

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง 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 रामคำแหง

2.1 สถานที่ตั้งและประวัติของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

2.2 การจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

2.3 ภารกิจของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

2.4 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

2.5 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

#### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### 5. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พบว่า มีหลายท่านได้ให้ความหมายของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่สอดคล้องกันไว้ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอสาระของแนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 8 ประเด็น คือ พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ.2504 ความหมายของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ หน้าที่ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ การจัดแสดง หรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑสถาน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และการจัดการพิพิธภัณฑสถานเพื่อการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

### 1.1 พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 หมวด 3 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (กรมศิลปากร, 2548ข : 20) มาตรา 25 ให้มีพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเป็นที่เก็บรักษาโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุอันเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจะจัดตั้งขึ้น ณ ที่ใดหรือจะให้สถานที่ใดเป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ตลอดถึงการถอนสภาพพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ให้รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่มีอยู่แล้วในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 26 โบราณวัตถุและศิลปวัตถุซึ่งเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน และอยู่ในความดูแลรักษาของกรมศิลปากรนั้น จะเก็บรักษาไว้ ณ สถานที่อื่นใด นอกจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติมิได้ แต่ในกรณีที่ไม่อาจหรือไม่สมควรจะนำมาเก็บรักษา ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและได้รับอนุญาตจากอธิบดีแล้วจะเก็บรักษาไว้ ณ พิพิธภัณฑสถานอื่น วัด หรือสถานที่ของทางราชการก็ได้

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่กรณีที่อธิบดีอนุญาตให้นำโบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุไปแสดง ณ ที่ใดๆ เป็นการชั่วคราว หรือในกรณีที่อธิบดีมีคำสั่งให้นำโบราณวัตถุ หรือศิลปวัตถุออกจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเพื่อประโยชน์ในการซ่อมแซมหรือบูรณะ

ในกรณีที่โบราณวัตถุและศิลปวัตถุใดมีเหมือนกันหลายชิ้น อธิบดีจะอนุญาตให้กระทรวง ทบวง กรมใด เป็นผู้เก็บรักษาโบราณวัตถุและศิลปวัตถุนั้นบางชิ้นก็ได้

มาตรา 27 เพื่อประโยชน์ในการรักษาความปลอดภัย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดให้ผู้เข้าชมปฏิบัติในระหว่างเข้าชมได้ และจะกำหนดให้ผู้เข้าชมเสียค่าเข้าชมหรือค่าบริการอื่นด้วยก็ได้

## 1.2 ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถาน

ในการให้ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินั้น มีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สำหรับ ประชุม ชุ่มเพ็งพันธ์ุ (2530 : 56) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง เป็นสถานที่ตั้งแสดงศิลปวัตถุและโบราณวัตถุ และเป็นที่ยกย่องรวบรวมสมบัติทางสติปัญญา ทั้งนี้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อเป็นหลักฐานที่ผู้ทั่วไปได้ค้นคว้าหาความรู้พิพิธภัณฑ์แบ่งได้เป็นสาขา ดังนี้

- 1) พิพิธภัณฑ์ทางศิลปะ
- 2) พิพิธภัณฑ์ศิลปะร่วมสมัย
- 3) พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา
- 4) พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกล
- 5) พิพิธภัณฑ์ทางมนุษยวิทยาและชาติพันธุ์วิทยา
- 6) พิพิธภัณฑ์ทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี
- 7) พิพิธภัณฑ์ประจำเมืองหรือท้องถิ่น
- 8) พิพิธภัณฑ์แบบพิเศษ
- 9) พิพิธภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา

จิรา จงกล (2532 : 4) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง เป็นสถานที่รวบรวมและจัดแสดงวัตถุต่างๆ ที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรมหรือด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นประโยชน์ในการอนุรักษ์ศิลปโบราณวัตถุ เพื่อการศึกษาค้นคว้า และเพื่อประโยชน์ปัญญาและอารมณ์

นิคม มุสิกคามะ (2536 : 13) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง สถาบันที่ตั้งขึ้นเพื่อรวบรวม สงวนรักษาและจัดแสดงวัตถุอันมีความสำคัญทางวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและความเพลิดเพลิน ให้รวมถึงหอศิลป์ อนุสรณ์สถานทางประวัติศาสตร์ สวนสัตว์ สวนพฤกษชาติ วนอุทยาน สถานที่เลี้ยงสัตว์น้ำ และอื่นๆที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิต

นพวัฒน์ สมพิน (2542 : 55) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง สถาบันที่ตั้งขึ้นเพื่อรวบรวม สงวนรักษา และจัดแสดงวัตถุอันมีความสำคัญทางวิทยาศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ความเพลิดเพลินและให้รวมถึงหอศิลป์ สวนพฤกษศาสตร์ วนอุทยาน สถานที่เลี้ยงสัตว์น้ำ ตลอดจนสถานที่อื่นๆที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิตด้วย

อย่างไรก็ตาม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 586) พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง สถาบันถาวรที่ยกย่องรวบรวม และแสดงสิ่งต่างๆ ที่มีความสำคัญด้านศิลปวัฒนธรรม หรือด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีความมุ่งหมาย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเล่าเรียน และก่อให้เกิดความเพลิดเพลินใจ

ในปัจจุบัน ความหมายของ Museum หรือ พิพิธภัณฑ์สถาน เป็นที่ยุติยอมรับกัน ตามคำจำกัดความของสภาการพิพิธภัณฑ์สถานระหว่างชาติ 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 โดยมีมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้า ให้การศึกษา และความเพลิดเพลิน จากวัตถุที่รวบรวมไว้เป็นหลักฐาน ในเรื่องมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

นอกจากพิพิธภัณฑ์สถานตามความหมายที่กล่าวข้างต้นแล้ว คำจำกัดความของ พิพิธภัณฑ์สถานยังรวมไปถึงสถานที่อื่น ๆ ที่ ICOM ถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานด้วย ได้แก่

- 1) สถานที่สงวนรักษา และห้องแสดงถาวร ในหอสมุดและจดหมายเหตุ
- 2) โบราณสถาน หรือแหล่งอนุสรณ์สถานทางโบราณคดี ชาติพันธุ์วิทยา และธรรมชาติวิทยา อนุสาวรีย์ประวัติศาสตร์ และสถานที่ซึ่งมีลักษณะหน้าที่เป็นพิพิธภัณฑ์สถาน โดยกิจกรรมและการสงวนรักษา
- 3) สถาบันที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิต เช่น สวนพฤกษชาติ สวนสัตว์ สถานที่แสดงสัตว์น้ำ สถานที่แสดงสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ เป็นต้น
- 4) สถานที่ตามธรรมชาติซึ่งเป็นที่สงวน
- 5) ศูนย์แสดงทางวิทยาศาสตร์และห้องฟ้าจำลอง”

นอกจากนี้ เกรียงไกร สัมปชชิลิต (2552 : 7) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน คือ “สถานที่เก็บรวบรวม และแสดงสิ่งต่าง ๆ ที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรม หรือด้านวิทยาศาสตร์โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และก่อให้เกิดความเพลิดเพลินใจ”

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

### 1.3 การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน

ในการจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้ให้จำแนกประเภทไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สำหรับนิคม มุสิกคามะ (2536 : 21) ได้กล่าวว่า การแบ่งประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน ตามสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ (International Council of Museums : ICOM) เป็นสาขา ดังนี้

1.3.1 พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ (Museum of Arts) เก็บรวบรวมและจัดแสดง ศิลปะประเภทต่างๆ เช่น จิตรกรรม ประติมากรรม การตกแต่งที่มนุษย์ในแต่ละยุคสมัยได้สร้างสรรค์ไว้

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

1.3.3 พิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยา (Natural History Museum) เป็น พิพิธภัณฑ์สถานที่จะจัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติ ทั้งเรื่องราวที่เกี่ยวกับพืช สัตว์ การจัดแสดง เป็นกลุ่มตามลักษณะชีวิตจริง และตามสภาพภูมิศาสตร์ด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดแสดงเรื่องราว ของหิน แร่ ดิน หรือทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ใต้พื้นดิน

1.3.4 พิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกล (Museum of Science and Technology) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่จะจัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับการคิดค้น เกี่ยวกับการประดิษฐ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการผ่อนแรงของมนุษย์ และการวิเคราะห์เรื่องราวของเครื่องจักรกลที่มนุษย์ คิดขึ้นตั้งแต่สมัยโบราณ หรือที่คิดขึ้นในสมัยปัจจุบัน การศึกษาเรื่องราวของวัตถุนับตั้งแต่ความคิดริเริ่ม ตราบจนทุกวันนี้ จึงเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากความเข้าใจอย่างแท้จริงและวิวัฒนาการของเครื่องจักรกลแล้ว พิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ยังแสดงให้เห็นเรื่องราวการคิดค้นทางเคมี หรือทางฟิสิกส์ ตลอดจน ประโยชน์ที่มนุษย์เรานำออกมาใช้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน

วัตถุและการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกลนี้ ไม่ใช่การรวบรวมวัตถุที่เหลือใช้หรือเลิกใช้เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวบรวมสิ่งของ วัตถุ เครื่องจักรกล ที่ทันสมัยด้วย ทั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นวิวัฒนาการของการคิดค้นทางเครื่องจักรกลในยุคสมัยต่างๆ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะให้ความเพลิดเพลินแก่ประชาชนแล้ว พิพิธภัณฑ์สถาน ประเภทนี้ ยังช่วยประชาชนที่ปราศจากการศึกษาสมัยใหม่ได้ตระหนักและเข้าใจในการที่จะนำเอา เครื่องจักรกลมาใช้ในการดำรงชีพประจำวัน และยังชี้ให้เห็นอีกว่า วัตถุที่ใช้ในชีวิตประจำวันนั้น เป็นอย่างไร ซึ่งนับเป็นประโยชน์แก่การเรียนรู้ของเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง

1.3.5 พิพิธภัณฑ์สถานทางมานุษยวิทยาและชาติพันธุ์วิทยา (Museum of Anthropology and Ethnology) พิพิธภัณฑ์สถานที่จะจัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับชนเผ่าต่างๆ ด้วย วัตถุประสงคที่จะส่งเสริมให้มนุษย์แต่ละเผ่าพันธุ์ได้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน อันเป็นผล นำไปสู่ความเข้าใจที่ดีของสังคมมนุษย์โลกทั่วไป โดยการจัดแสดงวัตถุเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่การดำรงชีวิต รูปเคารพทางศาสนา ศิลปะและขอบเขตแห่งวัฒนธรรม ของเผ่าต่างๆ ในการจัดแสดงที่ตึ่นั้นจะต้องไม่แสดงเฉพาะวัฒนธรรมชั้นสูงของแต่ละชนเผ่า แต่ ควรเน้นหนักไปในด้านสังคมของเผ่าเหล่านั้นว่าได้เคยมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร มีอุปสรรคอย่างไร เนื่องจากวัตถุต่างๆ ที่นำมาจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ไม่สวยงามมากนักในการจัดแสดง จึงต้องมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การดนตรี พิธีกรรมทางศาสนา และความเป็นอยู่ โดยต้องจัดแสดงให้

เห็นจริง (Ethno drama) เพื่อเร้าความสนใจของผู้เข้าชม

1.3.6 พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี (Museum of History and Archaeology) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยึดแสดงเรื่องราวหลักฐานความเป็นมาในอดีตของท้องถิ่นต่างๆ และสภาคการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ยังสร้างความเข้าใจระหว่างสังคมมนุษย์ และเป็นรากฐานที่สำคัญของประวัติศาสตร์ แบ่งออกเป็นแขนงย่อยได้ดังนี้

1.3.6.1 พิพิธภัณฑ์สถานทางโบราณคดี (Museum of Archaeology) โบราณคดี คือ ศาสตร์ที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้า และวิจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ของมนุษย์ โดยอาศัยข้อมูลทางเอกสารและวัตถุเป็นหลักฐานในการสรุปผลการค้นคว้า การจัดแสดงจึงเป็นวัตถุที่ได้จากการขุดค้น รวมไปถึงส่วนต่างๆ ของโบราณสถาน มักจะมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องราวทางชาติพันธุ์-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 ไปจนถึงบุคคลสำคัญและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ 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 และเรื่องราวต่าง ๆ มหาวิทยาลัยหลายแห่งจึงได้จัดตั้งพิพิธภัณฑสถานขึ้นคู่กับห้องสมุด เพื่อเก็บตัวอย่างวัตถุต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร เช่น แร่ธาตุ ตัวอย่างหิน ชีววิทยา ภาพถ่ายและเอกสารทางประวัติศาสตร์ เพื่อให้เป็นแหล่งค้นคว้าของนักศึกษา รวมทั้งเปิดให้ประชาชนภายนอกเข้าศึกษาหาความรู้ได้ด้วย

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

- 1) พิพิธภัณฑสถานทั่วไป รวบรวมและจัดแสดงวัตถุทุกประเภท ถือเป็นพิพิธภัณฑสถานประเภทแรก ก่อนการพัฒนาเป็นพิพิธภัณฑสถานเฉพาะเรื่อง
- 2) พิพิธภัณฑสถานศิลปะ จัดแสดงเกี่ยวกับศิลปวัตถุทุกประเภท อาจแบ่งเป็นพิพิธภัณฑสถานศิลปะประยุกต์ หอศิลป์ และ พิพิธภัณฑสถานศิลปะสมัยใหม่
- 3) พิพิธภัณฑสถานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แสดงวิวัฒนาการของวัตถุที่มนุษย์คิดค้นประดิษฐ์ขึ้น
- 4) พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา จัดแสดงเรื่องราวของธรรมชาติ เช่น โลกพืช สัตว์ และ ทรัพยากรทางธรรมชาติต่าง ๆ
- 5) พิพิธภัณฑสถานประวัติศาสตร์ แสดงหลักฐานทางประวัติศาสตร์ด้านต่าง ๆ เช่น การเมือง การทหาร สังคม และ เศรษฐกิจ
- 6) พิพิธภัณฑสถานชาติพันธุ์วิทยาและประเพณีพื้นเมือง แสดงวิถีความเป็นอยู่หรือวัฒนธรรม และ สังคมของมนุษย์ชาติพันธุ์ต่าง ๆ

#### 1.4 หน้าที่ของพิพิธภัณฑสถาน

หน้าที่ของพิพิธภัณฑสถาน มีหลายท่านได้กล่าวไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

##### 1.4.1 การรวบรวมวัตถุ (Collection)

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

การรวบรวมสิ่งของเหล่านี้ขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่และการเก็บรักษา จนในที่สุดได้เปิดห้องแสดงสิ่งของที่ทำให้อาสาสมัคร ประชาชนชม ศึกษาหาความรู้ การจัดแสดงสิ่งของที่รวบรวมจึงเกิดแพร่หลายขึ้น จนกลายเป็นพิพิธภัณฑสถานในปัจจุบัน

#### 1.4.2 การวิเคราะห์และจำแนกประเภทวัตถุ (Identifying)

หน้าที่ของพิพิธภัณฑสถานที่ต้องจัดทำนั้น คือ การจำแนกประเภทวัตถุให้ถูกต้อง แน่นนอน และเมื่อคณะผู้บริหารพิพิธภัณฑสถานมีความสงสัยเกี่ยวกับตัวอย่างชิ้นหนึ่งชิ้นใดแล้ว ก็จำเป็นต้องส่งวัตถุชิ้นนั้นไปที่สถาบันอื่นๆ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับวัตถุชิ้นนั้น ได้ศึกษาโดยเฉพาะตัวอย่างของแต่ละชั้นที่ได้รับนั้น ต้องทำบันทึกลงไปในปี และเลขที่ในบัตรจำนวนวัตถุและเลขที่เดียวกันนั้นลงบนตัวอย่างของวัตถุ ลงถึงสถานที่เวลา และได้มาอย่างไร

#### 1.4.3 การทำบันทึกหลักฐาน (Recording)

เมื่อมีการจำแนกประเภทวัตถุแล้วก็ต้องมีการบันทึก จะต้องบันทึกหลักฐานไว้ในทะเบียนใหญ่ ซึ่งจะแสดงถึงสิ่งที่รวบรวมมานั้นทั้งหมด ตามลำดับวันเดือนปี หรือบันทึกในเล่มสมุดเป็นชุดๆ เช่นเดียวกับเรื่องราวที่ได้ลงทะเบียนไว้ และลงตามลำดับวันเดือนปี เช่นเดียวกัน และจะได้รับความสะดวก เมื่อมีสารบัญญัตินักบันทึกตัวอย่างแต่ละชั้นลงบนบัตรซึ่งมีเรื่องราวต่างๆ ของวัตถุในบัตรนั้น

#### 1.4.4 การสงวนรักษา (Preservation)

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

#### 1.4.5 การจัดแสดง (Exhibition)

การจัดแสดงเป็นสิ่งสำคัญของภัณฑารักษ์ ถึงแม้จะมีวัตถุดีๆ แต่ไม่รู้วิธีการจัดเพื่อให้เกิดประโยชน์ งานของเขาก็ไม่ได้รับความเอาใจใส่จากประชาชน ภัณฑารักษ์ต้องรู้จักวัตถุต่างๆ ด้วยความเข้าใจและสนใจเรื่องนั้นๆ การจัดแสดงต้องอยู่ในระเบียบ และสามารถสร้างความสนใจของผู้ชม และคิดเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งใกล้เคียง และสร้างความนึกคิดของทั้งกลุ่ม การจัดนั้นต้องทำให้สะดุดตาของผู้ชมและผ่านไปมา และก่อให้เกิดความสนใจที่จะเข้ามาพิจารณาอย่างใกล้ชิดๆ การจัดแสดงต้องใช้ความรู้ทางธรรมชาติและใช้จิตวิทยาในการออกแบบ

#### 1.4.6 การบริการทางการศึกษา (Education Service)

พิพิธภัณฑสถานย่อมต้องยอมรับหน้าที่ต่อสาธารณชน ด้วยความตั้งใจหรือความมุ่งหมาย ที่จะให้ความจริง ความคิดใหม่ๆ ต่อผู้เข้าชม คือ การเร้าความรู้สึกของผู้เข้าชม ให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑสถาน

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติได้ค้นพบวิธีการจัดแสดง เพื่อการศึกษาแก่ผู้เข้าชม แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1.4.6.1 เป็นการจัดแสดงแบบง่ายๆ โดยใช้สีประกอบ การจัดแสดงแบบนี้ใช้สำหรับเด็กอายุประมาณ 12 ปีเป็นอย่างมาก เป็นการจัดแสดงเกี่ยวกับโลกของเด็ก โลกของ



ความตื่นตัวในหัตถ์จรรยา

1.4.6.2 ผู้เข้าชมส่วนมากเป็นเด็กหนุ่มสาว ซึ่งไม่มีความรู้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะต้องมีเครื่องมือประกอบเป็นหลักฐาน การจัดแสดงต้องมีการเชื่อมโยงกับข้อเท็จจริง เพื่อที่จะสามารถทำให้พวกเขาเห็นคุณค่าของการจัดแสดง

1.4.6.3 ผู้เข้าชมเป็นผู้ชำนาญมีความรู้ ผู้ชมเหล่านี้จะพิจารณาตัวอย่างวัตถุ ที่จัดแสดงอย่างละเอียดลออ พยายามศึกษาให้มากเพื่อประกอบการศึกษาของเขา

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

การดำเนินงานทะเบียนบัญชี แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1) การรับวัตถุเข้าเป็นสมบัติของพิพิธภัณฑสถาน เมื่อวัตถุเข้ามาอยู่ใน ความควบคุมของพิพิธภัณฑสถาน หลักฐานบัญชีอันแรกที่จะต้องจัดทำ คือ ใบเสร็จรับวัตถุ หรือ ใบรับรอง และก่อนที่จะออกไปรับรองจะต้องตรวจสอบสภาพต่างๆให้ถี่ถ้วนเสียก่อน

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 หน้าที่ของ พิพิธภัณฑสถาน

1) สืบราว แสวงหา และรวบรวมสมบัติศิลปวัฒนธรรมของชาติ ที่เป็น โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุทั้งแบบประเพณีร่วมสมัยและสมัยใหม่ รวมถึงวัตถุทางชาติพันธุ์ทั้งที่เป็น ทรัพย์แผ่นดิน และที่เป็นหลักฐานแสดงถึงเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรม

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

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

4) สงวนรักษาสมบัติศิลปวัฒนธรรมของชาติตามหลักการอนุรักษ์โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์

5) เผยแพร่ข้อมูลที่ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ด้วยการจัดทำเป็นนิทรรศการและจัดทำสื่อต่างๆ

6) ส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาด้วยนวัตกรรมรูปแบบต่างๆ

7) ให้บริการข้อมูลโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ของชาติ ในระบบสารสนเทศและคลังโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์

8) วางแผนการพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั่วประเทศให้มีประสิทธิภาพ

9) กำกับ ดูแล และ พัฒนาคือความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนให้มีการประสานร่วมกันในการอนุรักษ์ และสืบทอดมรดกทางศิลปวัฒนธรรม และการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถาน

10) ประสาน แลกเปลี่ยน และร่วมมือกับพิพิธภัณฑ์สถานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ องค์กรระหว่างประเทศ รวมทั้งสถาบันต่างๆ ในการพัฒนากิจการพิพิธภัณฑ์สถานอื่นๆ

### 1.5 การจัดแสดงหรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน

การจัดแสดงหรือการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

#### 1.5.1 ความหมายของการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์สถาน

สำหรับ เกรียงไกร สัมปชชิต (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 ผู้สาธารณชนในรูปแบบลักษณะ

ของการจัดแสดงแบบ 3 มิติ ซึ่งผู้ชมสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจด้วยการสัมผัสจากของจริง

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

1.5.2 ประเภทของนิทรรศการ การแยกประเภทของนิทรรศการนั้น อาจทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

#### 1.5.2.1 แบ่งตามสถานที่

1) นิทรรศการกลางแจ้ง (Outdoor Exhibition) เป็นนิทรรศการที่มีขนาดใหญ่ โดยมีผู้ร่วมแสดงหรือขอความช่วยเหลือจากช่างภาพมืออาชีพ 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 โดยมุ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมหรือประชาชนเพราะหากจัดแสดงไว้ในที่แห่งเดียวแล้ว 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 ซึ่งโดยมากก็จะแบ่งความรู้ไว้ไม่มากนักน้อย

2) นิทรรศการเพื่อการศึกษา การจัดนิทรรศการเพื่อการศึกษา ให้ความรู้กับนักเรียนสามารถจัดได้ในห้องเรียน ภายนอกอาคาร ในอาคารหรือในมหาวิทยาลัยก็ได้

3) นิทรรศการเพื่อการส่งเสริมการขาย การจัดนิทรรศการเพื่อการส่งเสริมการขายของบริษัทหรือร้านค้า มักนิยมจัดในโรงแรม เพราะสะดวก มีสถานที่กว้างขวาง และเป็นที่ยุ่จักดิ์ของคนทั่วไป

#### 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 ส่งผลให้พิพธิภณสถานต่างๆ ให้ความสนใจในการนำวัตถุของพิพธิภณณ์ออกจัดแสดงนิทรรศการ เพื่อให้ความรู้ความเพลิดเพลินแก่ประชาชนด้วยเทคนิคการจัดแสดงสมัยใหม่ วิธีต่างๆ การจัดแสดงในพิพธิภณณ์สถานจึงเป็นการจัดแสดงที่ประกอบด้วย

- 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 ฝีมือการแกะสลักของศิลปิน ไมเคิล แองเจโล หรือการจัดแสดงประติมากรรมรูปปั้น Venus ของพิพิธภัณฑ์ลูฟวร์ (Louver) ซึ่งเป็นประติมากรรมที่มีความงามมาก จึงควรจัดแสดงให้รูปปั้นนั้นมีความโดดเด่น และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นการสนับสนุน

2) การจัดแสดงที่เน้นเรื่องบทและเนื้อหา (History Based Exhibition) เป็นรูปแบบการจัดแสดงที่ต้องการบอกภาพรวมของเรื่องราวทั้งหมดสู่ผู้ชม วัตถุต่างๆ เป็นองค์ประกอบ เนื่องจากอาจจะเน้นความสำคัญของวัตถุแต่ละชิ้นตามเนื้อหา โดยเนื้อหาของนิทรรศการจะจัดทำคล้ายบทภาพยนตร์ (Script To Exhibition) ภัณฑารักษ์จะจัดทำเนื้อหาทางวิชาการเป็นโครงร่าง การจัดแสดงโดยมีเนื้อหา แนวทางนำเสนออุปกรณ์วัตถุประกอบอื่นๆที่ต้องการ และวัสดุพิพิธภัณฑ์ ประกอบหัวข้อเนื้อหาจากบทการจัดแสดง (Script To Exhibition) นี้ออกแบบนิทรรศการจะดำเนินการเป็นขั้นตอนคือ

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 และตั้ง และสื่อที่ประกอบนิทรรศการต่างๆ เช่น เสียง บรรยายภาพยนตร์แสดงขั้นตอนขบวนการต่างๆ 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 ตามโอกาสและวันสำคัญต่าง ๆ

### 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) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความร่วมมือทางวิชาการด้านพิพิธภัณฑสถานระหว่างประเทศ

#### ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุที่ได้รับการอนุรักษ์ด้วยวิธีที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑสถาน
- 2) จำนวนกิจกรรมด้านการปกครอง คຸ້ມครอง และอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น
- 3) จำนวนเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น
- 4) จำนวนหน่วยงานที่ทำความร่วมมือลักษณะ MOU (Memorandum of Understanding) เป็นลักษณะของสัญญาหรือข้อตกลง

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** สืบสาน สร้างสรรค์ และเผยแพร่ความรู้ในมรดกทางศิลปวัฒนธรรมและวิชาการพิพิธภัณฑสถานสู่สังคม มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานทางวิชาการ การวิจัยและพัฒนา ซึ่งนำไปสู่การคิดค้นหรือพัฒนาการนำเสนอของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ ความรู้ทางวิชาการสู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

#### กลยุทธ์

- 1) เพิ่มการผลิตผลงานทางวิชาการที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
- 2) สร้างจุดเด่น และเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้เป็นที่ยอมรับ
- 3) พัฒนารูปแบบและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเอกชนและภาครัฐใช้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเป็นทางเลือกใหม่ในการเรียนรู้และท่องเที่ยว
- 4) สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

#### ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนผลงานทางวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่
- 2) จำนวนเรื่องวิจัยแล้วเสร็จ
- 3) ร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อผลงานวิชาการที่ผลิต
- 4) ร้อยละของจำนวนหนังสือทางวิชาการที่จำหน่ายต่อเล่มต่อปี
- 5) จำนวนสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 6) ร้อยละของแผนประชาสัมพันธ์ถูกนำไปปฏิบัติ

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** บริหารจัดการและพัฒนาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามมาตรฐานสากล เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ แนวคิดสร้างสรรค์ เพื่อการปรับสมรรถนะทางการแข่งขัน โดยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ หรือคำนึงถึงความมุงหวังและความต้องการของสังคมและประชาชนเป็น

หลัก นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีแนวทางในการสร้างความแตกต่าง กล่าวคือ สร้างคุณค่าในชีวิตให้ผู้ให้บริการ เน้นที่การบริการอย่างมีคุณภาพและมีเอกลักษณ์โดยสร้างความสวยงามทางศิลปะ 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) จำนวนส่วนบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้
- 5) จำนวนส่วนบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว
- 6) ความก้าวหน้าของการพัฒนาและจัดระบบองค์ความรู้

**ยุทธศาสตร์ที่ 4** พัฒนาระบบและกลไกการบริหารงานพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นเครื่องมือหรือกลไกเร่งรัดการพัฒนางานของสำนักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในรูปแบบของ แนวทางการปรับการบริหารจัดการองค์กร กลไกการทำงานขององค์กร กำหนดมาตรฐานงาน การปรับปรุงระเบียบกฎข้อบังคับต่างๆ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนวัฒนธรรมการดำเนินงาน ภายในองค์กร เพื่อการเพิ่มประสิทธิผลของยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ คือ การบรรลุ วัตถุประสงค์หลักของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในที่สุด

#### กลยุทธ์

- 1) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานงานด้านพิพิธภัณฑ์ให้เป็นสากล
- 2) แก้ไขและปรับปรุงระเบียบ กฎหมายและขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้อง กับภารกิจและสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง



3) พัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะของบุคลากร ให้สามารถดำเนินงานด้านพิพิธภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ

4) พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างบรรยากาศค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานที่ดี

#### ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

2) จำนวนมาตรฐาน/คู่มือการดำเนินงานด้านพิพิธภัณฑ์

3) ร้อยละของความสำเร็จในการลดขั้นตอนการปรับปรุงการให้บริการ

4) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการจากการลดขั้นตอน

5) ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและขีดสมรรถนะ

6) จำนวนบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

### 1.7 หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

หลักการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้ ในส่วนของ (สมลักษณ์ เจริญพจน์, 2550 : 12) ได้กล่าวว่า เมื่อกล่าวถึงพื้นที่ส่วนนี้ ความหมายครอบคลุมถึงส่วนบริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้เข้ารับบริการ นับตั้งแต่ก้าวเข้ามาในสถานที่ของพิพิธภัณฑ์ นั่นคือ

สถานที่จอดรถ ควรมีความกว้างขวาง สามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการได้อย่างพอเพียง สามารถรับรถยนต์ทุกขนาดได้ มีที่ร่ม มีที่พักสำหรับพนักงานขับรถ และมีสภาพที่สามารถเย็นหยัดในทุกสภาพอากาศได้

สถานที่จำหน่ายบัตร อยู่ใกล้ทางเข้า และเน้นความสะดวกสบาย และสวยงาม เนื่องจากเป็นด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้เข้ารับบริการ

โถงต้อนรับและประชาสัมพันธ์ พื้นที่ที่สามารถเป็นจุดนัดพบ ควรอยู่ด้านหน้าและมีพื้นที่กว้างพอกับจำนวนผู้เข้ารับบริการที่มาเป็นหมู่คณะได้ มีความสวยงามและความสะดวกสบาย เช่นเดียวกัน

สถานที่รับฝากของ พิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ไม่อนุญาตให้ผู้เข้ารับบริการนำกระเป๋าหรือสัมภาระเข้าไปในห้องจัดแสดง ดังนั้นจึงต้องมีส่วนรับบริการนี้อยู่ใกล้กับส่วนประชาสัมพันธ์

ห้องบรรยายสรุป หรือห้องอเนกประสงค์ เป็นสถานที่ที่ใช้กล่าวต้อนรับคณะหรือบรรยายสรุปก่อนนำชมพิพิธภัณฑ์ควรมีความสะดวกสบาย และมีไฮด์ทักทวนุปรกรณ์ที่ใช้ในการบรรยายให้หมู่คณะได้

ห้องอาหาร หรือภัตตาคาร ทุกพิพิธภัณฑสถานควรมีร้านอาหารไว้บริการ ขนาดและประเภทของร้านอาหารนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละพิพิธภัณฑสถาน ปัจจุบันหลายพิพิธภัณฑสถานชั้นนำในโลก ใช้ภัตตาคารที่หรูหรา สวยงาม อาหารอร่อย เป็นจุดดึงดูดของผู้เข้ารับบริการ

ร้านขายหนังสือ และของที่ระลึก กิจการพิพิธภัณฑสถานในโลกปัจจุบัน จำเป็นต้องต่อสู้กับเศรษฐกิจที่มีปัญหาในแทบทุกประเทศ หลายพิพิธภัณฑสถานหันมาพัฒนากิจการขายหนังสือ และของที่ระลึก เพื่อนำรายได้มาสู่พิพิธภัณฑสถานขนาดและความเหมาะสมสมควรอยู่ในส่วนที่ใกล้กับโถงประชาสัมพันธ์

ห้องสนทนสำหรับเด็ก กิจการพิพิธภัณฑสถานมีเป้าหมายในการปลูกฝังความรู้ในเรื่องการอนุรักษ์มรดกทั้งทางวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ให้กับเด็กและเยาวชน เพื่อผลในการพัฒนาสังคมต่อไปในอนาคต หลายพิพิธภัณฑสถานจึงมีการออกแบบห้องสนทนาสำหรับเด็ก ซึ่งอาจใช้จัดนิทรรศการ จัดการบรรยาย หรือจัดกิจกรรมเสริมก็ได้

ห้องสารสนเทศ ในยุคโลกาภิวัตน์ การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญ บางพิพิธภัณฑสถานจึงมีบริการการใช้อินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการด้วย

ห้องน้ำ เป็นสถานที่ที่จำเป็นที่สุดของพิพิธภัณฑสถาน เพราะผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ต้องใช้บริการนี้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือความสะดวกเป็นหลัก

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

### 1.8 การจัดการพิพิธภัณฑสถานเพื่อการท่องเที่ยว

สำหรับสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้(สมร.)(มหาวิทยาลัยรังสิต : 2555) และสถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรือนรู้แห่งชาติ (สพร.) หรือมิวเซียมสยาม ได้กล่าวไว้ว่า การเตรียมสร้างพิพิธภัณฑสถานการเรือนรู้แห่งชาติ 2 บริเวณที่ดินของกรมที่ดินจำนวน 5 ไร่ ริมคลองหลอด หลังจากที่มิวเซียมสยามแห่งแรกที่อยู่บนพื้นที่ของกระทรวงพาณิชย์ (เดิม) ประสบความสำเร็จจากการที่มีผู้เข้าเยี่ยมชมมากกว่า 260,000 คน ในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งก็เป็นที่น่ายินดีที่ พิพิธภัณฑสถานการเรือนรู้ แห่งที่ 2 นี้ จะเน้นเรื่องภูมิปัญญาของคนไทยจาก 76 จังหวัด ทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น เพื่อให้เยาวชนของชาติเข้าถึงภูมิปัญญาของคนไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในคอลัมน์ของ สุจิตต์ วงษ์เทศ ในหนังสือพิมพ์มติชนเช่นเดียวกัน ได้กล่าวถึง มิวเซียมหรือพิพิธภัณฑสถานบูรณาการระดับชาติในสิงคโปร์ ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงาน Corrupt Practices Investigation Bureau(CPIB) เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงปัญหาคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในอดีตว่า กระทบกระเทือนต่อสิงคโปร์มากน้อยเพียงใด โดยวางเป้าหมายลูกค้ำเป็นเด็กนักเรียนที่เป็นคนรุ่นใหม่ และเป้าหมายที่เป็นบรรดาข้าราชการ ซึ่ง

เรื่องราวที่นำมาแสดง จะเป็นคดีของบุคคลสำคัญในสังคมโปรที่ถูกละเมิดพิจารณาว่ากระทำผิดด้านคอรัปชั่น และถูกจำคุกกันคนละหลายปี หรือบางคนก็ต้องฆ่าตัวตายระหว่างถูกสอบสวนคดีคอรัปชั่น เพื่อเป็นบทเรียนไม่ให้มีการเอาเยี่ยงอย่าง

พิพิธภัณฑ์หลาย ๆ แห่งในโลก หรือในประเทศไทยต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการสร้างภาพลักษณ์ของแต่ละพิพิธภัณฑ์แตกต่างกันไป หรือมีวิธีนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีเอกสารหลักฐาน หรือวัสดุที่รวบรวมไว้แตกต่างกัน จึงสมควรที่จะทราบบทความหมายของคำว่า 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 ก็จะมีหลากหลาย เช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ซึ่งเป็นที่รวบรวมสิ่งของ วัสดุ เอกสาร โบราณวัตถุ ที่แสดงถึงความเป็นชาติ พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน พิพิธภัณฑ์ผีเสื้อ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง พิพิธภัณฑ์ซากดึกดำบรรพ์ พิพิธภัณฑ์รถไฟ พิพิธภัณฑ์อากาศยานไทย พิพิธภัณฑ์มนุษยวิทยา เป็นต้น ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึงมีฐานความรู้ที่เกี่ยวกับวัสดุสิ่งของ หรือประวัติเรื่องราวที่นำมาแสดง และมีโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกัน ถ้าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ก็จะได้รับ การดูแลสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายจากรัฐบาล หรือพิพิธภัณฑ์บางแห่งอาจจะมีมูลนิธิหรือกองทุนสนับสนุน และส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินงานเพื่อแสวงหาผลกำไร

จากคำจำกัดความของ Museums Associations แสดงให้เห็นว่า พิพิธภัณฑ์มีบทบาทหน้าที่หลายประการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณะ ความสัมพันธ์ระหว่างพิพิธภัณฑ์กับสาธารณชนในระยะหลังนี้ มีการเปลี่ยนแปลงไปพอสมควร จากเดิมที่สาธารณชนไม่มีส่วนที่จะแสดงความคิดเห็น ต่อกิจการของพิพิธภัณฑ์กลับกลายเป็นเข้ามา มีบทบาทครอบงำกิจการของพิพิธภัณฑ์มากขึ้น การจัดสิ่งของที่นำมาแสดงซึ่งพิพิธภัณฑ์เป็นผู้จัดเอง ในระยะหลังภาคสาธารณชนเริ่มเข้ามามีส่วนในการจัดแสดงแต่ละครั้ง และมีข้อสงสัยว่า พิพิธภัณฑ์มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการมาเยี่ยมชมของสาธารณชนหรือไม่ หรือเข้าใจหรือไม่ว่า ยังมีผู้คนอีกจำนวนมากที่ไม่สนใจมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์

ในระยะหลังนี้ พิพิธภัณฑ์เริ่มตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องให้ความรู้แก่สาธารณชนที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะวิธีการที่จะช่วยทำให้ผู้มาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ได้รับความรู้และได้รับความเพลิดเพลินไปพร้อม ๆ กัน (Entertainment Oriented) ด้วยเหตุนี้ การจัดพิพิธภัณฑ์หรือการแสดงผลนิทรรศการเรื่องต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์จึงได้นำเทคนิคแบบผสมผสานหรือเทคนิคที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อความหมายให้กับผู้ชม การนำเสนอต้องมีลักษณะเป็น Interactive

ถ้าเป็นแผนนิทรรศการธรรมดาอย่าหมกหมมดสมัยไปแล้ว 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 ขอให้พิพิธภัณฑ์จัดให้มีบริการร้านอาหาร แออาหารหรือเครื่องดื่ม ร้านขายหนังสือและสินค้าของที่ระลึก รวมทั้งต้องการห้องน้ำที่สะอาดมากๆ และมีจำนวนเพียงพอ เป็นต้น

บทบาทของสาธารณชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้พิพิธภัณฑ์ต้องพัฒนาสภาพแวดล้อมหลายด้านให้ดีขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้หากมีผู้สนใจมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์นั้นๆ และย่อมหมายถึงโอกาสที่พิพิธภัณฑ์จะมีรายได้เพิ่มขึ้น ถึงแม้พิพิธภัณฑ์จะไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการแสวงหากำไรก็ตาม ทั้งนี้ หากจะอุปมาอุปมัยเทียบเคียงกับค่างล่าของ ชพนข เต็ง เสี่ยว ผิง ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของสาธารณรัฐประชาชนจีน ประมาณปี 1977 (2520) ซึ่งกำหนดให้พัฒนาประเทศจีนให้ทันสมัยใน 4 เรื่อง คือ การเกษตร อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์/เทคโนโลยี และการป้องกันประเทศ ชพนข เต็ง ได้กล่าวว่า “แมวจะมีก็สีไม่สำคัญ แต่ความสำคัญอยู่ที่ว่า จะสามารถจับหนูได้หรือไม่” ฉะนั้นใดก็ฉนั้นนั้น พิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบหรือลักษณะใดก็ตาม หากมีการบริหารจัดการที่ดี ก็เท่ากับวิธีจับหนู นั่นก็คือ สามารถที่จะทำให้สาธารณชนสนใจมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์นั้นๆ ได้มากคล้ายๆ กับกรณีของลูกหมี่แพนด้า ที่เกิดจากหลินหุ้ย 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 น่าจะยังไม่ครอบคลุมการตลาดทางด้านบริการ (Services Marketing) ได้ดีพอ จึงได้เสนอตัว P เพิ่มขึ้น

อีก 3 ตัว คือ People, Process และ Physical Support ซึ่งอาจนำมาใช้กับกรณีของพิพิธภัณฑ์ได้ดังต่อไปนี้

1) Product ได้แก่ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความน่าสนใจทันสมัย มีความแตกต่าง มีสีสันและอารมณ์ จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อช่วยทำให้การนำเสนอหรือการสื่อความเข้าใจ ที่ทำให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับความรู้และความเข้าใจได้อย่างง่ายๆ ในขณะที่เดียวกัน สามารถสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินให้กับผู้ชม และเพื่อที่จะให้พิพิธภัณฑ์มีแรงดึงดูดใจมากขึ้น จำเป็นต้องจัดให้มีบริการอื่นๆ มาสนับสนุน เพื่อความสะดวกและความสบายของผู้มาเที่ยว เป็นการลบล้างภาพเก่า หรือการดำเนินงานแบบโบราณของพิพิธภัณฑ์กรณีตัวอย่าง เช่น พิพิธภัณฑ์หลายแห่งในสหรัฐอเมริกาและในยุโรป จะมีบริการสนับสนุนอื่นๆ เช่น มี Restaurant หรือ Cafeteria ที่หรูหรา หรือมีบรรยากาศน่านั่งพักผ่อน บางแห่งจัดให้มีการเล่นดนตรี เช่น เปียโน หรือเครื่องสายต่างๆ มีร้านขายของที่ระลึก และร้านจำหน่ายหนังสือ ที่ให้ความรู้หลากหลาย ทั้งที่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับนิทรรศการที่จัดในพิพิธภัณฑ์ หรือเรื่องน่ารู้โดยทั่วไป และที่สำคัญ คือ มีห้องสุขาที่สะอาดมาก และมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มาเที่ยวชมรวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการ และพิพิธภัณฑ์หลายแห่ง สามารถช่วยเสริมบุคลิกและความสำคัญให้แก่บุคคลที่ไปเที่ยวพิพิธภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับในสังคมนั้นๆ ด้วย (Social Acceptance)

2) Price พิพิธภัณฑ์บางแห่งไม่เก็บค่าเข้าชม ซึ่งรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่นต้องแบกภาระต่อ Fixed Cost ที่พิพิธภัณฑ์มีอยู่ และอาจมีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ แต่พิพิธภัณฑ์ที่เก็บค่าเข้าชม ซึ่งมีผลกำไร ก็เกิดคำถามว่าระหว่างกำไร (Profit) กับผลประโยชน์ (Benefit) ที่สาธารณชนควรได้รับ จะวัดกันอย่างไร โดยที่พิพิธภัณฑ์บางแห่งได้รับการสนับสนุนจากกองทุนรูปแบบต่างๆ ทำให้ไม่ต้องไปเก็บค่าเข้าชมมากเกินไป จึงเท่ากับสาธารณชนช่วยจ่ายให้แทนส่วนหนึ่ง เรื่องนี้มีแง่คิดว่า คุณค่าของพิพิธภัณฑ์อยู่ตรงการได้กำไรมาก ๆ หรือว่าคุณค่าควรจะอยู่ตรงที่เป็นที่ยอมรับของสาธารณชน

3) Place ที่ตั้ง (Location) ของพิพิธภัณฑ์ มีส่วนสนับสนุนและเป็นกุญแจไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของสาธารณชนที่จะเลือกเดินทางไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ หากที่ตั้งเข้าถึงได้ยาก พิพิธภัณฑ์อาจต้องพยายามเอาชนะอุปสรรคดังกล่าวนี้ เช่น จัดให้มีการแสดงนิทรรศการ ซึ่งเป็นสิ่งของของทางพิพิธภัณฑ์ ในลักษณะเป็นพิพิธภัณฑ์เคลื่อนที่ไปยังสถานที่ต่างๆ (Touring Exhibitions) ก็ย่อมสามารถทำได้ หรือไม่ก็พยายามจัดการแสดงนิทรรศการให้มีความน่าสนใจและสับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงหรือนิทรรศการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ที่เคยมาชมแล้วสนใจกลับมาชมอีกหรืออาจใช้วิธีดึงดูดความสนใจด้วยการจัดแสดงสิ่งของ 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 ได้รับความสนใจเข้ามาช่วยเหลือพิพิธภัณฑ์มากขึ้น (โดยเฉพาะในประเทศแถบตะวันตก) ดังนั้น นอกจากพิพิธภัณฑ์จะต้องสื่อสารให้มีผู้มาเยี่ยมชมแล้ว พิพิธภัณฑ์ยังจำเป็นต้องสื่อสารให้องค์กรหรือบุคคลที่มีศักยภาพที่จะเข้ามาช่วยเหลือพิพิธภัณฑ์ได้ กล่าวคือ ดำเนินการส่งเสริม (Promotion) ทั้งต่อผู้บริโภคหรือลูกค้าโดยตรง และต่อองค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีศักยภาพที่จะเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการใช้จ่ายของพิพิธภัณฑ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสาร สิ่งพิมพ์ที่มีความสวยงามและน่าสนใจ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์และส่งต่อให้กลุ่มบุคคลที่มีโอกาสเข้ามาช่วยเหลือทางการเงิน หรือให้ความสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของพิพิธภัณฑ์

การสื่อสารที่สำคัญที่อาจมีประสิทธิภาพมากกว่าการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ก็คือการบอกเล่าปากต่อปาก ดังนั้น หากพิพิธภัณฑ์มีการนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหรือความรู้ หรือมีบริการอื่น ๆ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเที่ยวชมได้ ก็จะมีการนำไปกล่าวขานต่อ และจะเป็นแรงส่งให้มีผู้สนใจอยากจะมามากขึ้น

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

หรือไม่ก็ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เป็นด่านหน้า ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาแสดง และสามารถอธิบายให้แก่ผู้เข้าชมได้

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

พิพิธภัณฑ์หลายแห่งจะอยู่ในการดูแลของรัฐบาลท้องถิ่น และอาจจะมีการวางหรือการเมืองเข้ามากระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริหารพิพิธภัณฑ์นั้นๆ ด้วย ผลที่ตามมาคือ รูปแบบของการแสดงที่จัดขึ้นอาจคำนึงถึงประโยชน์ของผู้จัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์นั้น มากกว่าผลประโยชน์และคุณค่าที่จะตกแก่สาธารณชนประโยชน์อย่างแท้จริง

7) Physical Support เพื่อที่จะให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางด้านการบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เข้ามาเสริม ไม่ว่าจะเป็นกลิ่น หรือเสียงเพลง เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน พิพิธภัณฑ์ทุกๆ ไป ความน่าสนใจของสิ่งของต่างๆ ที่นำมาแสดง มีส่วนสร้างเอกลักษณ์ให้กับพิพิธภัณฑ์ ถ้าปราศจากสิ่งที่น่าสนใจดังกล่าวแล้ว พิพิธภัณฑ์ก็จะไร้ความหมาย สิ่งของที่นำมาแสดงและมีประสิทธิภาพในการนำเสนอ หรือมีประสิทธิภาพในการสื่อความเข้าใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะทำให้สาธารณชนสนใจไปเข้าชมพิพิธภัณฑ์และให้การยอมรับในความมีคุณค่าของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้ นับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในแง่ของการตลาด

ภาพลักษณ์หรือสารูปของอาคารสถานที่ ทั้งในด้านโครงสร้างทางด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่จัดไว้ให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม อาจมีความสำคัญแตกต่างกันในทัศนะของสาธารณชน สถาปัตยกรรมสมัยใหม่ อาจสะท้อนความคาดหวังของสาธารณชนได้ในระดับหนึ่ง อย่างน้อยก็ช่วยขจัดความรู้สึกเดิมๆ ที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ในเรื่องของกลิ่นอับๆ เต็มไปด้วยฝุ่นละออง (Musty and Dusty) มีแสงทึบๆ หรือมีโครงสร้างของอาคารที่รู้สึกน่ากลัว การรักษาความสะอาด อากาศปลอดโปร่ง เย็นสบาย ผนวกกับการนำเทคนิคสมัยใหม่มาใช้ในการแสดงนิทรรศการให้มีแนวโน้มตามสมัย เป็นเรื่องที่พิพิธภัณฑ์ต้องพิจารณาและตอบสนอง บริการสนับสนุนต่างๆ ที่ทำให้ผู้มาชมพิพิธภัณฑ์ได้รับความสะดวก ความสบายและความเพลิดเพลิน ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร เครื่องดื่มที่มีบรรยากาศ ร้าขายของที่ระลึกและร้านจำหน่ายหนังสือ 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 เพื่อที่จะให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มีความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางด้านการบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เข้ามาเสริม เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน พิพิธภัณฑ์ทั่วไป ความน่าสนใจของสิ่งของต่างๆ ที่นำมาแสดงมีส่วนสร้างเอกลักษณ์ให้กับพิพิธภัณฑ์

## 2. บริบทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

### 2.1 สถานที่ตั้งและประวัติของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

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



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

ในปีพุทธศักราช 2503 กรมศิลปากรได้ดำเนินการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขึ้นในพื้นที่ภายในตัวเมืองโบราณสุโขทัยด้านตะวันออก ในเขตตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เป็นอาคารทรงไทยประยุกต์ 2 ชั้น โดยใช้งบประมาณในการก่อสร้าง รวมทั้งสิ้น 1,290,522.99 บาท (หนึ่งล้านสองแสนเก้าหมื่นห้าร้อยยี่สิบสองบาทเก้าสิบเก้าสตางค์) ผู้ออกแบบ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งนี้ คือนางสาวจันทร์ลัดดา บุญมานพ สถาปนิกของกองสถาปัตยกรรม กรมศิลปากร การก่อสร้างอาคารแล้วเสร็จในปีพุทธศักราช 2506 จากนั้นได้มอบให้ หม่อมเจ้า สุภัทราดิศ ภัณฑารักษ์เอก กองโบราณคดี กรมศิลปากร และนายพิทยา สังขะวิณะ นายช่างศิลปโท กองสถาปัตยกรรม กรมศิลปากร ดำเนินการจัดแสดงโบราณวัตถุ เป็นนิทรรศการถาวรตามหลักวิชาการ เพื่อให้เป็นพิพิธภัณฑ์ด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์และประวัติศาสตร์ศิลปะ

โบราณวัตถุที่นำมาจัดแสดง ส่วนใหญ่เป็นโบราณวัตถุที่ได้จากการขุดค้น ขุดแต่ง โบราณสถานต่างๆ ในเมืองสุโขทัย และแหล่งโบราณคดีในจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ กำแพงเพชร พิษณุโลก พิจิตร อุตรดิตถ์ นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ ตาก อีกส่วนหนึ่งเป็นโบราณวัตถุจากพิพิธภัณฑ์ วัดราชธานีซึ่งพระโบราณวัตถุจารย์ (ต่อมาในปีพุทธศักราช 2508 ได้รับการเลื่อนสมณศักดิ์เป็น พระราชประสิทธิ์คุณ) มอบให้ โดยเคลื่อนย้ายมาจัดแสดง ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งใหม่ กรมศิลปากรจึงประกาศยุบเลิกพิพิธภัณฑ์สถานวัดราชธานี และนำเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์จากที่นั้นมา ปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์ที่จัดสร้างขึ้นใหม่นี้ รวมทั้งการส่งบุคลากรประกอบด้วย ภัณฑารักษ์ และ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์จำนวนหนึ่งมาปฏิบัติงานประจำพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินี้ด้วย

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแห่งนี้ มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง สุโขทัย ตั้งขึ้นตามพระนามของพ่อขุนรามคำแหง วิศวกรชาวไทย ผู้ปกครองเมืองสุโขทัย ในต้นพุทธศตวรรษที่ 19 พระองค์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ นานัปการ ทำให้สุโขทัยเป็นราชธานี ที่สำคัญของประเทศ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ เสด็จพระราชดำเนินพร้อมด้วย สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เป็นองค์ประธานในพิธีเปิดพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง สุโขทัย เมื่อวันที่ 25 เดือนมกราคม พุทธศักราช 2507

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2526 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 3 ล้านบาท เพื่อ ก่อสร้างอาคาร ในบริเวณพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง เพื่อเป็นการร่วมเฉลิมฉลองเนื่องใน วาระครบรอบ 700 ปีลายสือไท โดยตั้งชื่ออาคารหลังนี้ว่า อาคารอนุสรณ์ลายสือไท สมเด็จพระบรม ไอรสาราช เจ้าฟ้ามหาวชิราลงกรณ์ฯ สยามบรมมกุฎราชกุมาร เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธาน

ในพิธีเปิดอาคารอนุสรณ์ลายสีโทแห่งนี้ เมื่อวันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน พุทธศักราช 2526 (พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติรามคำแหง : 2555)

อาคารอนุสรณ์ลายสีโท เป็นอาคารชั้นเดียว ได้รับงบประมาณการปรับปรุง การจัดแสดงเมื่อปีพุทธศักราช 2544-2545 เพื่อใช้เป็นห้องประชุม และห้องจัดแสดงนิทรรศการ ทั่วไป และห้องจัดแสดงนิทรรศการถาวรเรื่องสุโขทัย-สุโขทัย (Sukhothai :The past & The Present)

อาคารทรงไทยประยุกต์ 2 ชั้น เป็นอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุ ได้รับงบประมาณ การปรับปรุงการจัดแสดง 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) ระยะเวลา 09.00 -16.00 น. อัตราค่าเข้าชมคนไทย 10 บาท ชาวต่างชาติ 30 บาท ภิกษุ สามเณร นักบวช นักเรียน นักศึกษา ในเครื่องแบบยกเว้นค่าเข้าชม มีบริการวิทยากรนำชมสำหรับผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ มีร้านจำหน่าย หนังสือ ของที่ระลึก และสวนกลางแจ้งแสดงโบราณวัตถุขนาดใหญ่ และที่พักผ่อน นอกจากนี้ ยังมีบริการห้องประชุม และบริการโสตทัศนูปกรณ์ มีนิทรรศการพิเศษและกิจกรรมพิเศษเนื่องใน วันสำคัญ และตามโอกาสสำคัญเป็นประจำ

## 2.2 การจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

การจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มี 5 ส่วน ดังนี้

### 2.2.1 อาคารอนุสรณ์ลายสีโท

เป็นอาคารชั้นเดียว จัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับเมืองสุโขทัยในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่สมัยก่อนสถาปนาอาณาจักรสุโขทัย เรื่อยมาจนถึงการพัฒนาเมืองสุโขทัยให้เป็นอุทยาน ประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยการจัดแสดงภายในอาคารอนุสรณ์ลายสีโท แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนประชาสัมพันธ์ จำหน่ายบัตรค่าธรรมเนียมนำชม และห้องประชุม และอีกส่วนหนึ่งเป็นสถานที่ จัดแสดงนิทรรศการภาพ เรื่อง “สุโขทัย-สุโขทัย : อดีตและปัจจุบัน” แสดงแผนที่โบราณและปัจจุบัน แบบสามมิติจำลองผังเมืองสุโขทัย และการจัดแสดงเรื่องราวการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการบูรณะ เมืองโบราณสุโขทัย แหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรม และการจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

### 2.2.2 อาคารพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

เป็นอาคารทรงไทย 2 ชั้น จัดแสดงโบราณวัตถุที่ได้จากการสำรวจทาง โบราณคดี การขุดแต่งโบราณสถานในจังหวัดสุโขทัย และโบราณสถานในจังหวัดใกล้เคียงในเขต

ภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ พิษณุโลก กำแพงเพชร พิจิตร อุตรดิตถ์ นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ และตาก รวมทั้ง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ที่เคยเก็บรักษาไว้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ดำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย นอกจากนั้นแล้วยังจัดแสดงโบราณวัตถุจากโบราณสถานอื่นๆ 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 ศรีสัชนาลัย วัดช้างรอบ กำแพงเพชร เป็นต้น

## 2.3 ภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

ภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีดังนี้

ภารกิจ - พันธกิจ : พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ได้กล่าวว่า ได้จัดเป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติหลักในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีบทบาทในฐานะศูนย์กลางของเขตภาคเหนือตอนล่างในการดูแลรักษา การอนุรักษ์ คุ่มครอง โบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์และการพัฒนากิจการพิพิธภัณฑสถานให้เป็นแหล่งอนุรักษ์ และแหล่งเรียนรู้ ขณะเดียวกันโบราณวัตถุที่จัดแสดงและเก็บรักษาไว้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติแห่งนี้ ส่วนใหญ่เป็นโบราณวัตถุที่ได้มาจากการดำเนินงานทางโบราณคดีในแหล่งมรดกโลก (สุโขทัย/ศรีสัชนาลัย) จึงถือได้ว่า โบราณวัตถุเหล่านี้ได้รับการประกาศคุ้มครองในฐานะมรดกโลกทางวัฒนธรรมด้วย พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีภารกิจตามพันธกิจที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

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

2) ด้านการพัฒนาปรับปรุงการจัดแสดงนิทรรศการ การสื่อความหมายในด้าน โบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ วัตถุทางชาติพันธุ์ ทั้งในอาคารจัดแสดง และนิทรรศการพิเศษชั่วคราว เพื่อเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดสำนึกในคุณค่าของโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม ที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาทางสติปัญญา-จิตใจ และเพื่อเป็น แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ด้านการค้นคว้าทางวิชาการในเรื่องโบราณวัตถุ-ศิลปวัตถุ และศาสตร์ ที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อเผยแพร่ให้ความรู้ เรื่องราวต่างๆ และการ ค้นพบใหม่ๆ แก่สาธารณชน

3) ด้านการจัดแสดง เพื่อเป็นการให้ความรู้ความสนใจ เพื่อประโยชน์ทางด้าน การศึกษาและเพื่อความบันเทิง สนุก เพลิดเพลิน ให้แก่ผู้ชม การจัดแสดงมี 3 ชนิด คือ

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

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

3.3 การจัดแสดงแบบชั่วคราว เป็นการจัดแสดงที่ใช้เวลาสั้น เช่น 15 วันหรือ 30 วันหรือ 2-3 เดือน วิธีการจัดแสดงจึงต้องให้เหมาะสมทั้งในแง่งบประมาณและความสะดวก สบายงาม และผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4) ด้านบันทึกหลักฐาน

4.1 กำหนดแบบแผนและระเบียบในการจัดทำทะเบียน

4.1.1 วัตถุที่เข้ามาใหม่ ลงบัญชีแล้วให้เลขทะเบียนประจำวัตถุทุกชิ้น

4.2.2 เขียนลงสมุดทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

4.2.3 จัดพิมพ์บัตรประจำวัตถุทุกชิ้น

4.2 จัดทำทะเบียนประวัติของวัตถุทุกชิ้นของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ที่ มีอยู่เดิมและเข้ามาใหม่

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 ในดำเนินงานทะเบียน

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 เพื่อการมีส่วนพัฒนาบุคลากรของชาติด้านศิลปวัฒนธรรม 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 เพื่อประกอบการศึกษาตามแขนงวิชา เพื่อบริการยืม ให้แก่ โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันหรือองค์กรต่างๆ ตลอดจนห้องบรรยายทั่วไปในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

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

จากภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแห่ง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ภารกิจของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแห่ง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบไปด้วย

1) ดำเนินกิจการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

2) แสวงหา รวบรวม และเก็บรักษาโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ หรือวัตถุที่มีคุณค่าทางศิลปะหรือวัฒนธรรมที่มีอยู่ หรือค้นพบในท้องถิ่นนั้น และจัดทำทะเบียน พร้อมทั้งเก็บรักษาโบราณวัตถุที่มีอยู่ในพิพิธภัณฑสถานนั้นๆ ทั้งหมด

3) ประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่น มีความสนใจในการศึกษาหาความรู้จากพิพิธภัณฑ

4) จัดแสดงพิพิธภัณฑเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมเดิมของท้องถิ่น และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของภูมิภาคอื่นๆ ด้วย

5) ประสานงานกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ทั้งในด้านบริหาร และวิชาการ

6) ศึกษา ค้นคว้า ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุหรือวัตถุที่มีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรมที่มีอยู่ในภูมิภาคานั้นๆ

7) ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากกรมศิลปากร

#### 2.4 การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง

จากการที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้ (เอกสารสำนักงานโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ 5 สุโขทัย, 2555) ปัจจุบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง ให้บริการประชาชน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ศิลปะโบราณวัตถุที่จัดแสดงส่วนใหญ่เป็นแบบศิลปะสุโขทัย ซึ่งกรมศิลปากรได้เก็บรวบรวมมาจากการขุดค้น ขุดแต่งโบราณสถานบริเวณเมืองเก่าสุโขทัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 เป็นต้นมา บางส่วนได้มาจากบริเวณใกล้เคียง เช่น เมืองศรีสัชนาลัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ และพิจิตร อีกส่วนหนึ่งเป็นของพระราชประสิทธิ์คุณ อดีตเจ้าอาวาสวัดราชธานี และเจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย และประชาชนมอบให้ ศิลปวัตถุได้แก่ ศิลปินสมัยสุโขทัย เครื่องถ้วยสังคโลก พระพุทธรูปแบบต่างๆ พระพิมพ์ที่ได้จากการขุดแต่งโบราณสถาน เทวรูป และอาวุธโบราณ ในขั้นต้นการจัดแสดงเพื่อให้บริการประชาชน เป็นการจัดแสดงในรูปแบบทั่วไป โดยแบ่งเป็นหมวดประติมากรรมและเบ็ดเตล็ด และมีการหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงเมื่อได้รับศิลปวัตถุเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว

ในปี พ.ศ. 2526 รัฐบาลได้จัดงานเฉลิมฉลองครบ 700 ปีลายสือไทขึ้นที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสุโขทัย พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง จึงได้ปรับปรุงการจัดแสดงเพื่อบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ โดยปรับปรุงรูปแบบการจัดแสดงที่เน้นศิลปะโบราณวัตถุตามแหล่งขุดค้นทางโบราณคดีเป็นสำคัญ เพื่อจะได้ทราบว่าแหล่งโบราณสถานที่ได้ขุดค้น และขุดแต่งได้ตามหลักวิชาการนั้น ได้พบสิ่งใดบ้าง มีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างไร ได้รับอิทธิพลจากไหน และเกี่ยวเนื่องกับคติความเชื่ออย่างไร เพื่อจะได้เป็นแนวในการศึกษา ค้นคว้า และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมที่มาใช้บริการ กลุ่มอาคารจัดแสดงนิทรรศการ ประกอบด้วย การจัดแสดงศิลปะโบราณวัตถุ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) อาคารลายสือไท เป็นอาคารชั้นเดียว สองหลังแฝด จัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับเมืองสุโขทัยในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่สมัยก่อนการสถาปนาอาณาจักรสุโขทัยเรื่อยมา จนถึงการพัฒนาเมืองสุโขทัยให้เป็นอุทยานประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ภายในอาคารยังมีห้องประชุม สำหรับการประชุมสัมมนา บรรยายพิเศษ และมีส่วนบริการนักท่องเที่ยวที่จำหน่ายของที่ระลึก รวมทั้งหนังสือที่น่าสนใจอย่างมากมาย อันจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน นักเรียน นักศึกษา ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศได้เข้ามาใช้บริการ โดยเห็นได้จากสถิติผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เพิ่มขึ้นทุกปี

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

2.1 ประติมากรรมปูนปั้น เนื่องในพุทธศาสนาที่ได้จากวัดพระพายหลวง และวัดมหาธาตุ รวมทั้งประติมากรรมในรูปแบบบุคคล เทวดา พระพุทธรูป แสดงลักษณะรูปแบบและพุทธลักษณะของประติมากรรมแบบต่างๆ การกำหนดอายุสมัยเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และหาข้อมูลทางการศึกษาได้เป็นอย่างดี

2.2 กลุ่มประติมากรรมก่อนศิลปะสุโขทัย ได้จากศาลาตามาแตง วัดพระพายหลวง วัดศรีสวาย จัดเป็นศิลปะลพบุรี กำหนดอายุประมาณพุทธศตวรรษที่ 18

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

2.4 ศิลปะอุ้มทอง จัดแสดงรูปเคารพเนื่องในพุทธศาสนา มีทั้งทำด้วยสำริดและปูนปั้น พบในวัดต่าง ๆ ของเมืองสุโขทัย สร้างขึ้นเมื่อประมาณกลางพุทธศตวรรษที่ 20 อันเป็นช่วงเวลาที่ปรากฏหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงความเกี่ยวข้องเป็นเครือญาติกันระหว่างราชวงศ์สุโขทัยบางส่วนกับราชวงศ์สุพรรณภูมิ ลักษณะโดยทั่วไปของพระพุทธรูปอุ้มทองที่นำออกจัดแสดง ประกอบด้วยพระพักตร์เป็นรูปสี่เหลี่ยม มีเส้นไรพระศกหนา ขมวดพระเกศากลมเล็กคล้ายหนามขนุน พระอุษณิษะเป็นรูปมะนาวตัด พระรัศมีเป็นเปลวเพลิง

2.5 ศิลปะอยุธยา พระพุทธรูปที่จัดแสดง มีลักษณะโดยทั่วไปที่ยังคงรับอิทธิพลของศิลปะสุโขทัย พระพักตร์รูปไข่ มีเส้นไรพระศกเล็ก ขมวดพระเกศาเป็นรูปก้นหอยเล็ก พระขนงโก่ง พระเนตรเหลือบต่ำ พระนาสิกโด่ง พระโอษฐ์เล็กบาง ระยะเวลาหลังนิยมสร้างแบบทรงเครื่อง 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 เตาทุเรียงปายางศรีสีขนาลัย นิยมเผาภาชนะชิ้นใหญ่ๆ ใช้ประดับสถาปัตยกรรม เช่น มังกร ปั้นลม และยักษ์ เป็นต้น

2.7.3 เตาทุเรียงเกาะน้อยศรีสีขนาลัย มีทั้งประเภทเคลือบและไม่เคลือบ การเผา नियมวางภาชนะลงบนที่ก่อ นำภาชนะที่เผาเสร็จแล้วออกจากเตา จะมีรอยวงกลมใต้ภาชนะ เป็นสัญลักษณ์ของเตา

2.8 พระพิมพ์ จัดแสดงพระพิมพ์รูปแบบต่างๆ ทั้งชนิดทำด้วยดินเผาเนื้อชินได้จากวัดพระพายหลวง วัดป่ามะม่วง วัดมหาธาตุ เป็นต้น

การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง พิพิธภัณฑ์ได้ดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชน ผู้สนใจเข้าชมทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ โดยกรมศิลปากรได้มองนโยบายสำคัญเพื่อให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน กล่าวคือ

#### 1) ในด้านการพิพิธภัณฑ์

เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องให้การต้อนรับ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี โบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดีแก่ผู้เข้าชม ซึ่งถือเป็นนโยบายที่สำคัญในการที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าชมทุกคน ทั้งนี้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง ได้ให้บริการทางด้านการศึกษา แบบครบวงจร เช่น

1.1 การจัดบรรยาย นำชมเรื่องราวความรู้แก่ผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะ ตลอดจนแจกของทางราชการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

1.2 การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในรูปแบบของการจัดนิทรรศการพิเศษเนื่องในโอกาสและวันสำคัญๆ ของชาติ อาทิ วันอนุรักษ์มรดกไทย วันเข้าพรรษา วันพิพิธภัณฑ์ไทย วันเด็กแห่งชาติ เป็นต้น

1.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว ข้อมูลข่าวสารในแวดวงประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น ตลอดจนการจัดฉายภาพยนตร์ วีดีโอ และบรรยายความรู้โดยใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยในการนำเสนอเรื่องราวความรู้เพื่อการบริหาร

1.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโบราณวัตถุ โบราณสถาน ในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถให้คำอธิบาย และบริการแก่ประชาชน ผู้สนใจได้อย่างกว้างขวาง

1.5 ให้บริการจำหน่ายหนังสือและของที่ระลึก เพื่อเผยแพร่รูปลักษณ์ทางประวัติศาสตร์ของสุโขทัย เครื่องสังคโลก ภาพถ่ายโบราณสถาน เป็นต้น

## 2) งานด้านการศึกษา

2.1 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง ต้องมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างนักเรียน ครอบครัว และชุมชน เพื่อสร้างความร่วมมือและสร้างความเข้าใจ เนื้อหา ความรู้ ตลอดจน ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้การบริการด้านการศึกษาของหน่วยงานพิพิธภัณฑสถาน มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในส่วนที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามพระราชบัญญัติ การศึกษา ปี 2542 ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 สร้างค่านิยมให้ประชาชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนในท้องถิ่น เกิดความรัก ความหวงแหนและมีความภาคภูมิใจในท้องถิ่น และเห็นคุณค่าของพิพิธภัณฑสถาน เกิด ความซาบซึ้ง มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพื่อ นำ ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และชุมชนในท้องถิ่น

## 3) งานด้านอื่น ๆ

3.1 ปรับปรุงลักษณะการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชน โดยพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของกรมศิลปากร

3.2 ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนในลักษณะเชิงรุก คือ ให้บริการให้ทันต่อ เหตุการณ์ สนองความต้องการ และประเมินความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การให้บริการ เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เช่น เปิดให้บริการทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ เผยแพร่เอกสาร ความรู้ โดยจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูล ทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี เพื่อสนองความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคสื่อสารไร้พรมแดน โดยใช้ระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงค้นคว้า และศึกษาหาความรู้ ได้จาก ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ

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

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

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

## 2.5 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

(พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย : 2546) ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง ได้แบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

### 2.5.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5.1.1 ปัญหาการไม่มีพื้นที่หรืออาคารเฉพาะสำหรับจัดแสดงนิทรรศการหมุนเวียน ปัจจุบันใช้พื้นที่ส่วนจำหน่ายบัตรกับห้องประชุม เป็นพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการชั่วคราว เมื่อจัดนิทรรศการต้องงดการใช้ห้องประชุม และจัดแสดงได้เฉพาะนิทรรศการที่เป็นรูปภาพเท่านั้น เนื่องจากไม่มีอาคารจัดแสดงเฉพาะที่มีความปลอดภัยเพียงพอ

2.5.1.2 ปัญหาการไม่มีอาคารบริการอำนวยความสะดวก ที่ไม่สามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องของอาคาร สถานที่ ในการบริการที่ครบวงจร ที่จะติดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในเรื่องตู้จำหน่ายน้ำดื่ม ตู้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังไม่มีสถานที่ภายนอกตัวอาคารจัดแสดงที่จะเป็นที่พักร่มหรือเป็นที่ชุมนุม ประชุม รวมกลุ่มคณะที่มาเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ฝนตกหรือแดดร้อนจัด จึงจำเป็นต้องมีอาคารศาลาโถง เพื่อติดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกของสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวในการศึกษาหาความรู้ในพิพิธภัณฑ์

2.5.1.3 ปัญหาการไม่มีที่คุ้มฝนขาออกจากพิพิธภัณฑ์ ด้านทางออกจากอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุไปสู่ประตูทางออกเป็นทางโล่งๆ ไม่มีร่มเงา ไม่มีหลังคากันแดดและฝน ในกรณีที่ฝนตกหนัก นักท่องเที่ยว/ผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ต้องหลบอยู่ในตัวอาคาร จนกว่าฝนจะหยุดตกจึงจะเดินไปยังลานจอดรถได้ จึงจำเป็นต้องมีการทำหลังคาเชื่อมต่อระหว่างส่วนทางออกกับด้านหน้าประตู เพื่อแก้ปัญหาคความไม่สะดวกในเรื่องนี้ จึงจำเป็นต้องมีการทำหลังคาเชื่อมต่อระหว่างส่วนทางออกกับด้านหน้าประตู เพื่อแก้ปัญหาคความไม่สะดวกในเรื่องนี้

2.5.1.4 ปัญหาจำนวนโบราณวัตถุมีมากเกินไปพื้นที่เก็บให้เป็นคลังที่ถูกสุขลักษณะและสวยงามในคลังพิพิธภัณฑ์ มีโบราณวัตถุขนาดใหญ่ เป็นหินปูนปั้น จำนวนมาก ซึ่งใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมาก รวมแล้วในเขตนี้มีโบราณสถานไม่น้อยกว่า 400 แห่ง ซึ่งมีการดำเนินงานโบราณคดีต่อเนื่อง โบราณวัตถุเหล่านี้ต้องนำมาเก็บเข้าคลังเพิ่มขึ้นทุกปี คาดว่าจะไม่เพียงพอที่จะเก็บโบราณวัตถุได้ทั้งหมด จึงจะต้องแก้ปัญหาโดยสร้างอาคารเก็บโบราณวัตถุ นอกพื้นที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง

2.5.1.5 ปัญหาอาคารที่สร้างชั่วคราวที่ไม่สวยงาม ขัดต่อสภาพภูมิทัศน์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง มีโรงไม้โถงจัดแสดงโบราณวัตถุเครื่องไม้ขนาดใหญ่ เช่น เกวียน หน้าบันไม้จำหลัก เครื่องมือการดำข้าว วิหาร/ศาลาจำลอง ฯลฯ เป็นโรงเรียนที่ก่อสร้าง

จากวัสดุเหลือใช้ในการก่อสร้าง สร้างขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์เอง ไม่มีสถาปนิกออกแบบแต่อย่างใด เป็นอาคารที่สร้างขึ้นชั่วคราวเพียงเพื่อให้เป็นที่คุ้มแดดคุ้มฝนให้กับโบราณวัตถุที่มีขนาดใหญ่เหล่านี้ชั่วคราว จึงไม่สวยงาม

2.5.1.6 ปัญหาไม่มีสถานที่เก็บวัสดุ วัตถุอัน อย่างเป็นสัดส่วน เนื่องจากมีวัสดุ วัตถุอันจำนวนมากที่ต้องจัดเก็บดูแลรักษา แต่ยังไม่มียังไม่มีโรงเก็บวัสดุวัตถุอันที่เหมาะสม วัตถุอันแต่ละชิ้นจึงกระจัดกระจายฝากเก็บไว้ตามอาคารต่างๆ

2.5.1.7 ปัญหาอาคารจัดแสดงโบราณวัตถุที่เกิดมลภาวะจากนกพิราบ เนื่องจากเป็นอาคารแบบโบราณ สร้างมาประมาณ 40 ปีแล้ว แม้จะมีการซ่อมแซมแต่ว่ารูปแบบของอาคาร ลักษณะโครงสร้างเป็นแบบที่นกพิราบนิยมเข้ามาอาศัยอยู่ ทำให้เกิดความเสียหายกับโครงสร้างตอนบนของอาคาร

2.5.1.8 ปัญหาความคับแคบและไม่ถูกสุขลักษณะของอาคารสำนักงาน พิพิธภัณฑ์ มีพื้นที่เพียง 108 ตารางเมตร มีหนังสือดี ๆ แอ็ดอยู่ในตู้หนังสือ แต่ไม่สามารถให้บริการเป็นห้องสมุดหรือบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้

2.5.1.9 ปัญหาภูมิทัศน์ที่ยังไม่ได้ปรับปรุงให้กลมกลืนและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า พื้นที่สวนหย่อมลานลั่นทมด้านทิศตะวันตก ยังไม่มีการปรับปรุงพื้นที่ เพื่อใช้ประโยชน์เป็นลานกิจกรรม และลานพักผ่อนที่สวยงามและเหมาะสม

## 2.5.2 ด้านการให้บริการ

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

2.5.2.2 ปัญหาการขาดสื่อการบริการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ทันสมัย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง ได้มีการปรับปรุงการจัดแสดงใหม่ทั้งหมด แต่ว่าเอกสารนำชมทั้งหลายที่มีอยู่ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหงล้าสมัย ไม่ทันต่อเรื่องราวที่ได้ปรับปรุงใหม่

2.5.2.3 ปัญหาการขาดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการให้บริการนำชม เนื่องจากอาคารจัดแสดงเป็นโถงสูง กรณีที่มีผู้เข้าชมพร้อมกันหลายกลุ่ม เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ ต้องใช้เสียงมากในการนำชมบ่อยครั้ง โดยไม่มีเครื่องขยายเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการนำชมแต่อย่างใด ควรจะต้องจัดหาอุปกรณ์ช่วยขยายเสียงประเภทไมโครโฟนติดตัว เพื่อการใช้น้ำที่สะดวก คล่องตัว

2.5.2.4 ปัญหาการไม่มีของที่ระลึกที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ อาคารร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึกของพิพิธภัณฑ์ เป็นส่วนที่ทำให้เอกชนเข้ามาเช่าพื้นที่ดำเนินการ

นำสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่าย แต่นักท่องเที่ยวเรียกร้องที่จะซื้อหาของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์

2.5.2.5 ปัญหาการขาดอุปกรณ์การบริการรับฝากของของผู้เข้าชม 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 ตามภารกิจที่จำเป็น พิพิธภัณฑ์ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านศิลปกรรม สำหรับดำเนินการ ในการจัดนิทรรศการ ไม่มีบุคลากรด้านการนำชมภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ โสตทัศนูปกรณ์/ช่างไฟฟ้า มีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานจำหน่ายบัตรไม่เพียงพอ ต้อง มีการจัดหา หรือจัดสรรย้ายโอนจากหน่วยงานที่มีภารกิจน้อยกว่ามาให้ หรือการจัดจ้างเพิ่มเติม

### 2.5.4 ด้านโบราณวัตถุ

2.5.4.1 ปัญหาโบราณวัตถุไม่ครบตามศิลปะสมัยทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ โบราณวัตถุจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง มีไม่ครบทุกสมัย ไม่อาจจัดแสดง ศิลปะสมัยต่าง ๆ ให้ดูงดงามและสมบูรณ์ได้เท่าเทียมกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอื่นๆ จึงยังไม่ สามารถตอบสนองเป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ศิลปะที่สมบูรณ์แบบ

2.5.4.2 ปัญหาการขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำทะเบียนและ บันทึกข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำทะเบียนโบราณวัตถุที่จะเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของ วัตถุที่อยู่ในคลังนั้น ประสบปัญหามาก เนื่องจากไม่มีกล้องถ่ายภาพระบบดิจิทัล ทำให้การจัดทำ ทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์เป็นไปได้ช้ามาก จึงควรมีการจัดหาครุภัณฑ์ที่เป็นกล้องระบบ ดิจิทัลขนาด 5 Megapixel พร้อมอุปกรณ์สำหรับการจัดทำทะเบียนและการถ่ายภาพจัดทำข้อมูล เพื่อการจัดนิทรรศการ

2.5.4.3 ปัญหาขาดอุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุที่มีน้ำหนัก มาก ในการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุเข้าคลัง หรือนำออกจัดแสดงเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากมีโบราณวัตถุที่ทำด้วยหิน ที่มีขนาดใหญ่และน้ำหนักมาก บางชิ้นยากต่อการเคลื่อนย้าย โดยใช้แรงคน แต่ยังไม่มียุกรณ์ทุ่นแรงแต่อย่างใด

2.5.4.4 ปัญหาโบราณวัตถุจำนวนหนึ่งเสื่อมสภาพ ขาดการอนุรักษ์ทาง วิทยาศาสตร์ โบราณวัตถุที่เป็นโลหะมีอยู่จำนวน 1,646 รายการ ส่วนใหญ่ยังมีได้ดำเนินการอนุรักษ์ ผ้าและกระดาษยังเก็บรักษาไว้ในคลัง ไม่ได้นำออกจัดแสดง แต่เนื่องจากอากาศในพื้นที่จังหวัด สุโขทัย ฤดูร้อนร้อนจัด ฤดูหนาวหนาวจัด ฤดูฝนอากาศชื้นมาก ทำให้เกิดการหดตัวขยายตัวของวัตถุเหล่านี้ ซึ่งจะนำไปสู่การเสื่อมสภาพของโบราณวัตถุได้ง่าย ถ้าไม่ได้ทำการอนุรักษ์ ด้วยวิธีทางวิทยาศาสตร์ โบราณวัตถุอาจจะเสียหายในไม่ช้า

จากการปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ปัญหาการไม่มีพื้นที่หรืออาคาร เฉพาะสำหรับจัดแสดงนิทรรศการหมุนเวียน ปัจจุบันใช้พื้นที่ส่วนจำหน่ายบัตรกับห้องประชุม เป็นพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการชั่วคราว เนื่องจากไม่มีอาคารจัดแสดงเฉพาะที่มีความปลอดภัยเพียงพอ

2. ปัญหาการไม่มีอาคารบริการอำนวยความสะดวก ไม่สามารถตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องของอาคาร สถานที่ในการบริการเรื่องอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ นอกจากนี้ยังไม่มีสถานที่นอกตัวอาคารจัดแสดงที่จะเป็นที่พักรม หรือเป็นที่ชุมนุมประชุมรวมกลุ่มคณะที่มาเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะ

3. ปัญหาการไม่มีที่ค้ำฝืนขาออกจากพิพิธภัณฑ์ ด้านทางออกจากอาคารจัดแสดง โบราณวัตถุไปสู่ประตูทางออกเป็นทางโล่งๆ ไม่มีร่มเงา ไม่มีหลังคากันแดดและฝน

4. ปัญหาจำนวนโบราณวัตถุมีมากเกินไปเกินกว่าพื้นที่เก็บให้เป็นคลังที่ถูกสุขลักษณะ และสวยงามในคลังพิพิธภัณฑ์

5. ปัญหาอาคารที่สร้างชั่วคราวที่ไม่สวยงาม ขัดต่อสภาพภูมิทัศน์ พิพิธภัณฑ์ฯ มีโรงไม้โถงจัดแสดงโบราณวัตถุเครื่องไม้ขนาดใหญ่ เป็นอาคารที่สร้างขึ้นชั่วคราว เพียงเพื่อให้เป็นที่ค้ำแดดค้ำฝืนให้กับโบราณวัตถุขนาดใหญ่เหล่านี้ชั่วคราว จึงไม่สวยงาม

#### ด้านการให้บริการ

1. ปัญหาการขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการให้บริการ

2. ปัญหาการขาดสื่อบริการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ที่ทันสมัย โดยเอกสารนำชม ทั้งหลายที่มีอยู่ของพิพิธภัณฑ์ล้าสมัย ไม่ทันต่อเรื่องราวที่ได้ปรับปรุงใหม่

3. ปัญหาการขาดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการให้บริการนำชม เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ต้องใช้เสียงมากในการนำชมบ่อยครั้ง โดยไม่มีเครื่องขยายเสียงที่เหมาะสมในการใช้นำชมแต่อย่างใด

4. ปัญหาการไม่มีของที่ระลึกที่แสดงเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ อาคารร้านค้าจำหน่ายที่ระลึกของพิพิธภัณฑ์

5. ปัญหาการขาดอุปกรณ์การบริการรับฝากของของผู้เข้าชม ตู้สื่อเคอร์รับฝากของ ที่มีอยู่มีขนาดเล็ก เก่า และไม่เพียงพอต่อการเป็นที่เก็บฝากของนักท่องเที่ยว

#### ด้านบุคลากร

1. ปัญหาการขาดกำลังบุคลากรในการประจำการปฏิบัติงานทุกวัน การเปิดบริการ ทุกวันตลอดปี หรือ 365 วัน โดยไม่ปิดทำการในวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ จึง ทำให้การจัดกิจกรรมพิเศษที่ต้องระดมกำลังทุกฝ่าย เป็นไปด้วยความลำบาก เพราะบุคลากรน้อย

2. ปัญหาด้านคุณภาพบุคลากรและการขาดแคลนบุคลากรตามภารกิจที่จำเป็น พิษภักดิ์ที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านศิลปกรรม สำหรับการดำเนินการในการ จัดนิทรรศการ ไม่มีบุคลากรด้านการนำชมภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอ

#### ด้านโบราณวัตถุ

1. ปัญหาโบราณวัตถุไม่ครบตามศิลปะสมัยทางประวัติศาสตร์ศิลปะ โบราณวัตถุ จัดแสดงในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รามคำแหง มีไม่ครบทุกสมัย ไม่อาจจัดแสดงศิลปะสมัยต่าง ๆ ให้ดูงดงามและสมบูรณ์ได้เท่าเทียมกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอื่นๆ

2. ปัญหาการขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำทะเบียนและบันทึกข้อมูล อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาขาดอุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุที่มีน้ำหนักมาก ในการเคลื่อนย้ายโบราณวัตถุเข้าคลังหรือนำออกจัดแสดงเป็นไปด้วยความยากลำบาก

4. ปัญหาโบราณวัตถุจำนวนหนึ่งเสื่อมสภาพ ขาดการอนุรักษ์ทางวิทยาศาสตร์

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 3.1 ความหมายของการบริการ

จากการบริการ (Service) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

จิตตินันท์ นันท์ไพบูลย์ (2555 : 13) การบริการ (Service) ในความหมายโดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุมหิมาชัย กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือ ความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ หรือ ผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

วณิช นิรันดรานนท์ (2541 : 5 อ้างถึงใน ชีระ ชีวะเกรียงไกร , 2551 : 30) ได้สรุป หลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า " SERVICE " โดยให้มีความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี

E = Eye Contact สายตาเป็นมิตร

- R = Relationship มีมนุษยสัมพันธ์  
 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 อภรณ์รัตน์ 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 องค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

นอกจากนี้ ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา (2549 : 21) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยที่กิจกรรม หรือผลประโยชน์เหล่านั้นไม่มีตัวตน และไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ 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 กริยาท่าทาง 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 วัฏจักรขององค์กร ระเบียบนโยบาย และวิธีการต่างๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องชวนขยายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

## 5. มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ถึง บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของลูกค้า ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

## 6. ต้องมีความกระตือรือร้น

พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือลูกค้า

## 7. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ

กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

## 8. ต้องมีความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี

## 9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้

งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย หลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของลูกค้าจะแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจตำหนิพูดจาก้าวร้าว 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 มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกายต้องดูสะอาดเรียบร้อย อีกทั้งยังต้องมีความคิดเห็นที่ริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องในด้านบุคลากรในการให้บริการของพิพิธภัณฑน์ เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑน์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ที่มาเข้าชมในด้านต่างๆได้แก่ การบริการนำชมในเนื้อหาทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของภายในพิพิธภัณฑน์ ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุของพิพิธภัณฑน์ในส่วนที่รับผิดชอบ การให้บริการต้อนรับ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการนำชม

### 3.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ สำหรับ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (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 ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญญเปล่า

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 และมีการบริการเดลิเวอรี่หรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

สำหรับ วศิน อิงคพัฒนานกุล (2544 : 65-68 อ้างถึงใน อภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, 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 เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ 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 บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Policed - Ministrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีกาให้บริการแก่ประชาชน

ทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่น ให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐ จึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้น ปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการ มีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการ บริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 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 เพื่อการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือผู้รับบริการ เป็น จุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2) หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้าน ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของ

คนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหาร หน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3) ผู้ปฏิบัติให้บริการ เป็นผู้ที่ทำเนิการบริการหรือลงมือในการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4) ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการหรือวิธีการนำเสนอรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

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

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ มีนักวิชาการ ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ แคสท์ ฮีสชู และ เบนดาร์ดาเนทท์ (Katz Elihu and Brenda Danett, 1973: 4-60) (อ้างถึงใน วรรณภา วาระเสน, 2548:14) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ประกอบไปด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการบริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

### 3.5 หลักการการให้บริการ

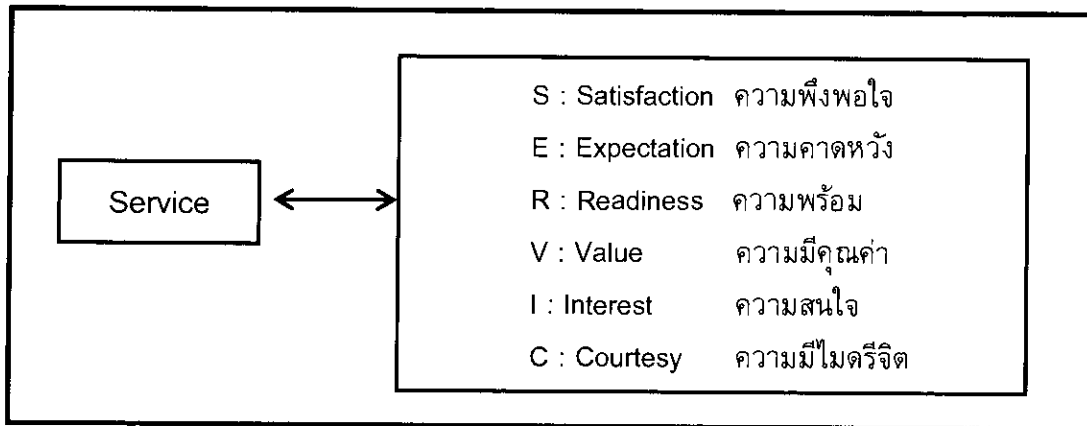
การที่องค์กรหนึ่งๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้าง มากหรือน้อยแค่ไหน เพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2555) ได้กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีมีดังนี้

- 1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
- 2) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
- 3) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรมหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
- 4) หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันที ควรจะทำ 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 ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
- 9) หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉะหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ
- 10) หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
- 11) หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การที่ตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
- 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 สุวรรณมัตติต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ

(อ้างถึงใน วาลิกา โพธิ์หิรัญ, 2549 : 7)

#### ปัจจัยสำคัญของการบริการ มี 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจในการรับบริการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ

1.1 ความพึงพอใจของการผู้รับบริการ ที่ถือว่าเป็นมีคุณภาพมากที่สุดคือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ตรงตามความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความต้องการ 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) เป็นการแสดงความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงานบริการ ระหว่างการให้บริการอย่างสุภาพเอาใจใส่ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

6) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมในการให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยไมตรี แสดงความเป็นมิตร พิถีพิถันในการจัดการกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยไม่คิดว่าเป็นการเพิ่มงานด้วยตระหนักรว่า ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่ทำให้ให้งานบริการมีคุณค่า

7) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่ดี เพื่อให้การบริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นบุคลากรทุกฝ่าย ต้องมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน 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 ตันตระกูล, 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 หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

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

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

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

จากความหมายของความคิดเห็น ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นฐานมาจากส่วนประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

### 5.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า การประชาสัมพันธ์ ตรงกับคำว่า "Public Relation" ซึ่งคำว่า Public แปลเป็นภาษาไทยว่า ประชา ส่วนคำว่า Relation แปลว่า สัมพันธ์ จากพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องกัน

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 นำไปสู่การสนับสนุน และความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย

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

"Public หรือแปลเป็นภาษาไทยคือ ประชา หรือ หมู่นคน"

"Relation หรือแปลเป็นภาษาไทยคือ สัมพันธ์ หรือ การผูกพัน"

ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ ถ้าแปลตามตัวอักษรก็จะให้ความหมายว่าการเกี่ยวข้องกับ ผูกพันกับหมู่นคน นั่นคือ หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี ระหว่างองค์การ สถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน นั่นเอง

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

วิธีช ลภีรัตนกุล (2546 : 145-148,152-154) ได้สรุปหลักการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันว่ามีหลักใหญ่ ๆ ที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ

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

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

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

สอดคล้องกับความต้องการและไม่ต้องการของประชาชนที่เกี่ยวข้อง การทำการสำรวจวิจัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

ดังนั้น วัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ จึงมีวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายได้ 3 ประการคือ

1) เพื่อสร้างความนิยม (Good Will) ให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน ซึ่งความนิยมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานและความอยู่รอดขององค์การ สถาบัน ประกอบด้วย การปลุกกระตุ้นเพื่อสร้างและธำรงไว้ซึ่งความนิยม เชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน

2) เพื่อป้องกันและรักษาชื่อเสียงสถาบันมิให้เสื่อมถอย เพราะชื่อเสียงของสถาบันเป็นสิ่งที่สำคัญมากซึ่งเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ (image) ของสถาบันด้วย การมีชื่อเสียงทางลบจะทำให้ประชาชนมีความรังเกียจ ไม่อยากให้ความร่วมมือกับสถาบัน มีความระแวง ทำให้สถาบันไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ จนไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่สถาบันได้ตั้งไว้

3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายใน ซึ่งหมายถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มประชาชนภายในสถาบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น การประชาสัมพันธ์ภายใน ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความสามัคคี เสริมสร้างขวัญและความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดีต่อหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี

### 5.3 สื่อและการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

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

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

ในที่ชุมชน การพูดสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ การประชุมรูปแบบต่างๆ การอภิปรายกลุ่ม การกล่าวสุนทรพจน์ การกล่าวปราศรัย การให้โอวาท การอบรมสัมมนา

ข้อดี ทำได้สะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย การสื่อสารได้รับความสนใจมาก เนื่องจากมีการแสดงที่ใบหน้า กิริยาท่าทาง และแววตา สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่นได้ เหมาะสำหรับการเผยแพร่ข่าวที่ไม่สลบับซับซ้อน

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 ใ้รายละเอียดได้มากกว่าการพูด เก็บเป็นหลักฐานได้ ให้ความสะดวกในการศึกษาหาความรู้ จะอ่านเมื่อใดก็ได้ ราคาถูก สามารถเข้าถึงกลุ่มต่างๆ ได้ สามารถนำเสนอเนื้อหาได้ครั้งละมากๆ มีความถี่ในการนำเสนอข่าวสาร

ข้อเสีย ต้องใช้กับผู้ที่อ่านหนังสือได้ และการพิมพ์ต้องใช้เวลาานกว่าสื่อการพูด มีอายุสั้น บางครั้งต้นทุนการผลิตสูง ขาดความรวดเร็วในการนำเสนอ

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

ข้อดี สามารถสื่อไปได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ครอบคลุมหลายพื้นที่ มีผลทางจิตวิทยาสูง และมีความน่าเชื่อถือในความรู้สึกของประชาชน มีความใกล้ชิดกับผู้ฟัง และผู้ชม

ข้อเสีย ต้องเปิดรับชมตามเวลา ไม่สามารถให้รายละเอียดได้มาก 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 กนกจันทร์ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต ตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพและประเภทของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คนเป็นชาย 174 คนหญิง 226 คนโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยสุ่มจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 200 คน และชาวต่างชาติ 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 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 อัมเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคือหญิง ร้อยละ 55 มีอายุเฉลี่ย 26.64 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 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 ปรากฏว่านักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจมากจากการเยี่ยมชมโครงการต่างๆของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กิจกรรมทางการเกษตรตามแนวพระราชดำริกิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมในเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้

ยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการบริการและแหล่งบริการที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาของนักท่องเที่ยว พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงเสีย รวมทั้งเนื้อหาสิทธิการไม่เป็นปัจจุบัน จึงเสนอแนะว่า ควรซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงให้ใช้งานได้ และควรมีการปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาและการจัดนิทรรศการให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ปารมี ลางคุลานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งบริการสารสนเทศที่จัดให้บริการในพิพิธภัณฑ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) บริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การอธิบายนำชมทั่วไป การอธิบายนำชมภายในอาคาร การอธิบายนำชมภายนอกอาคาร การอธิบายนำชมพิเศษ การจัดทำบทเรียนเฉพาะเรื่อง การจัดอบรมทางศิลปะ การจัดนิทรรศการทางการศึกษา การจัดนิทรรศการพิเศษ การจัดกิจกรรมวันพิเศษ ห้องสมุดและบริการอื่น ๆ 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. ตามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง 2. ตามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ 3. แบบสอบถามชนิดปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติมทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test)

รังสฤษดิ์ สัตยารูธ (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 ประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อลงกต สมฤทธิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตำบลปึงโค้ง อำเภอเขียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม รองลงมาคือด้านบุคลากร และต่ำสุดคือด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการทางการท่องเที่ยวของศูนย์พัฒนาโครงการหลวงห้วยลึก ตามกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการประชาสัมพันธ์

วรรณวี โคตรบัง (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 สร้างจิตสำนึกวิถึวัฒนธรรมท้องถิ่น 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 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 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 นิธิชนวิษิต (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูลผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 18 ปี อาชีพพนักงานนักศึกษา 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 ด้านพฤติกรรม และความรู้สึก และด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยภาพรวมพบว่าผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

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

5. จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า Sig ในแต่ละด้านมีค่าเท่ากัน คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชม มีผลทำให้การเข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานครต่ำกว่าสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชม อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สรุปจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อประกอบเป็นแนวคิดการวิจัยใน 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 รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย หมายถึง การให้บริการต่างๆที่จัดขึ้นภายในพิพิธภัณฑ์ จัดให้มีการจัดแสดงนิทรรศการด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดสุโขทัยและโบราณคดี เกี่ยวกับเรื่องราวที่เป็นหลักฐานความเป็นมาในอดีตของประวัติศาสตร์ไทยในยุคสุโขทัยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาเข้าชม เพื่อสร้างความรู้ความตระหนัก และความประทับใจให้กับผู้ที่มาเข้าชม ต่อสิ่งที่ได้รับในการจัดแสดง ซึ่งการให้บริการภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง 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 วันสำคัญต่างๆ

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจกับผู้ที่มาเข้าชม พิพิธภัณฑ์ได้ทราบถึง ข่าวสาร กิจกรรม กำหนดการ รายการและเรื่องราวเนื้อหาความรู้ในรูปแบบ ต่างๆ อันได้แก่ มีแผนที่อาคารเพื่อประกอบการนำชม มีป้ายบอกจุดของการให้บริการ ป้ายให้ คำอธิบายทางวิชาการเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของที่จัดแสดง มีเอกสารแผ่นปลิว แผ่นพับที่อธิบายเรื่องราว เนื้อหาของสิ่งที่จัดแสดงโดยสรุป นอกจากนี้ยังมีการบริการนำชม การบรรยายสรุป การบรรยาย พิเศษ เพื่อให้ผู้เข้าชมเกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่นำมาจัดแสดงทางประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของศิลปวัฒนธรรมสมัยสุโขทัยเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมี การจัดฉายภาพยนตร์ วีดิทัศน์ ที่เป็นสารคดีที่เกี่ยวข้อง มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้ไฮเทคอุปกรณ์ ที่ทันสมัย นำเสนอเรื่องราวความรู้ที่เกี่ยวกับขงกับพิพิธภัณฑ์

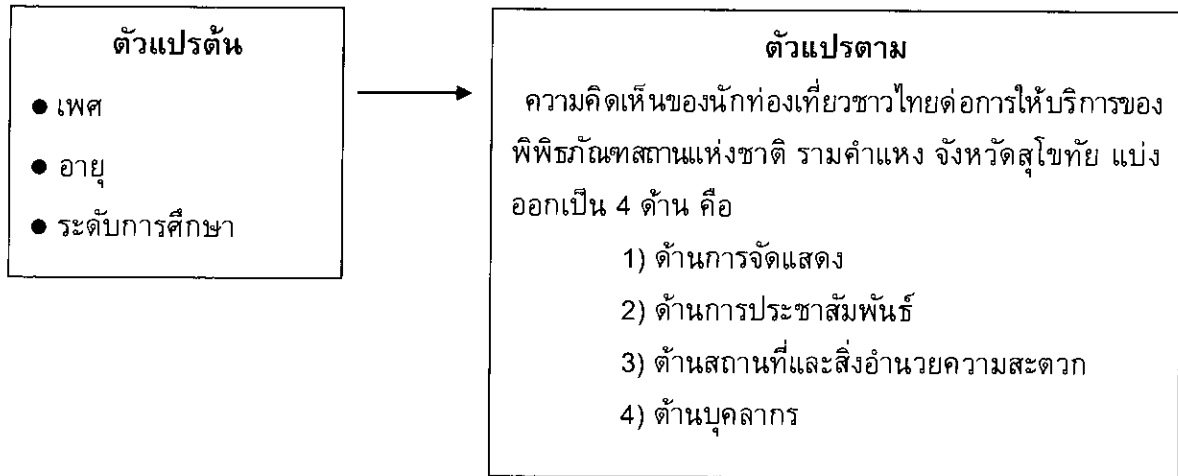
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ทำเลที่ตั้ง สะดวกและความปลอดภัย ในการเดินทางมาเข้าชม ลักษณะของอาคารจัดแสดง สภาพแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์ และการ ให้บริการทั้งภายในและภายนอกของพิพิธภัณฑ์ อันได้แก่ สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่รับฝากสิ่งของ ห้องจำหน่ายบัตรเข้าชม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

ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้ที่มาเข้าชมในด้านต่างๆ 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

การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รมคำแหง จังหวัดสุโขทัย ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย