ปี โดยกลุ่มประชากรชาวต่างชาติส่วนใหญ่นั้นประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ที่อยู่ในระดับปริญญาตรี ในขณะที่กลุ่มประชากรผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จะเห็นว่าผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่นั้นมีเหตุผลในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครเพื่อเที่ยวชม เนื่องจากมีความสนใจในด้านประวัติศาสตร์ จึงสามารถอธิบายได้ว่า ผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความสนใจเกี่ยวกับศิลปวัตถุ โบราณวัตถุ และประวัติศาสตร์

ในการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติเกี่ยวกับการให้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ในด้านสถานที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครนั้น พบว่าในภาพรวมผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครมีความพึงพอใจในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความพอใจมากเกี่ยวกับความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร สำหรับเรื่องการมีสถานที่จอดรถผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากชาวต่างชาติเป็นนักท่องเที่ยวที่มาที่รถทัวร์นักท่องเที่ยว จึงไม่มีปัญหาในเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ควรกำชับเจ้าหน้าที่ในเรื่องมาตรการรักษาความสะอาดภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ทั้งความสะอาดภายในภายนอกอาคาร รวมถึงห้องน้ำ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญหากจะมีการรักษาความสะอาดเพิ่มมากขึ้น มิให้ห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจเช็คความสะอาดอยู่เสมอ
2. ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ควรเร่งการปรับปรุงอาคารภายในพิพิธภัณฑสถานให้ดูสวยงาม ซึ่งเพราะสิ่งแรกที่สาธารณชนจะเห็นได้ถึงการพัฒนา โดยรัฐบาลควรเล็งเห็นความสำคัญและเพิ่มงบประมาณสนับสนุนในการบูรณะ หรือปรับปรุงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครให้ทันสมัยและน่าเข้าชมมากขึ้น
3. พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ควรเปลี่ยนการจัดแสดงนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช้อยู่กับที่ โดยให้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติทุกแห่งและพิพิธภัณฑสถานของเอกชน รวมทั้งสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑสถาน ควรทำงานร่วมกันในลักษณะบูรณาการ ทั้งเรื่ององค์ความรู้ และมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน
4. กรมศิลปากร ควรให้งบประมาณในการปรับปรุงเทคโนโลยี และอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในห้องจัดแสดงพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจ การให้คำแนะนำปรึกษาวิธีการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครที่ถูกต้อง ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะมีการเพิ่มเติมและพัฒนาศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในต่างจังหวัด
2. ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการของพิพิธภัณฑสถานในต่างประเทศ

รายการอ้างอิง

- นพดล อินทร์จันทร์. (2555). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัชย์ ทูหมัด. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทย.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมสุข เข้มคำ. (2549). ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ. เพชรบุรี : สำนัก
วิทยบริการ. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
- กานต์สินี ปิติวีรารัตน์. (2555). คุณภาพการบริการ และกระบวนการบริการให้บริการ
ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยศึกษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

การวางแผนผลิตกำลังคนภาครัฐด้านศิลปวัฒนธรรม สาขานาฏศิลป์ สาขาดนตรี สาขาศิลปะ และสาขาทัศนศิลป์ ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2559 PUBLIC CULTURAL MANPOWER PLANNING FOR DRAMATIC ARTS, MUSIC AND VISUAL ARTS PROGRAMS IN THAILAND 2557 TO 2559 (BE)

อุษาภรณ์ บุญเรือง*
OUSAPHORN BOUNRUEANG

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “การวางแผนผลิตกำลังคนภาครัฐด้านศิลปวัฒนธรรม สาขานาฏศิลป์
สาขาดนตรีสาขาศิลปะ และสาขาทัศนศิลป์ ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2559 มี
วัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากำลังคนของภาครัฐด้านศิลปวัฒนธรรม สาขานาฏศิลป์ สาขาดนตรี
สาขาศิลปะ และสาขาทัศนศิลป์ ของประเทศไทย พ.ศ. 2556 (2) เพื่อศึกษาวางแผนผลิต
กำลังคนของภาครัฐด้านศิลปวัฒนธรรม สาขานาฏศิลป์ สาขาดนตรี สาขาศิลปะ และสาขา
ทัศนศิลป์ ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยวิธีการ
สุ่มตัวอย่างการทำวิจัยครั้งนี้คือ ทำการศึกษาข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร พื้นที่การปกครอง
แบบพิเศษพัทยา กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูบุคลากรทางการ
ศึกษา กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1,000 คน จากพื้นที่ 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ
ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ศึกษาข้อมูลขั้นปฐมภูมิ โดยวิจัยครั้งนี้
นำผลที่ได้จากการวิจัยไปการวางแผนการผลิตกำลังคนภาครัฐด้านศิลปวัฒนธรรม สาขา
นาฏศิลป์ สาขาดนตรี สาขาศิลปะ และสาขาทัศนศิลป์ ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2559

*อาจารย์ภาควิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
Faculty of Art Education, Bunditpatanasilpa Institute