



ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2563

## การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING HISTORICAL AND CULTURAL MUSEUM MANAGEMENT TOWARDS TOURISM EXPERIENCE PERCEPTION

วันที่รับต้นฉบับบทความ: 7 กุมภาพันธ์ 2563

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 26 มิถุนายน 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 15 กรกฎาคม 2563

รุจิภาส บุญสำเร็จ\*

Rujipas Boonsomrat

ประสพชัย พสุนนท์\*\*

Prasopchai Pasunon

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมบริเวณเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการจัดการแสดง/นิทรรศการ

**คำสำคัญ:** พิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม, การรับรู้, ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว

### ABSTRACT

This is a quantitative research which aimed to analyze factors affecting historical and cultural museum management towards tourism experience perception. The questionnaire was used as a tool to collect data from 400 Thai tourists who traveled to the historical and cultural museum in Bangkok. Multiple regression analysis was applied for data analysis. The result revealed that the most influential factor that

\* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการอีเว้นท์ คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
e-Mail: rujipas.b@gmail.com

\*\* รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการนันทนาการทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

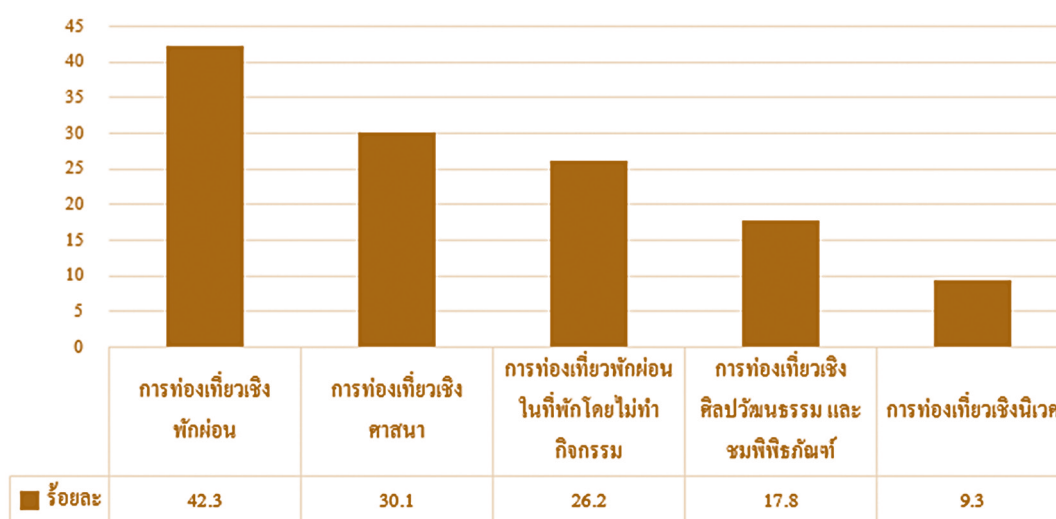


affected historical and cultural museum management towards experience perception was an officer/personal, followed by learning, technology/innovation, and show management/exhibition.

**Keywords:** historical and cultural museum, perception, tourism experience.

## บทนำ

การท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมรูปแบบหนึ่ง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ให้ความรู้ในพื้นที่ หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้และการให้คุณค่าของสังคมสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี หากแต่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกลับไม่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560)

ภาพที่ 1 ร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามกิจกรรมที่ทำระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

จากภาพที่ 1 ร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามกิจกรรมที่ทำระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2560 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมและชมพิพิธภัณฑ์มีอัตราส่วนลดน้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับ การท่องเที่ยวรูปแบบอื่น ทั้งนี้ อาจเกิดจาก



1) ขาดความเชื่อมโยงกับยุคสมัยและไม่ทันต่อสถานการณ์ 2) ความล้าหลังของการจัดแสดง เนื้อหาซ้ำซาก 3) ขาดการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย 4) ขาดการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ 5) ขาดการสร้างประสบการณ์และการปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว และ 6) ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ที่หยุดนิ่ง แสดงให้เห็นว่าพิพิธภัณฑ์เป็นเพียงแหล่งเรียนรู้ ยังมิได้รองรับแนวคิดใหม่ของพิพิธภัณฑ์ที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีชีวิต ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดที่เป็นทิศทางใหม่ของการท่องเที่ยวที่เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (creative tourism) ที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเกิดการเรียนรู้ ซึมซับความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และมีปฏิสัมพันธ์กับสถานที่ วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ และผู้คนที่เป็เจ้าของพื้นที่ ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมจนเกิดการจดจำและประทับใจ เสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งท่องเที่ยว นั้น มิได้เป็นเพียงผู้เข้าชมหรือผู้เข้าชม (Wurzburger et al., 2009)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพิพิธภัณฑ์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งไปในประเด็นดังต่อไปนี้ 1) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ 2) การสื่อความหมาย การรับรู้ และการสร้างประสบการณ์ในพิพิธภัณฑ์ และ 3) การจัดการคุณภาพบริการภายในพิพิธภัณฑ์ โดยพบว่าการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการพิพิธภัณฑ์ยังมีค่อนข้างน้อย แม้ว่าการศึกษาการจัดการพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยจะมีอยู่อย่างแพร่หลาย แต่ส่วนมากจะเป็นการศึกษาในเชิงของการจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษารูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในประเทศไทย จะนำมาซึ่งการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมให้เกิดความหลากหลาย มีความน่าสนใจและเป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวอันจะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

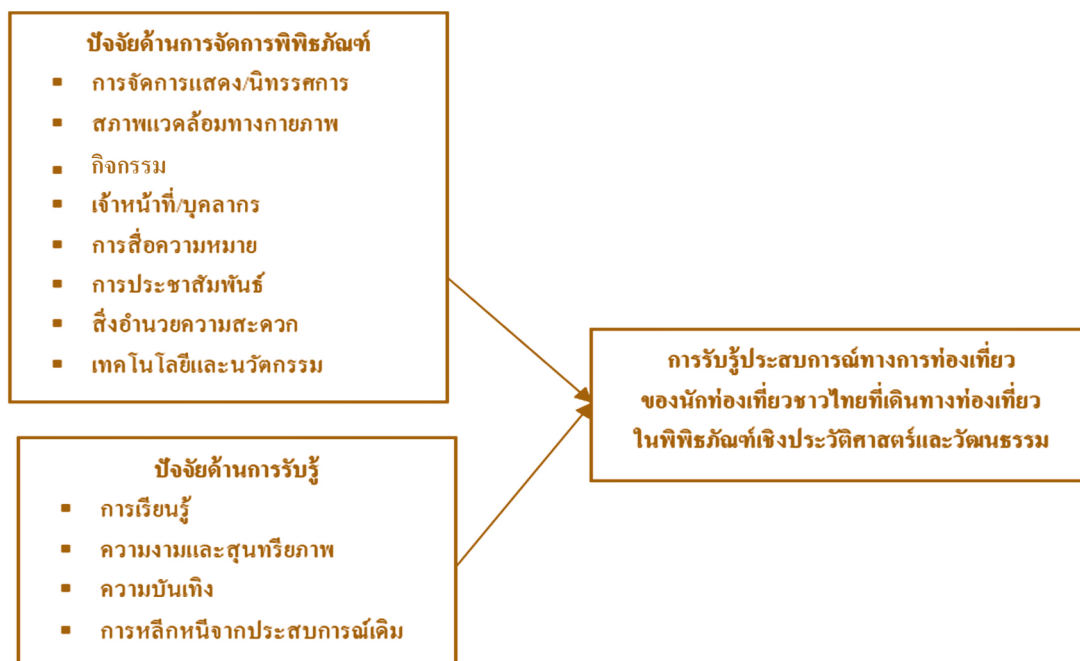
เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว

## ขอบเขตของการวิจัย

วิเคราะห์ปัจจัยการจัดการพิพิธภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม พ.ศ. 2562



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

**การเลือกพื้นที่วิจัย** ผู้วิจัยพิจารณาเลือกพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากถึง 194 แห่ง กระจายตัวอยู่ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร เฉลี่ยราว 4 แห่ง/เขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขตพระนครมีพิพิธภัณฑ์ 30 แห่ง เขตจตุจักร 23 แห่ง และเขตดุสิต 17 แห่ง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการพิพิธภัณฑ์และการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์ ปัจจัยด้านรับรู้ และปัจจัยการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยว แบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด



**สถิติที่ใช้ในการวิจัย** ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์ ปัจจัยด้านรับรู้ และปัจจัยการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยว และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple regression analysis) ปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์และการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์การท่องเที่ยว

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์ พบว่าปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่ การจัดการแสดง/นิทรรศการ กิจกรรม เจ้าหน้าที่/บุคลากร การสื่อความหมาย การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์

| ปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์ | $\bar{X}$ | SD    | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. การจัดการแสดง/นิทรรศการ    | 3.53      | 0.567 | มาก              |
| 2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ       | 3.31      | 0.475 | ปานกลาง          |
| 3. กิจกรรม                    | 3.53      | 0.586 | มาก              |
| 4. เจ้าหน้าที่/บุคลากร        | 3.74      | 0.612 | มาก              |
| 5. การสื่อความหมาย            | 3.79      | 0.678 | มาก              |
| 6. การประชาสัมพันธ์           | 4.09      | 0.630 | มาก              |
| 7. สิ่งอำนวยความสะดวก         | 3.30      | 0.572 | ปานกลาง          |
| 8. เทคโนโลยีและนวัตกรรม       | 3.92      | 0.790 | มาก              |
| รวม                           | 3.65      | 0.614 | มาก              |



**3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้** พบว่าปัจจัยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความงาม/สุนทรียภาพ และความบันเทิง ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ การเรียนรู้ และการหลีกเลี่ยงหนีจากประสบการณ์เดิม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้

| ปัจจัยด้านการรับรู้                  | $\bar{X}$ | SD    | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. การเรียนรู้                       | 2.99      | 0.767 | ปานกลาง          |
| 2. ความงาม/สุนทรียภาพ                | 3.69      | 0.689 | มาก              |
| 3. ความบันเทิง                       | 3.46      | 0.863 | มาก              |
| 4. การหลีกเลี่ยงหนีจากประสบการณ์เดิม | 2.91      | 0.834 | ปานกลาง          |
| รวม                                  | 3.26      | 0.788 | ปานกลาง          |

**4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว** พบว่าประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว

| การรับรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว | $\bar{X}$ | SD    | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว          | 2.90      | 1.152 | ปานกลาง          |
| รวม                                 | 2.90      | 1.152 | ปานกลาง          |

**5. ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple regression analysis)** ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (beta) พบว่าตัวแปรด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านการรับรู้มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับตามขนาดของอิทธิพลจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่/บุคลากร การเรียนรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และการจัดการแสดง/นิทรรศการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.405, 0.180, 0.173 และ 0.095 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple regression analysis) ปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว

| ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้า<br>สมการตามลำดับความสำคัญ | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------------------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่ (C)                                             | -1.696 | 0.665      |        | -2.550 | 0.011  |
| การจัดการแสดง/นิทรรศการ                                  | 0.184  | 0.082      | 0.095  | 2.259  | 0.024* |
| สภาพแวดล้อมทางกายภาพ                                     | 0.191  | 0.098      | 0.082  | 1.947  | 0.052  |
| เจ้าหน้าที่/บุคลากร                                      | 0.763  | 0.084      | 0.405  | 9.122  | 0.000* |
| การสื่อความหมาย                                          | 0.013  | 0.073      | 0.007  | 0.179  | 0.858  |
| การประชาสัมพันธ์                                         | -0.146 | 0.087      | -0.076 | -1.686 | 0.093  |
| สิ่งอำนวยความสะดวก                                       | 0.061  | 0.069      | 0.035  | 0.878  | 0.380  |
| เทคโนโลยีและนวัตกรรม                                     | 0.282  | 0.079      | 0.173  | 3.566  | 0.000* |
| การเรียนรู้                                              | 0.251  | 0.069      | 0.180  | 3.621  | 0.000* |
| ความงามและสุนทรีภาพ                                      | 0.003  | 0.059      | 0.002  | 0.055  | 0.956  |
| ความบันเทิง                                              | 0.021  | 0.065      | 0.013  | 0.326  | 0.744  |
| การหลีกเลี่ยงจากประสบการณ์เดิม                           | -0.037 | 0.051      | -0.029 | -0.726 | 0.468  |
| $R = 0.647, F = 23.272, P = 0.000, AdjR^2 = 0.401$       |        |            |        |        |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากค่า Adjusted  $R^2$  มีค่าเท่ากับ 0.401 และค่า  $P$  เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมได้ร้อยละ 40.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $B$ ) ของปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านการรับรู้ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีค่าเท่ากับ 0.763 แสดงว่าตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว หมายความว่า เมื่อมีการจัดการพิพิธภัณฑ์และการรับรู้ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 0.763 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $B$ ) ของปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านการรับรู้ในการเรียนรู้มีค่าเท่ากับ 0.251 แสดงว่าตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว หมายความว่า เมื่อมีการจัดการพิพิธภัณฑ์และการรับรู้ด้านการเรียนรู้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์การท่องเที่ยวยเพิ่มขึ้น 0.251 หน่วย



ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $B$ ) ของปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑสถานและด้านการรับรู้ในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีค่าเท่ากับ 0.282 แสดงว่าตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว หมายความว่า เมื่อมีการจัดการพิพิธภัณฑสถานและการรับรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 0.282 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $B$ ) ของปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑสถานและด้านการรับรู้ในการจัดการแสดง/นิทรรศการมีค่าเท่ากับ 0.184 แสดงว่าตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว หมายความว่า เมื่อมีการจัดการพิพิธภัณฑสถานและการรับรู้ด้านการจัดการแสดง/นิทรรศการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 0.184 หน่วย

## อภิปรายผล

ปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑสถานและด้านการรับรู้มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑสถานเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ซึ่งมี 4 ด้าน ที่สามารถร่วมกันอธิบายประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ร้อยละ 40.10 โดยทุกด้านมีผลในเชิงบวก กล่าวคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมให้บริการ ตลอดจนมีบุคลิกภาพดี สุภาพเรียบร้อย ย่อมส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีสมรรถนะข้างต้นจะเป็นนักสื่อสารหรือผู้ถ่ายทอดที่ดี สามารถสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีญา นวลศรี (2552) ที่ศึกษาแนวทางการจัดการพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น กรุงเทพมหานครให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผลวิจัยพบว่าต้องมีการจัดการด้านบุคลากร โดยบุคลากรของพิพิธภัณฑสถานต้องมีความรู้ความสามารถตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นนักสื่อสารความหมายที่ดี ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์และมีจิตใจพร้อมให้บริการ

ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว สามารถอธิบายได้ว่า พิพิธภัณฑสถานที่มีการจัดการการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากพิพิธภัณฑสถานไม่ได้เป็นเพียงสถานที่เก็บรักษาสมบัติล้ำค่าของประเทศเท่านั้น แต่ยังเป็นสถานที่ศึกษาหาความรู้ที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าชม ซึ่งมีบรรยากาศที่แตกต่างไปจากห้องเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ Allan (1967) ที่กล่าวถึงพิพิธภัณฑสถานว่า มีหน้าที่ให้การศึกษา เมื่อรูปแบบของการเรียนรู้เปลี่ยนไป พิพิธภัณฑสถานจึงเป็นสถานที่ที่สามารถให้การ



ศึกษาแก่ประชาชนทุกระดับ โดยพิพิธภัณฑ์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ควรปรับปรุงการจัดแสดงให้สามารถให้ความรู้และความเพลิดเพลิน เหมาะสมกับประชาชนทุกระดับการศึกษา เช่นเดียวกับ จาระไน ไชโยธธา และเกรียงไกร วัฒนาสวัสดิ์ (2557) ที่เสนอว่า พิพิธภัณฑ์ควรจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยมีเทคนิคในการนำเสนอที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าชมเกิดความสนใจและกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ อันจะช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว สามารถอธิบายได้ว่า พิพิธภัณฑ์ที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเป็นเครื่องมือในการจัดแสดงและนำเสนอ จะช่วยกระตุ้นความสนใจให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากขึ้น สามารถสร้างความเพลิดเพลินและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนากระบวนการการเรียนรู้ที่เป็นระบบ สอดคล้องกับ อุทัยวรรณ จตุพร และกัญญาณัน สุขฌณาภิบาล (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสบการณ์ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ด้วยโปรแกรมประยุกต์บนสื่อสังคมออนไลน์ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสบการณ์ที่ผู้เข้าชมได้รับจากพิพิธภัณฑ์ คือ การใช้เทคโนโลยี ซึ่งพิพิธภัณฑ์ที่มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มีการออกแบบเทคโนโลยีหรือสื่อที่ทันสมัย สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก มีเนื้อหาถูกต้อง จะส่งผลให้ผู้เข้าชมเกิดความสนใจและเพิ่มประสบการณ์ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ศูนย์สำหรับพิพิธภัณฑ์แห่งอนาคต (Centre for the Future of Museums, 2012) ภายใต้สมาคมพิพิธภัณฑ์แห่งอเมริกา (American Association of Museums: AAM) ที่กล่าวถึงแนวโน้มสำคัญในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ไว้ว่า รูปแบบของพิพิธภัณฑ์ที่กำลังจะเติบโตในศตวรรษที่ 21 จะมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้พิพิธภัณฑ์เปรียบเสมือนพื้นที่แห่งการสร้างสรรค์ประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งการนำเทคโนโลยี เช่น การนำเสนอเป็นภาพยนตร์ 3 มิติ หรือ 4 มิติ การใช้ Application ในการแสดงข้อมูล การใช้สื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น ถือเป็นการรับชมพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชมมาสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์ อาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีและนวัตกรรมจะช่วยให้เกิดการศึกษาเรียนรู้ข้อมูลที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์อย่างเพลิดเพลินและสนุกสนานยิ่งขึ้น เกิดการเพิ่มพูนประสบการณ์ และยังสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แก่พิพิธภัณฑ์อีกด้วย

ด้านการจัดการแสดง/นิทรรศการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว สามารถอธิบายได้ว่า การจัดการแสดง/นิทรรศการเป็นสิ่งที่ใช้ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชม หากพิพิธภัณฑ์มีรูปแบบการจัดแสดงที่หลากหลาย สามารถใช้เทคนิคและสื่อต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ ตลอดจนมีหัวข้อหรือเนื้อหาการจัดแสดงที่เข้าใจง่ายและตรงกับความต้องการของผู้เข้าชม ย่อมส่งผลให้ผู้เข้าชมหรือนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์แปลกใหม่จากการท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรา จงกล (2532) ที่เสนอหลักการในการจัดนิทรรศการและงานแสดงว่า การจัดการแสดงคือการนำวัตถุต่าง ๆ ที่ต้องการมาจัดแสดง รวบรวมให้เกิดเรื่องราวที่



ไปในทิศทางเดียวกันและมีความต่อเนื่องกัน ปัจจัยสำคัญที่ควรคำนึงในการจัดนิทรรศการและงานแสดง คือ การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการจัดแสดง หัวข้อและเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ชวนให้ติดตาม ข้อมูลและภาษาที่ใช้มีความถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สมภพ ศรานุกรักษ์ (2559) ที่ศึกษาแนวทางการจัดการพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ โดยพบประเด็นสำคัญและอธิบายไว้ว่า รูปแบบของการจัดแสดงและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในพิพิธภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวใจหลักของงานพิพิธภัณฑ์ ต้องมีการวางแผนเพื่อนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นฐานข้อมูลเดิม เผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมเกิดความเข้าใจได้ง่าย และมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้นนอกเหนือจากการเดินชม จะทำให้เรื่องราวที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์มีความแปลกใหม่ น่าตื่นตาตื่นใจ เกิดประสบการณ์ที่มีคุณค่ามากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ การสื่อความหมาย ตลอดจนบุคลิกภาพ และจิตบริการ
2. ด้านการเรียนรู้ ควรออกแบบกิจกรรมที่สร้างการเรียนรู้ให้เกิดความน่าสนใจและทันสมัย เช่น การใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการเรียนรู้ การออกแบบวิธีการหรือเทคนิคในการให้ความรู้หรือข้อมูล การใช้หัวข้อและเนื้อหาในการจัดแสดงที่น่าสนใจ และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นต้น
3. ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการจัดแสดงและนำเสนอ และเลือกใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม
4. ด้านการจัดแสดง/นิทรรศการ ควรกำหนดรูปแบบการจัดแสดง/นิทรรศการให้มีความหลากหลาย และมีทั้งการจัดแสดง/นิทรรศการที่เป็นแบบถาวรและแบบหมุนเวียน เพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ควรมีกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าชมมีส่วนร่วมนอกเหนือจากการเดินชมเพียงอย่างเดียว

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ โดยศึกษาสภาพแวดล้อมและศักยภาพทางการตลาดท่องเที่ยว รวมทั้งศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์
2. ควรขยายพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านการจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย
3. ควรศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยการจัดการพิพิธภัณฑ์และการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น



ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2563

อันจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการสร้างประสบการณ์ให้สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มเป้าหมาย

## บรรณานุกรม

- จระไน ไชยโยธา และเกรียงไกร วัฒนาสวัสดิ์. (2557). การจัดการพิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง: กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์ล้านของเล่น เกริก ยุ้นพันธ์. *Institute of Culture and Arts Journal*, 16(1), หน้า 16-30.
- จิรา จงกล. (2532). *พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป.
- มนัญญา นวลศรี. (2552). *แนวทางในการจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานครให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน, คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมภพ ศรานุรักษ์. (2559). *แนวทางการจัดการพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- อุทัยวรรณ จตุพร และกิงกาญจน์ สุขคณาภิบาล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสบการณ์ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ด้วยโปรแกรมประยุกต์บนสื่อสังคมออนไลน์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 23(2), หน้า 333-348.
- Allan, Douglas A. (1967). The museum and its functions. In *The organization of museums: Practical advice* (2nd ed.) (pp. 13-27). Paris, France: UNESCO.
- Centre for the Future of Museums. (2012). *Trends watch 2012 museums and the pulse of the future*. Washington, DC: American Association of Museums.
- Krejcie, Robert V., & Morgan, Daryle W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Wurzburger, Rebecca, et al. (Eds.). (2009). *Creative tourism, a global conversation*. Santa fe, NM: Sunstone.