

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นสถานที่รวบรวมและจัดแสดงวัตถุต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความรู้ และกระตุ้นให้เกิดการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวัตถุเหล่านั้น สมัยก่อนยังไม่มีภาระเน้นในเรื่อง การให้การศึกษาแก่ประชาชนมากนัก พิพิธภัณฑ์ในยุคแรกๆ จึงมีหน้าที่หลักในการเลือกสรรวัตถุ ที่สวยงามมีคุณค่าแก่การสะสมและแสวงหาซื้อวัตถุนั้นมาเก็บสะสมรวบรวมจัดแสดงไว้ในที่ที่ เหมาะสมและทำการอนุรักษ์ไว้ไม่ให้เสื่อมสลายหรือสูญหายไป ส่วนการให้ความรู้หรือให้การศึกษา จะจัดให้สำหรับผู้ที่มีความสนใจหรือสังเกตเห็นคุณค่าของวัตถุเหล่านั้นอย่างแท้จริง ซึ่งส่วนใหญ่ ก็มักจะเป็นชนชั้นสูงในสังคมหรือผู้ที่มีความรู้ความสนใจเฉพาะสาขาวิชานั้น ๆ เท่านั้น แต่ในปัจจุบัน พิพิธภัณฑ์ หมายรวมถึง การมีหน้าที่ต่อสังคมในการรวบรวม สงวนรักษา ศึกษาวิจัยและจัดแสดง สิ่งซึ่งเป็นหลักฐานมีความสำคัญต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม โดยมีความมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้า การศึกษา และความเพลิดเพลิน สิ่งของซึ่ง สงวนรักษาและจัดแสดงนั้น ไม่ใช่เพียงวัตถุ แต่ได้รวมถึง สิ่งที่มีชีวิตด้วย ปัจจุบันนี้พิพิธภัณฑ์ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญและถือเป็นหน้าที่หลักของพิพิธภัณฑ์ ที่จะต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุต่างๆ ที่มีสะสมอยู่ในพิพิธภัณฑ์ จึงกล่าวได้ว่าพิพิธภัณฑ์ มีความน่าสนใจในฐานะที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ทั้งในระบบและตลอดชีวิตที่สำคัญให้กับนักเรียน ชุมชน รวมทั้งผู้สนใจที่เป็นนักท่องเที่ยวทั่วไป ได้เข้าชมเพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจอย่างประเทือง ปัญญา และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้น คือ การเข้าไปศึกษา ค้นคว้า หากความรู้จะเป็นระบบและลึกซึ้ง นอกจากนี้ หน้าที่และบทบาทหลักของพิพิธภัณฑ์ คือ สามารถเสริมสร้างความรู้ ที่ดีและมีคุณค่า ในการเชื่อมต่อระหว่างอดีตกับปัจจุบัน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มพฤติกรรมต่าง ๆ ในอนาคต ได้อีกด้วย จึงกล่าวได้ว่า พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่ที่มีคุณค่าในการเชื่อมต่อและสืบทอดทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ความรู้ ความเชื่อ ฯลฯ ได้อีกทางหนึ่ง (สาวิตรี สุวรรณสถิตย์, 2550 : 26)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักชนิดหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งนำรายได้จากประชาชน ชาวไทยและชาวต่างชาติเข้าสู่ประเทศ ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยได้รับการ สนับสนุนและการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องจากภาครัฐและเอกชน ที่สามารถดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือน ซึ่งได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว อย่างชัดเจนมาโดยตลอด แต่ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวอีกประเภทหนึ่งที่ถูกลืม ซึ่งการส่งเสริมและ การพัฒนายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยวประเภท “พิพิธภัณฑ์”

ปัจจุบันประเทศไทย มีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ที่อยู่ในความดูแลของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 44 แห่ง รวมถึงพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา โดยพิพิธภัณฑ์นับเป็นแหล่งสะสมความรู้และมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงาน องค์กร และสถาบันมากมาย อีกทั้งตัวของพิพิธภัณฑ์เองยังมีหน้าที่เก็บรวบรวมศิลปวัตถุ และจัดแสดงเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยวและคนในชุมชนได้เข้ามาศึกษาหาความรู้ทั้งทางด้าน โบราณคดี ประวัติศาสตร์ มานุษยวิทยา ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

จากสถานการณ์ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ภายใต้การดำเนินงานของรัฐในปัจจุบัน ซึ่งมีความหยุดนิ่ง ไม่เคลื่อนไหว จนกระทั่งอาจถึงขั้นตายซาก จึงทำให้พิพิธภัณฑ์ต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนารูปแบบและวิธีการจัดแสดงใหม่ ๆ ตลอดเวลา จึงเป็นภาระหน้าที่สำคัญของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อผลักดันให้ทุกๆ พิพิธภัณฑ์ได้ทำหน้าที่และบทบาทสมกับความเป็นพิพิธภัณฑ์ตามหลักการได้อย่างแท้จริง โดยการพัฒนามาบทบาทในด้านการจัดการวัตถุ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในแต่ละพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ดังนั้น จึงต้องมี การจัดการที่ชัดเจน มีมาตรฐานในการรวบรวม การจำแนกประเภท การบันทึกหลักฐาน การตีความวิเคราะห์เพื่อนำมาซึ่งบทสรุปในการนำเสนอและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูล โดยผ่านระบบและเทคโนโลยีทันสมัย โดยภาพที่ปรากฏของพิพิธภัณฑ์นั้น จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและใหม่อยู่เสมอ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ แนวใหม่ จึงหันมาให้ความสำคัญแก่การจัดการวัตถุกันมากขึ้น ทั้งในด้านการสงวนรักษา (การให้ความปลอดภัย) การสืบหา และตีความในวัตถุ เพื่อนำมาซึ่งความรู้ในเรื่องราวต่างๆ ประการสุดท้าย คือ การคำนึงหลักสุนทรียศาสตร์ ให้เกิดแก่วัตถุ นั้น ๆ (สุจารีย์ จรัสด้วง, 2553 : 18)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดแสดงนิทรรศการถาวร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาตามกระแสการท่องเที่ยวในปัจจุบัน และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าชมหรือนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชม และข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมกับข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรกับความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 38,081 คน ได้แก่ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอินทร์บุรี (สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา, 2555) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา เกี่ยวกับการจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิภาค

2.1.2 ข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของผู้เข้าชม ได้แก่ ความเข้าใจของผู้เข้าชมเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ประเภทพิพิธภัณฑ์ที่เคยเข้าชม วัตถุประสงค์ในการเข้าชม การรับรู้ข้อมูล ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง จำนวนครั้งที่เข้าชม ช่วงวันที่เข้าชม และการกลับมาเที่ยวในอนาคต

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.2.1 ความคิดเห็นของผู้เข้าชมที่มีต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ได้แก่ การจัดแสดง วิธีการนำเสนอวัตถุสิ่งของ วิธีการนำเสนอเนื้อหา และกิจกรรม/การแสดง

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทรเกษม และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอินทร์บุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2555

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์ที่พึงประสงค์ การบริการและคุณภาพการบริการ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และส่วนประสมการตลาดบริการ ทฤษฎีความพึงพอใจ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลป