

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

1. ความสำคัญและองค์ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์
 - 1.1 ความหมายของพิพิธภัณฑ์
 - 1.2 ประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย
 - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ภายในประเทศ
 - 1.4 ประเภทของพิพิธภัณฑ์
 - 1.5 บทบาทหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์
 - 1.6 ประเภทการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์
 - 1.7 พิพิธภัณฑ์กับผู้เข้าชม
2. พิพิธภัณฑ์และความหมายของการจัดแสดงนิทรรศการในประเทศไทย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
 - 3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา
 - 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา
 - 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จันทรเกษม
 - 3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการพิพิธภัณฑ์
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ที่พึงประสงค์
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
 - 4.4 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
 - 4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 4.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. ความสำคัญและองค์ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์

1.1 ความหมายของพิพิธภัณฑ์

อานนท์ ลิมสุวรรณ์ (2548 : 15) กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์ แยกตามรูปคำและความหมายได้ ดังนี้

“พิพิธ” เป็นภาษาบาลีและสันสกฤต แปลว่า “ต่าง ๆ กัน”

“ภัณฑ์” แปลได้ว่า “สิ่งของ เครื่องใช้”

ส่วนคำว่า “สถาน” หมายถึง แหล่ง ที่ตั้ง ปราการ เป็นคำเติมท้ายสถานที่สำคัญ เช่น พระที่นั่งอัมพรสถาน ราชบัณฑิตยสถาน ทัศนสถาน รวมทั้งพิพิธภัณฑ์สถานที่เป็นเฉพาะแห่งด้วย

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2548 : 14) มีรายงานว่า พิพิธภัณฑ์ เป็นสถาบันที่จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดประสงค์ รูปแบบ เนื้อหาและหน้าที่แตกต่างกันไปตามความเป้าหมายในการจัดตั้งแต่มีเป้าหมายหลักอย่างเดียวกัน ก็คือเก็บรักษาและจัดแสดงจิตสำนึกทางวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ วัตถุ สิ่งของที่เก็บและจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์อาจเคลื่อนย้าย เปลี่ยนแปลง และหมุนเวียนได้อย่างหลากหลาย

สุวรรณ ทศกร (2546 : 24) กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งให้ความรู้แก่ทุกคน ปัจจุบันเข้าใจว่าพิพิธภัณฑ์เป็นสถาบันที่เสาะหาและค้นคว้าโบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์และค่านิยมของจริยธรรม ตลอดจนการพัฒนาแนวโน้มที่จะเป็นไปของมนุษย์พิพิธภัณฑ์จะเลือกสิ่งต่างๆ เหล่านี้แล้วนำมาจัดเป็นนิทรรศการถาวรอย่างมีแบบแผนและวิธีการที่ดี เพื่อเป็นเป็นการศึกษาของสาธารณชน พัฒนาการของวิชาการพิพิธภัณฑ์ก็เจริญก้าวหน้าไปมากทุกพิพิธภัณฑ์พยายามทุกวิถีทางเท่าที่จะเป็นไปได้ที่ทำให้การนำเสนอการจัดแสดงต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์สนใจมีคุณค่าน่าสนใจมีคุณค่าประทับใจ ผู้ชมภัณฑารักษ์สมัยใหม่มีประสบการณ์ในการเลือกใช้หลักการจัดนิทรรศการเป็นสื่อให้ผู้เข้าชมและได้รับความรู้ในสิ่งที่ตนชมได้ดี อย่างเช่น การจัดแสดงใน พิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมพื้นบ้านที่เมืองโบราณบางปู สมุทรปราการ

อภิญา บัวสรวง (2544 : 26) ได้กล่าวถึงการศึกษาศึกษาของพิพิธภัณฑ์ว่า การศึกษาของพิพิธภัณฑ์หมายถึงการบริการที่ให้กับกลุ่มบุคคลเป้าหมายที่กว้างขึ้นโดยครอบคลุมถึงการบริการต่าง ๆ สำหรับ ครู เช่นการฝึกอบรม และแนะแนวครูเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์เพื่อช่วยในการสอน การจัดโปรแกรมกิจกรรมต่าง ๆ การให้ยืมวัตถุ การจัดทำสื่อการสอนซึ่งเกี่ยวข้อง

กับนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเพิ่มความสนุกสนานเพลิดเพลิน และให้ความรู้กับนักเรียนยิ่งกาลเวลาผ่านไปสิ่งที่น่ารู้ต่าง ๆ ในสังคมก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นการให้บริการทางการศึกษาของพิพิธภัณฑ์จึงไม่หยุดนิ่งหากแต่ต้องปรับเปลี่ยนอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ฉะนั้นการศึกษาในความหมายดังกล่าวนี้จึงเป็นการศึกษาตลอดชีวิตที่ไม่จำกัดเพศ วัย และคุณวุฒิของผู้เข้าชม และไม่จำกัดวิธีการสอน พิพิธภัณฑ์จึงมีลักษณะแตกต่างจากสถาบันการศึกษา

สิรินยา จรูเทียบ (2546 : 28) ได้กล่าวถึง ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถานว่าเป็นสถาบันที่มีวัตถุประสงค์ในการรวบรวม สงวนรักษาวัตถุต่าง ๆ ที่เป็นหลักฐานสำคัญทางวัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์ อันสัมพันธ์กับมนุษย์และธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เพื่อการปลูกจิตสำนึกในการสืบสานอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม เป็นเสมือนสื่อกลางที่จะสานสัมพันธ์ระหว่างอดีตกับปัจจุบันเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาที่ให้ความรู้และความเพลิดเพลินแก่สาธารณชนโดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ทั้งสิ้น

สุวรรณ ทศกร (2546 : 86) กล่าวว่าพิพิธภัณฑ์สถานเป็นสถานที่จัดแสดงวัตถุในแขนงวิชาต่างๆ จึงได้กลายเป็นสถาบันการศึกษาที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน หรืออีกในหนึ่งได้กลายเป็นเสมือนหนังสือที่วางอยู่บนผนังสำหรับคนทั่วไปที่จะเรียนรู้ได้อย่างง่ายดายและเพลิดเพลิน ต่างกับสมัยก่อนซึ่งเป็นสถานที่ศึกษาของบรรดานักปราชญ์เท่านั้น ประชาชนทั่วไปไม่กล้าที่จะเข้าไปหาความรู้เพราะรู้สึกว่ายากเกินกว่าจะเข้าถึง พิพิธภัณฑ์สถานในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ พิพิธภัณฑ์สถานจะช่วยให้คนรำลึกถึงอดีต เห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมในอดีต และเรียนรู้วิชาการแขนงต่างๆ ได้อย่างเพลิดเพลิน

ธนาภา วุฒินาโณ (2550 : 16) กล่าวถึงพิพิธภัณฑ์ว่า ยังมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นจากเพียงเป็นการเก็บ/แสดงวัตถุให้กลายเป็นการให้ประสบการณ์การเรียนรู้ และความเพลิดเพลินไปพร้อม ๆ กัน ตัวอย่างเช่น พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ (Aquarium) พิพิธภัณฑ์หรือศูนย์การเรียนรู้ที่มีชีวิต (Living museum) และบางกรณีอาจไม่มีวัตถุเก็บรักษาไว้แสดงแต่อาจเป็นการจัดแสดงสื่อความหมายโดยสื่อต่าง ๆ ร่วมกัน

สำหรับคำว่าพิพิธภัณฑ์สถาน คือ สถาบันที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ รูปแบบ เนื้อหา และหน้าที่แตกต่างกันไปตามเป้าหมายในการจัดตั้ง แต่มีเป้าหมายหลักอย่างเดียวกันก็คือเก็บรักษาและจัดแสดงจิตสำนึกทางวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ วัตถุสิ่งของที่เก็บและจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์อาจเคลื่อนย้ายเปลี่ยนแปลง และหมุนเวียนได้อย่างหลากหลาย พิพิธภัณฑ์มักจะให้บริการแก่สาธารณชนเพื่อประโยชน์ในการศึกษา สันทนาการ แสดงความภูมิใจของท้องถิ่น ดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือแสดงเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ โบราณคดี ฯลฯ โดยมีผู้ดูแลพิพิธภัณฑ์ เรียกว่า ภัณฑารักษ์ ซึ่งในปัจจุบันแนวคิดของพิพิธภัณฑ์ยังมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น จากแค่เป็นการเก็บ/แสดงวัตถุเป็นการให้ประสบการณ์การเรียนรู้และความเพลิดเพลินไปพร้อมๆกัน ตัวอย่างเช่น พิพิธภัณฑ์

กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ (Aquarium) พิพิธภัณฑ์หรือศูนย์การเรียนรู้ที่มีชีวิต (Living museum) บางที่อาจไม่มีวัตถุเก็บรักษาไว้ แต่เป็นการจัดแสดงสื่อความหมายโดยสื่อต่าง ๆ ร่วมกันก็ได้ เป็นต้น สำหรับความหมายของพิพิธภัณฑ์ ในความรับรู้ของคนทั่วไปอาจจะหมายถึง สถานที่หนึ่งๆ ซึ่งจัดแสดงสิ่งของต่างๆ เพื่อให้ความรู้และความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าชม แต่อย่างไรก็ตาม ในทางพิพิธภัณฑ์วิทยาที่ยอมรับกันในปัจจุบันแล้ว “พิพิธภัณฑ์” มีความหมายกว้างขวางมากกว่าสถานที่และการจัดแสดง แต่เทียบเท่าได้กับคำว่า “แหล่งเรียนรู้”

สันติภาพ คำสะอาด (2553 : 15) กล่าวถึงพิพิธภัณฑ์ว่า เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่เปิดเป็นสถานที่สาธารณะและเป็นสถาบันถาวรที่ให้บริการแก่สังคมและมีส่วนในการพัฒนาสังคม มีหน้าที่รวบรวม สงวนรักษา ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ และจัดแสดงวัตถุอันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อจุดประสงค์ทางการค้นคว้า การศึกษา ความเพลิดเพลินใจ โดยคำจำกัดความข้างต้นได้แจ้งหน้าที่หลัก ๆ ของพิพิธภัณฑ์ไว้ 5 ประการ คือ 1) รวบรวม 2) สงวนรักษา 3) ค้นคว้าวิจัย 4) เผยแพร่ความรู้ และ 5) จัดแสดงวัตถุ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อความชัดเจนทางด้านสถานภาพว่าองค์กรหรือสถาบันใดมีคุณสมบัติของ “พิพิธภัณฑ์” หรือไม่ ดังนั้น ICOM จึงได้อธิบายเงื่อนไขและจำแนก “สถาบัน”ต่างๆ ที่มีคุณสมบัติของ “พิพิธภัณฑ์” ไว้อีก 8 ข้อ ดังนี้คือ

1. คำจำกัดความข้างต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้โดยปราศจากข้อจำกัดใด ๆ ที่เกิดจากรูปแบบของคณะกรรมการ ลักษณะของพื้นที่ โครงสร้างหน้าที่ หรือวิธีการศึกษา สิ่งของสะสมของสถาบันนั้นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. นอกจากสถาบันที่ถูกระบุว่าเป็น “พิพิธภัณฑ์” แล้ว สิ่งที่จะกล่าวต่อไปนี้จัดได้ ว่ามีคุณสมบัติเป็นพิพิธภัณฑ์ตามวัตถุประสงค์ของคำนิยามนี้ ได้แก่

2.1 แหล่งและอนุสรณ์สถานทางธรรมชาติ โบราณคดี และชาติพันธุ์วรรณา แหล่งและอนุสรณ์สถานทางประวัติศาสตร์ ซึ่งเก็บรวบรวม สงวนรักษา และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวัตถุอันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อมของมนุษย์

2.2 สถาบันที่รวบรวมและจัดแสดงตัวอย่างของสิ่งมีชีวิตทั้งพืชและสัตว์ เช่น สวนพฤกษศาสตร์ สวนสัตว์ศาสตร์ สถานที่แสดงสัตว์น้ำ และศูนย์ศึกษาพันธุ์พืชและสัตว์

2.3 ศูนย์วิทยาศาสตร์และห้องฟ้าจำลอง

2.4 หอศิลปะที่จัดแสดงงานโดยไม่แสวงหาผลกำไร

2.5 สถานที่ตามธรรมชาติ ซึ่งเป็นที่สงวน

2.6 องค์กรพิพิธภัณฑ์ทั้งในระดับนานาชาติ ระดับชาติ ระดับภูมิภาคหรือระดับท้องถิ่น กระทรวง หรือกรม หรือหน่วยงานเอกชนใดก็ตามทั้งที่มีส่วนในการรับผิดชอบพิพิธภัณฑ์ หรือมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดนี้

2.7 สถาบันหรือองค์กรซึ่งไม่แสวงหาผลกำไรที่ทำงานด้านการอนุรักษ์ การค้นคว้าวิจัย การศึกษา การฝึกอบรม การจัดทำเอกสารวิชาการ และกิจกรรมอื่น ๆ อันเกี่ยวข้องกับงานพิพิธภัณฑ์ และวิชาพิพิธภัณฑ์วิทยา

2.8 ศูนย์วัฒนธรรมและนิติบุคคลอื่นๆ ที่ดำเนินการด้านการอนุรักษ์ การสืบสาน และการบริหารจัดการทรัพยากรอันเป็นมรดกที่จับต้องได้ และมรดกที่จับต้องไม่ได้

2.9 สถาบันใดๆ อย่างเช่น สภามหาวิทยาลัย ซึ่งหลังจากการร้องขอคำวินิจฉัยจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วได้รับการพิจารณาว่ามีคุณสมบัติบางส่วนหรือทั้งหมดของพิพิธภัณฑ์ หรือมีส่วนในการสนับสนุนพิพิธภัณฑ์และบุคลากรที่ทำงานด้านพิพิธภัณฑ์เป็นอาชีพ ตลอดจนการสนับสนุนงานวิจัย การศึกษา หรือการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานพิพิธภัณฑ์

สันติภาพ คำสะอาด (2553 : 17) กล่าวว่า รูปศัพท์ของ “มิวเซียม” และ “พิพิธภัณฑ์” อันที่จริงคำว่า “พิพิธภัณฑ์” ถ้าแปลตามรูปศัพท์แล้วจะมีความหมายเพียง “สิ่งของนานาชนิด” เท่านั้น ไม่ได้หมายถึงสถานที่จัดแสดงวัตถุสิ่งของแต่อย่างใดคำที่ถูกต้องตามความหมายนั้น ต้องเป็นคำว่า “พิพิธภัณฑ์-สถาน” ซึ่งหมายถึง “สถานที่สำหรับสิ่งของนานาชนิด” และจากรูปศัพท์นี้ ถ้านำไปเปรียบเทียบกับ คำว่า “มิวเซียม” แล้ว จะเห็นว่ารูปศัพท์ทั้ง 2 นั้น มีความหมายไม่ตรงกัน (Musa (มุซา) เขียนตามภาษาละติน ถ้าภาษาอังกฤษจะเขียนว่า Muse (มิวซ์) ซึ่งเป็นรูปพหูพจน์ คือ กล่าวถึงทั้งคณะ ภาละตินจะเป็น Musae (มุซาเย) ภาษาอังกฤษจะเป็น Muses (มิวเซส) ซึ่งคำว่า “พิพิธภัณฑ์สถาน” แสดงออกแค่เพียงเป็นสถานที่เก็บของ ในขณะที่คำว่า “มิวเซียม” กลับมีความหมายว่าเป็นที่สถิตของคณะเทพธิดามูซา (Musa) คณะเทพธิดามูซานี้เป็นคณะแห่งสรรพวิชาด้านต่างๆ ดังนั้นคำว่า “มิวเซียม” จึงมีความหมายอยู่ในตัวเอง ว่า “หอแห่งสรรพวิชา” หรือ “แหล่งเรียนรู้” โดยความหมายตามรูปศัพท์ของ “มิวเซียม” เป็นคำยืมมาจากภาษาละตินว่า “มุเซออน” มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกโบราณว่า “มุเซออน” (Mouseion) ซึ่งหมายถึง “สถานที่สถิตของหมู่เทพธิดามูซา” คณะเทวีนี้มีอยู่ด้วยกัน 9 องค์ ทั้งหมดล้วนเป็นพระธิดาของเทพเจ้าเซอุส ราชแห่งเทพทั้งมวลกับเทวีเนโมซีเน เทวีแห่งความทรงจำ กล่าวกันว่าหมู่เทพธิดามูซาเป็นตัวแทนของดนตรี บทเพลง และนาฏศิลป์ โดยมีอำนาจจิตใจให้กวีสามารถแต่งกวีนิพนธ์ได้ ด้วยเหตุนี้จึงถือว่าหมู่เทพธิดามูซาเป็นผู้อุปถัมภ์เหล่านักปราชญ์และกวีให้สามารถแต่งตำราและบทประพันธ์ต่าง ๆ ขึ้นมาได้ และเป็นเหล่าเทพแห่งสรรพวิชาด้วยเช่นกัน โดยในช่วงยุคคลาสสิกตอนปลายได้มีการจำแนกหน้าที่อุปถัมภ์ให้แก่เทพธิดาแต่ละองค์ แทนด้วยสรรพวิชาต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. คลีโอ (Cleo) เทพธิดาแห่งประวัติศาสตร์นิพนธ์
2. ยูเตอร์เป (Euterpe) เทพธิดาแห่งกวีนิพนธ์และทำนองเสนาะ
3. ธาเลีย (Thalia) เทพธิดาแห่งบทร้อยกรอง และสุขนาฏกรรม

4. เมลโปเมเน (Melpomene) เทพธิดาแห่งโศกนาฏกรรม
5. เติร์ปซิคอเร (Terpsichore) เทพธิดาแห่งการขับร้องและฟ้อนรำ
6. เอราโต (Erato) เทพธิดาแห่งกวีนิพนธ์เรื่องรักใคร่ และการล้อเลียนท่าทาง
7. โพลีฮิมเนีย (Polyhymnia) เทพธิดาแห่งบทเพลงสรรเสริญอันศักดิ์สิทธิ์
8. ยูรานี (Eurania) เทพธิดาแห่งดาราศาสตร์ หรืองานนิพนธ์ด้านดาราศาสตร์
9. คาลลิโอเป (Calliope) เทพธิดาแห่งบทประพันธ์ประเภทมหากาพย์

มงคลรัตน์ มหัทธชอ (2553 : 10) กล่าวว่า คำว่า “หอสรรพวิชา” หรือ “มิวเซียม” ของกรีก-โรมันมีใช้กันมานานแล้วในโลกตะวันตก ในความหมายที่เน้นไปยังเรื่องของสถานที่อันเป็นที่สถิตแห่งความรู้และเป็นสถานที่สำหรับการเรียนการสอนกันระหว่างนักปราชญ์กับลูกศิษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาปรัชญา คำว่า “หอสรรพวิชา” หรือ “มิวเซียม” จึงถูกนำมาใช้อีกครั้งในการเรียกชื่อสถานที่อันทำหน้าที่เสมือนคลังแห่งความรู้ที่ถ่ายทอดโดยการเก็บสะสมและจัดแสดงวัตถุต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุทางประวัติศาสตร์หรือธรรมชาติวิทยาตั้งแต่ยุคเรเนสซองส์เป็นต้นมา แต่อย่างไรก็ตามดูเหมือนว่า “มิวเซียม” จะถูกจำกัดให้หมายถึง “สถานที่จัดเก็บและแสดงสิ่งของนานาชาติ” เท่านั้น และความคิด เช่นนี้เองได้ส่งผ่านมายังมาซึ่งประเทศต่าง ๆ ทางโลกตะวันออก โดยพิจารณาได้จากความหมายของคำว่า “มิวเซียม” ที่ได้ถูกแปลออกมาเป็นภาษาของประเทศนั้น ๆ โดยที่คำที่ผูกขึ้นมาใหม่นี้ ก็ยังคงแสดงให้เห็นถึงกรอบความคิดที่ว่า “มิวเซียม” คือ “สถานที่จัดเก็บและจัดแสดงสิ่งของนานาชาติ” ตัวอย่างเช่น ภาษาจีนกลางบัญญัติว่า “ไป่อู่กั๋วอัน” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนอันมีสิ่งของมากมาย” ภาษาฮินดีบัญญัติว่า “วัสตุสังครหาลัย” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนอันเป็นที่เก็บรักษาวัตถุต่าง ๆ” หรือในภาษาเวียดนามบัญญัติว่า “เวียนบ่าวตั้ง” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนอันเป็นที่เก็บรักษา” หรือในภาษาไทยบัญญัติว่า “พิพิธภัณฑสถาน” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนอันมีสิ่งของมากมาย” จะเห็นได้ว่าชื่อเหล่านี้ได้อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่า “มิวเซียม” หมายถึง สถานที่เก็บหรือรวบรวมวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ทั้งสิ้น ภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาพม่าบัญญัติว่า “เบียะไต้” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนสำหรับจัดแสดง” หรือภาษามอญบัญญัติว่า “ตักปละ” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนสำหรับจัดแสดง” เช่นกัน ก็ยังคงให้ความรู้สึกว่าเป็นสถานที่สำหรับ “จัดแสดงสิ่งของ” แต่อย่างไรก็ตามในภาษาเขมรได้บัญญัติคำว่า “มิวเซียม” ไว้ได้อย่างน่าสนใจว่า “สารมณเทียร” ตามรูปศัพท์แปลว่า “เรือนอันเป็นที่ตั้งแห่งความรู้” ซึ่งดูเหมือนว่าจะมีความหมายใกล้เคียงกับความหมายดั้งเดิมของ “มิวเซียม” มากที่สุด

ถ้าพิจารณาถึงความหมายตามรูปศัพท์แล้ว “พิพิธภัณฑ” มิได้มีความหมายเดียวกันกับคำว่า “มิวเซียม” แต่ปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า “มิวเซียม” คือ “พิพิธภัณฑ” และ “พิพิธภัณฑ” คือ “มิวเซียม” ประกอบกับนิยามของ ICOM จึงทำให้กรอบแนวคิดในการนิยาม

ความหมายให้กับคำว่า “พิพิธภัณฑ์” เปลี่ยนแปลงไปจากยุคแรกๆ ที่เริ่มปรากฏคำนี้เป็นอย่างมาก

มงคลรัตน์ มหัทธชอ (2553 : 11) กล่าวว่า “พิพิธภัณฑ์” ตามรูปศัพท์แปลว่า “สิ่งของ นานาชนิด” คำนี้เป็นการสมาสกันระหว่างคำว่า “พิพิธ” ซึ่งแปลว่า นานาชนิด กับคำว่า “ภัณฑ์” ซึ่งแปลว่า สิ่งของ รากศัพท์ของ “พิพิธภัณฑ์” มาจากภาษาบาลีคือ คำว่า “วิวิธ” กับคำว่า “ภณฑ” รวมกันเป็น “วิวิธภณฑ” แปลว่า สิ่งของนานาชนิด อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่า “พิพิธภัณฑ์” เป็น คำศัพท์ที่เกิดขึ้นราว 140 ปี เท่านั้น จากพจนานุกรมไทย-ละติน-ฝรั่งเศส-อังกฤษ ที่ชื่อ “สัพพะ พะจะ นะ พาสา ไทย Dictionarium Linguae Thai” แต่งโดยของ-บาติสต์ ปาเลอกัว เมื่อปี พ.ศ. 2397 ไม่ปรากฏคำว่า “พิพิธภัณฑ์” แต่อย่างไรจะมีก็เพียงคำว่า “พิพิธ” ซึ่งหมายถึง สิ่งต่าง ๆ มากมาย

1.2 ประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย

สันติภาพ คำสะอาด (2553 : 22) กล่าวว่า พิพิธภัณฑสถานแห่งแรกของประเทศไทย ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร มีหลักฐานมาจากพิพิธภัณฑ์ส่วนพระองค์ของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยใช้พระที่นั่งประพาสพิพิธภัณฑ์ในพระบรมมหาราชวังเป็นสถานที่เก็บรวบรวมและจัดแสดงศิลปวัตถุโบราณวัตถุในสมัยต่างๆ ครั้นถึงรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดฯ ให้นำศิลปวัตถุโบราณวัตถุเหล่านี้ไปจัดแสดง ณ ศาลาสหทัยสมาคม หรือหอทองคอกเดียในรูปแบบของมิวเซียม เมื่อปี พ.ศ. 2417 ถือเป็นพิพิธภัณฑสถานสำหรับประชาชนแห่งแรก แล้วจึงย้ายมาจัดที่พระราชวังสถานมงคล (วังหน้า) เฉพาะพระที่นั่งด้านหน้า 3 องค์ จนกระทั่งถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ได้พระราชทานอาคารหมู่พระวิมานภายในพระราชวังบวรสถานมงคล (วังหน้า) ทั้งหมดให้จัดเป็นพิพิธภัณฑสถานสำหรับพระนคร เมื่อปี พ.ศ. 2469 ต่อมาเปลี่ยนชื่อมาเป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร เมื่อปี พ.ศ. 2477

การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย

วรวิทย์ องค์กรุทธรักษา (2544 : 21) กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมศิลปากรด้วยกัน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในบทบาทและหน้าที่ตามลักษณะของการบริหารและการจัดการ ดังนี้

1. พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ปัจจุบันพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ทำหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐในการจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

2. พิพิธภัณฑสถานประจำหน่วยงานรัฐอื่น หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจอื่นๆมีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานประจำหน่วยงานของตนขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นพิพิธภัณฑ์สถาน ตามหลักสากลทั่วไป มีการจัดองค์กรและการจัดการที่ครบกระบวนการตามหน้าที่ สามารถเปิดบริการสู่สาธารณชน เพื่อการศึกษาค้นคว้า และเพื่อความเพลิดเพลิน เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา

พระที่นั่งวิมานเมฆ พิพิธภัณฑ์แร่และหิน สถาบันทักษิณคดี และอนุสรณ์แห่งชาติ และยังเป็นอนุสรณ์สถาน และประวัติศาสตร์ของหน่วยงานนั้นๆ จัดเป็นพิพิธภัณฑ์สถานขนาดเล็ก สามารถจัดการเพื่อบริการแก่สาธารณชนได้ในบางโอกาส ส่วนใหญ่แล้วพิพิธภัณฑ์กรมราชทัณฑ์ ฯลฯ

3. พิพิธภัณฑ์สถานในสถานศึกษา ในปัจจุบัน สถานศึกษาหลายแห่งในระดับต่าง ๆ มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานประจำสถาบันไว้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในสาขาต่าง ๆ แก่ นักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ซึ่งการเริ่มต้นของการศึกษาจากวัตถุจริง ซึ่งเป็นกำเนิดของพิพิธภัณฑ์สถานในสถานศึกษานั้น เริ่มจากกรมทรัพยากรธรณี ได้นำเอาตัวอย่างหินและแร่ไปตั้งแสดงเป็นอุปกรณ์การศึกษา แผนกธรณีวิทยาและเหมืองแร่ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2475 และต่อมาก็ได้มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานในสาขาอื่น ๆ เป็นลำดับ

4. พิพิธภัณฑ์สถานเอกชน พิพิธภัณฑ์สถานเอกชน ในที่นี้หมายถึง พิพิธภัณฑ์สถานที่เกิดขึ้นโดยหน่วยงานหรือองค์กร ฯลฯ ที่มีใช้ภาครัฐ รวมถึงพิพิธภัณฑ์สถานส่วนบุคคล และพิพิธภัณฑ์สถานของวัดต่าง ๆ ด้วย จัดเป็นพิพิธภัณฑ์สถานขนาดเล็ก พิพิธภัณฑ์สถานเอกชนเริ่มต้นจากความเป็นสถานที่เก็บรวบรวมสะสมวัตถุในหมู่ชนชั้นสูงและเจ้านาย ประเภทสิ่งของมีค่าของวงศ์ตระกูลและจากการที่รวบรวมตามความนิยมชมชอบเป็นการส่วนตัว เช่น พิพิธภัณฑ์วังสวนผักกาด เป็นต้น

ธนาภา วุฒินาโณ (2550 : 21) กล่าวว่า การจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานเอกชนในประเทศไทยในปัจจุบันนั้น มีความหลากหลายสาขา ส่วนใหญ่เป็นการรวบรวมและจัดแสดงวัตถุและหลักฐานประเภทต่างๆเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาที่เกี่ยวข้องในเรื่องราวเฉพาะด้าน ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานประจำธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงเทพ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งไทย หรือเพื่อเป็นอนุสรณ์สถานในอาคารประวัติศาสตร์ เช่นพิพิธภัณฑ์พระพุทธเลิศหล้านภาลัย หรืออุทยาน ร.2 หรือจะเกิดขึ้นด้วยใจรักและชื่นชอบในเรื่องนั้นๆเป็นพิเศษ รวบรวมและสะสมนำออกแสดงดังเช่น พิพิธภัณฑ์รถไฟในบริเวณจัดจักรพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านจำทวี จ.พิษณุโลก เรือนคำเที่ยงของสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์พิพิธภัณฑ์บ้านปราสาทและพิพิธภัณฑ์เครื่องแก้วของบริษัทไอสดสถานเต็กเฮงหยู จำกัด เป็นต้น

1.3 ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ภายในประเทศ

ฐานข้อมูลพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในประเทศไทย (2554 : เว็บไซต์) ระบุไว้ว่า พิพิธภัณฑ์ภายในประเทศนอกจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแล้วได้มีการจำแนกพิพิธภัณฑ์เป็นกลุ่มตามลักษณะเด่นของเรื่องราวที่จัดแสดง ดังเช่น พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และโบราณคดี พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับภูมิปัญญาพื้นบ้าน พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการเกษตร พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุข พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับพุทธศาสนา

พิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับศิลปะ พิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับผ้าไทย พิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับเศรษฐกิจ, พิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับมานุษยวิทยา และพิพิธภัณฑ์อื่น ๆ

สันติภาพ คำสะอาด (2553 : 31) กล่าวว่า จากการเจริญเติบโตทางด้านวัตถุ การพัฒนาอย่างรวดเร็วของประเทศยังมีคนหลายกลุ่มในประเทศที่มีความวิตกกังวล กิจกรรรมหลายอย่างเกิดขึ้นเพื่อเป็นการอนุรักษ์ สืบสาน และถ่ายทอดสู่คนรุ่นใหม่ พยายามรักษารากเหง้า ภูมิปัญญาของบรรพบุรุษไว้ รัฐบาลสิ่งที่เห็นและเป็นอยู่ในงานพิพิธภัณฑ์สถานไทย งานพิพิธภัณฑ์สถานี่เริ่มต้นมายาวนานกว่าศตวรรษได้ดำเนินต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันที่ประเทศไทยมีพิพิธภัณฑ์สถานี่ดำเนินงานโดยรัฐ ชุมชน และบุคคล จำนวนหลายร้อยแห่งทั่วประเทศ แต่ขณะที่ปริมาณของพิพิธภัณฑ์สถานี่มีมากขึ้นและจะมีเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคต คำถามถึงการอยู่รอด การพัฒนาเชิงคุณภาพ และการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์สถานี่ในประเทศไทยก็เพิ่มขึ้นตามลำดับ คำตอบหนึ่งที่เป็นตัวแปรสำคัญให้กับคำถามดังกล่าวก็คือ รัฐ ซึ่งรัฐมีความเข้าใจในงานพิพิธภัณฑ์สถานี่และสถานี่การณ์ที่พิพิธภัณฑ์สถานี่ในชาติกำลังเผชิญอยู่น้อยแค่ไหนหรือ ยังคงมองว่ามีหน้าที่ในการเก็บของเก่า หรือ แสดงงานศิลปะแนวความคิดใหม่ๆ ในการใช้ประโยชน์พิพิธภัณฑ์สถานี่ให้เป็นแหล่งการเรียนรู้และเสริมสร้างคุณค่าทางจิตใจของคนในชาติถูกส่งผ่านไปถึงรัฐ หรือได้รับการยอมรับจนพัฒนาไปสู่การนำไปปฏิบัติจากรัฐมากขึ้นแค่ไหน นโยบายของรัฐต่องานวัฒนธรรมและต่องานพิพิธภัณฑ์สถานี่คืออะไร นอกเหนือจากภาระหน้าที่ตามกฎหมายในการเก็บรักษาโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และเปิดให้ประชาชนเข้าชมของพิพิธภัณฑ์สถานี่แห่งชาติ และกฎหมายใหม่ที่ให้ท้องถิ่นสามารถจัดการแหล่งการเรียนรู้ของตนเอง ได้ที่ถูกหยิบยกมาอ้างถึงกันอยู่บ่อย ๆ แล้วรัฐมีนโยบายที่เป็นรูปธรรมชัดเจนในการเพิ่มศักยภาพของการเป็นแหล่งการเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์สถานี่ของรัฐเอง และสามารถปรับเปลี่ยนนโยบายหรือเงื่อนไขปัจจุบันเพื่อช่วยสนับสนุนพิพิธภัณฑ์สถานี่ในท้องถิ่นอีกจำนวนมากอย่างไรได้บ้างพิพิธภัณฑ์สถานี่แห่งชาติที่ดำเนินงานโดยรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ตามกฎหมายในการเก็บรักษาโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุมาแต่เดิมและถูกผูกติดกับภาระหลักนี้มาจนปัจจุบัน เป็นที่มาของกรอบคิดในการเก็บรวบรวมและจัดแสดงที่ให้ความสำคัญต่อโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และนำเสนอประวัติศาสตร์ การปกครอง หรือรูปแบบทางศิลปะเป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันที่แนวคิดเรื่องพิพิธภัณฑ์สถานี่แห่งชาติ ได้พัฒนากรอบคิดไปสู่การเก็บรวบรวมสิ่งที่มีคุณค่าของชาติ (Objects of national significance) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์สังคมของชาติในช่วงเวลาต่างๆ สิ่ง que แสดงถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมของชาติและวัตถุร่วมสมัยที่มีคุณค่าความเป็นปัจจุบันของชาติ รวมไปถึงการพัฒนาเนื้อหาเรื่องราวใหม่ๆ ในการจัดแสดงที่นำเสนอบทเรียนในอดีตและสะท้อนปัญหาสังคมในปัจจุบันกำลังเป็นทิศทางที่หลายประเทศนำมาใช้เพื่อสร้างการเรียนรู้ ความตระหนักรู้ และความสมานฉันท์ของคนในชาติจึงเกิดเป็นคำถามที่ท้าทายว่ารัฐจะปรับเปลี่ยนทิศทางและขยายขอบข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคนในชาติผ่านงานพิพิธภัณฑ์ฯต่อไปอย่างไร

สันติภาพ คำสะอาด (2553 : 32) กล่าวว่า สถานการณ์ของพิพิธภัณฑ์สถานภายใต้การดำเนินงานของรัฐในปัจจุบัน ซึ่งหลายคนมองว่าหยุดนิ่ง ไม่เคลื่อนไหว หรือแม้กระทั่งตายซาก ได้กลายมาเป็นเครื่องมือที่รัฐเองใช้เป็นโอกาสในการสร้างผลงานโดยไม่ใส่ใจศึกษาปัญหาที่มีอยู่เดิม ด้วยการประกาศจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานแห่งใหม่ ๆ ที่มุ่งมาว่าจะต้องดีกว่าพิพิธภัณฑ์ ที่มีอยู่แล้ว รัฐกำลังพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานในแบบชั่วคราวชั่วคราวอย่างไร และมีมุมมองอย่างไรในการจัดการงานพิพิธภัณฑ์สถานของชาติปัญหาในงานพิพิธภัณฑ์สถานของไทยที่มีรัฐ เป็นตัวแปรสำคัญในการช่วยแก้ไขหรือทูลาปัญหาเป็นสิ่งที่อยู่ในใจคนทำงานพิพิธภัณฑ์สถาน และประชาชนที่ใช้ประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์สถานมาโดยตลอด หากแต่ที่ผ่านมามีเพียงการปรารภปัญหาในวงเล็ก ๆ ระหว่างคนทำงาน พิพิธภัณฑ์ และคนใช้พิพิธภัณฑ์ ที่มักนำไปสู่ข้อสรุปของการยอมจำนนและยอมรับในชะตากรรมที่เป็นอยู่ ซึ่งก็คงไม่มีใครที่อยากให้สถานการณ์เป็นอยู่เช่นนี้ตลอดไปจะมีวิธีการใดที่จะทำให้รัฐเห็นความสำคัญและใส่ใจที่จะพัฒนางานพิพิธภัณฑ์สถานอย่างจริงจัง เพื่อที่วันหนึ่งพิพิธภัณฑ์ไทยจะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาชาติเช่นที่เป็นอยู่ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก

1.4 ประเภทของพิพิธภัณฑ์

ธนาภา วุฒินาโณ (2550 : 10) กล่าวถึง สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ 2548 ว่า ได้แบ่งพิพิธภัณฑ์เป็น 9 ประเภท ดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ (Museum of arts) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่ได้รับคามนิยมมากที่สุดแบบหนึ่ง เป็นสถาบันที่เก็บ รวบรวมงานที่แยกออกไปเป็นพิเศษ ซึ่งงานศิลปะเหล่านี้มีค่าควรแก่การจดจำไว้ การเก็บรวบรวมจะเป็นเหตุผลดั้งเดิม เพื่อรักษาไว้ ซึ่งศิลปะ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้ชื่นชม กับ สุนทรียะของศิลปะและศึกษาวิวัฒนาการด้านศิลปะหรือประวัติศาสตร์ศิลปะด้วย พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะยังคงนิยมดำเนินการ เก็บรวบรวม วัตถุในทางประวัติศาสตร์ และภูมิศาสตร์อันกว้างใหญ่ ซึ่งในระยะแรก พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะยังมีงานด้านศิลปะน้อย ต่อมาจึงเพิ่มจำนวนงานอื่น ๆ ที่สำคัญซึ่งคุณค่าทางศิลปะของวัตถุเหล่านั้นกำลังได้รับความสนใจและจดจำ น้อยลงทุกทีพิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะพื้นเมืองนั้นเพิ่งจะมีการจัดตั้งที่นิวยอร์กเมื่อเร็ว ๆ นี้ จากความ คิดเห็นทาง ตะวันตกที่มีอยู่มากมายนั้นกำหนดว่า พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะอาจแบ่งเป็นพิพิธภัณฑ์สถานทางภาพเขียน ที่เรียก กัน แพร่หลาย ว่าหอศิลปะ ประติมากรรมและศิลปะประยุกต์ ในยุโรปและอเมริกา เป็นประเพณีที่จัดพิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะโดยทั่วไป

2. พิพิธภัณฑ์ทางศิลปะร่วมสมัย (Gallery of contemporary arts) พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะสมัยใหม่ได้ขยายงานออกไปทุกทิศทุกทาง และครอบคลุม งานในวิชาการแขนงต่าง ๆ คือ

2.1 ศิลปะประยุกต์ ซึ่งนำเข้ามาสู่ความเจริญทางอุตสาหกรรมด้วยการใช้รูปภาพ
ฟิล์ม โทรทัศน์ และการโฆษณาทั้งทางที่เป็น คำอธิบาย และภาพประกอบ

2.2 สถาปัตยกรรม ระดับเดียวกันและแปลนของเมือง ซึ่งใช้โดย เทคนิคและสังคม
พร้อมกันต้องมีความหมายทางศิลปะ และความคิด ต่าง ๆ เข้าประกอบ

2.3 ศิลปะประยุกต์เกี่ยวกับสมัยแห่งการใช้เครื่องจักรกล

2.4 สมัยก่อนคลาสสิก เช่นเดียวกับศิลปะเริ่มแรก และศิลปะนั้น เพียงแสดงถึง
ความเกี่ยวพันกับความก้าวหน้าของศิลปะระยะเดียวกัน

3. พิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยา (Natural history museum) พิพิธภัณฑ์สถาน
ทางธรรมชาติวิทยาได้ พัฒนามาจาก การรวบรวมวัตถุในแบบต่าง ๆ เช่น ธรณีวิทยา พฤกษศาสตร์
สัตวศาสตร์และมานุษยวิทยา เป็นต้น เพื่อจะได้ข้อมูลจากเอกสาร ที่สำคัญและความสำเร็จ ซึ่งอาจ
รวบรวมได้จากการศึกษาทุก ๆ ด้านก่อนประวัติศาสตร์โบราณคดี ชาติ พันธุ์วิทยา มักจะนำมา จัด
แสดงในพิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติ การจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยา เช่น ใน
สหรัฐอเมริกา นิยมจัดตั้งในสวนสาธารณะ ในจำพวกพิพิธภัณฑ์สถานทุกประเภท พิพิธภัณฑ์สถาน
ชนิดนี้ มีการศึกษาและวิจัยที่สำคัญที่สุด อาจใหญ่กว่าพิพิธภัณฑ์สถานทางโบราณคดี ยกเว้นก่อน
ประวัติศาสตร์ ตัวอย่างใน การจัดตั้ง พิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยาที่ปารีส ห้องแสดงต่าง ๆ
อยู่ในความดูแลของศาสตราจารย์และผู้ดูแลห้องทดลอง มีการแสดงภาพถ่ายขนาดใหญ่ตามหลัก
วิชาเป็นอย่างดีนำชมเหยตัวอย่างของพืชจากแหล่งต่าง ๆ ของโลกได้นำมารวม ไว้ที่นี้รวมทั้ง การจัด
แสดงตามสภาพภูมิศาสตร์ด้วย เป็นต้น

4. พิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกล (Museum of science and
technology) พิพิธภัณฑ์สถานอีกชนิดหนึ่งซึ่งแตกต่างจากพิพิธภัณฑ์สถานทั้งสามชนิดที่กล่าว
มาแล้วเพราะแทนที่จะเป็นเรื่องราว เกี่ยวกับพุทธปัญญาของมนุษย์ในเรื่องความดั่งมหรือความเป็นมา
ของอารยธรรมประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติกลับเป็นเรื่องราว การคิดค้นเกี่ยวกับการหาเครื่องผ่อน
แรงและการวิเคราะห์เรื่องราวของจักรวาลอันกว้างใหญ่ วงการพิพิธภัณฑ์สถานเรียก พิพิธภัณฑ์สถาน
ชนิดนี้ว่า พิพิธภัณฑ์สถานทาง วิทยาศาสตร์และเครื่องจักรกล

5. พิพิธภัณฑ์สถานทางมานุษยวิทยาและชาติพันธุ์วิทยา (Museum of anthropology and
ethnology) พิพิธภัณฑ์สถานดังกล่าวนี้มีขอบเขตงานกว้างขวางด้วยวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมให้
มนุษย์แต่ละเผ่าพันธุ์ได้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกัน และกัน อันเป็นผลนำไป สู่ความเข้าใจที่ดีของ
สังคมมนุษย์โลกทั่วไป พิพิธภัณฑ์สถานชนิดนี้มักจะแสดงวัตถุเครื่องมือและเครื่องใช้ รูปเคารพ
ทางศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมอื่น ๆ ขอบเขตแห่งวัฒนธรรมของเผ่าต่าง ๆ ที่จัดแสดงใน
พิพิธภัณฑ์สถานชนิดนี้กว้างขวางเพียงไรขึ้นอยู่กับความสนใจและความรู้ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สถาน

ชนิดนี้บางแห่งจำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงชนเผ่าต่าง ๆ ภายในประเทศ แบ่งพิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) พิพิธภัณฑ์สถานชาติพันธุ์วิทยา (Ethnological museum) 2) พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะพื้นเมือง (Folk arts museum) 3) พิพิธภัณฑ์สถานกลางแจ้ง (Open air museum)

6. พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี (Museum of history and archaeology) พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี ซึ่งแสดงเรื่องราวตามความเป็นมาของมนุษย์ในอดีตนี้ทางสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถาน ที่สร้างความเข้าใจระหว่างทางสังคมมนุษย์ที่สำคัญยิ่งในการสัมมนาหลายครั้ง ที่ประชุมยอมรับเป็นเหตุผล พิเศษ ว่า พิพิธภัณฑ์สถาน ทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีเป็นรากฐานแห่งความเข้าใจระหว่างชาติ ด้วยเหตุนี้ ในทางการบริหารควรจะได้พิจารณาถึงลัทธิชาตินิยม ในความเป็นมาของชาติและความปรารถนาอันไม่สิ้นสุดนี้อาจนำไปสู่ การเปรียบเทียบ ในการจัดแสดงชั่วคราว แต่ละครั้ง ควรจะดำเนินการให้พอเหมาะพอควรแก่ท้องถิ่นเพื่อแก้ปัญหาอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว พิจารณาอย่างถ่องแท้แล้ว จะเห็นได้ว่า พิพิธภัณฑ์สถานทั้งสองแบบนี้ รวมกันไว้ในชนิดเดียวกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นความเกี่ยวข้องกันทางวัตถุและการศึกษาค้นคว้า เฉพาะวิชาโบราณคดีเป็นการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยความถูกต้องแน่นอนของประวัติศาสตร์ ด้วยเหตุนี้ พิพิธภัณฑ์สถาน จึงเป็นรากฐานที่สำคัญของ ประวัติศาสตร์ จะแยกออกจากกันไม่ได้

7. พิพิธภัณฑ์สถานประจำเมือง หรือท้องถิ่น (Regional museum - City museum) พิพิธภัณฑ์สถานประจำท้องถิ่น คือ พิพิธภัณฑ์สถาน ที่แสดงเรื่องราวของท้องถิ่นต่าง ๆ ถึงแม้ว่า พิพิธภัณฑ์สถาน จะตั้งอยู่ไกลจากเมืองใหญ่ เมืองใดเมืองหนึ่งแต่มีแผนงานเป็นในแบบพิพิธภัณฑ์สถานประจำท้องถิ่น ก็อาจจัดเข้าในพิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ได้ และพิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว เพราะสามารถให้ความรู้ได้อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับท้องถิ่นที่พวกเขาได้เข้ามาชม จากการเข้ามาชมของนักท่องเที่ยวซึ่งการจัดแสดงวัตถุหรือตัวอย่างต่าง ๆ ที่ได้ในขอบเขตเดียวกันนั้นเป็นทางที่ดีที่สุดที่จะเป็นตัวแทนของท้องถิ่นนั้นๆ ด้วยการเริ่มต้นในการแสดงให้เห็นสภาพทางธรรมชาติ ซึ่งพิพิธภัณฑ์สถานนั้นๆ สามารถจัดรวมเข้าไว้ในแผนงานได้ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ แผนงานของพิพิธภัณฑ์สถานแบบนี้ มีค่าไม่เพียงแต่สำหรับประชาชนทั่ว ๆ ไป ยังมี ประโยชน์ที่สุดกับผู้เชี่ยวชาญในทางด้านต่าง ๆ

8. พิพิธภัณฑ์สถานแบบพิเศษ (Specialized museum) พิพิธภัณฑ์สถานแบบพิเศษนี้ส่วนใหญ่ เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น ศิลปะยุคดึกดำบรรพ์ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ชาติพันธุ์วิทยา การศึกษาด้านสังคมต่างๆ ธรรมชาติวิทยา วิทยาศาสตร์ เทคนิค เหตุผลทางการปฏิบัติและได้จัดพิพิธภัณฑ์สถาน ที่จำกัดอย่างแน่นอนอยู่ในวิชาหนึ่ง และมีรากฐานอยู่บนสาขาวิทยาการ เช่น พิพิธภัณฑ์สถานตั้งอยู่บนที่พิเศษ หรือบริเวณทางประวัติศาสตร์ อีกประการหนึ่งมีพิพิธภัณฑ์สถาน

แบบหนึ่งซึ่ง เป็นแบบ ของตนเองโดยเฉพาะพอที่จะก่อรูปแยกออกจากพิพิธภัณฑ์สถานที่กำหนด ในวิชาหนึ่ง แต่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษาหลายวิชา ซึ่งอาจจะตั้งอยู่ในท้องถิ่นที่มีพอจะหาใส่เข้า ในเนื้อเรื่องของพิพิธภัณฑ์สถานได้แบบใหญ่ๆ 2 แบบ คือ พิพิธภัณฑ์สถานใน ประเภทแรก เกี่ยวข้อง กับเนื้อเรื่องในสถานที่ทางภูมิศาสตร์ ในขณะที่พิพิธภัณฑ์สถานแบบที่ 2 ไม่จำกัดแบบ ปัญหาต่างๆ ในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานแบบ พิเศษโดยเฉพาะ

9. พิพิธภัณฑ์สถานของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา (University museum) พิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้ ไม่เหมือนกับประเภทก่อน ๆ เพราะประเภทนี้ไม่จำกัดถึงการศึกษาพิเศษ โดยเฉพาะ หรือเกี่ยวกับหัวข้อและขอบเขตใดๆ พิพิธภัณฑ์สถานประเภทนี้มีหัวข้อต่างๆ ที่กว้างขวาง มากที่สุดซึ่งเริ่มจากการศึกษาศิลปะไปสู่วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ แต่ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการศึกษา ในแขนงอื่นๆ ดังนั้น คำว่า University museum จึงไม่ใช่การเก็บรวบรวมวัตถุทางการศึกษาเพื่อ ประโยชน์สำหรับการสอนในวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ ปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่เป็นผลโดยตรงต่อ การพัฒนาการเก็บรวบรวมของพิพิธภัณฑ์สถานในแบบนี้ คือ ต้องเก็บรวบรวมให้มากเพื่อ ที่จะ ปรับปรุงการศึกษาให้เข้าใจได้ง่าย และเป็นการส่งเสริมชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยควรมีการรวบรวม เพื่อช่วยการศึกษาต่างๆ ไปสำหรับผู้เข้าชมจะเป็นทั้งกลุ่มหรือโดยบุคคล ในระดับการศึกษาในหัวข้อ อื่นๆ รวมทั้งต้องกำหนดแผนงานของ พิพิธภัณฑ์สถาน สำหรับผู้เชี่ยวชาญการศึกษาชั้นสูงๆ การเก็บรักษาควรกำหนดให้สะดวกและง่ายขึ้น สำหรับการบรรยายสัมมนา

1.5 บทบาทหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์

สุจารีย์ จรัสดีวง (2553 : 12) และธนาภา วุฒินาโณ (2550 : 24) กล่าวว่า การดำเนินงาน ของพิพิธภัณฑ์ต้องมีการคำนึงถึงหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ (Museum functions) ซึ่งในปัจจุบัน พิพิธภัณฑ์ได้กลายมาเป็นสถาบันของประชาชน ที่มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางของชุมชนและ ให้บริการแก่ชุมชนทุกกลุ่มคน เพราะพิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่ให้ทั้งความรู้ ความเพลิดเพลินและ ความบันเทิงใจ อีกทั้งบทบาทของพิพิธภัณฑ์มีความโดดเด่นขึ้นมาอย่างชัดเจนในฐานะที่เป็นกลไก สำคัญเพื่อการศึกษาของระบบอีกด้วย โดยสามารถจำแนกหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ไว้ดังนี้

1. การรวบรวมวัตถุ (Collection) การรวบรวมเป็นหน้าที่ประการหนึ่งในจำนวนงานใหญ่ ในพิพิธภัณฑ์ เพราะถ้าปราศจากงานชิ้นนี้แล้วพิพิธภัณฑ์จะเกิดขึ้นไม่ได้โดยเด็ดขาด การรวบรวม เรื่องราวต่าง ๆ สามารถให้ความรู้อย่างกว้างขวางแก่ผู้ที่เข้ามาชม การรวบรวมสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับ เวลา สถานที่ และการเก็บรักษา และวัตถุที่เก็บรวบรวมในระยะแรกมักเกี่ยวกับจำพวกงานทางศิลปะ และหลักฐานทางโบราณคดีเพื่อสนับสนุนอารยธรรมเบื้องต้น

2. การจำแนกประเภทและศึกษาวิจัย (Identifying) คือ การจำแนกประเภท วัตถุให้ถูกต้อง และแน่นอนตามลักษณะทางกายภาพ อายุ รูปแบบ สมัย ที่มา แหล่งกำเนิด หากไม่สามารถตรวจสอบ

ได้ อาจทำการค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติม โดยวิธีเปรียบเทียบและทดลองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง เจ้าหน้าที่และนักวิชาการในพิพิธภัณฑ์จะต้องศึกษา ค้นคว้า วิจัย และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในเรื่องที่ตนสนใจ เพื่อยกระดับพิพิธภัณฑ์ของตนเองให้เหมือนสถาบันการศึกษา สถาบันหนึ่งที่ตั้งสร้างความรู้ทางวิชาการ และเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนทั่วไป

3. การทำบันทึกข้อมูล (Recording) การจัดรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักฐานวัตถุที่รวบรวมไว้แล้วจัดลงในป้ายหรือตู้ใส่วัตถุ และจำเป็นต้องบันทึกหลักฐานไว้ในทะเบียนใหญ่ ซึ่งจะแสดงถึงสิ่งที่รวบรวมมานั้นทั้งหมด ตามลำดับวันเดือนปี หรือบันทึกในเล่มสมุดเป็นชุด ๆ เช่นเดียวกันและจะได้รับความสะดวก เมื่อมีสารบัญที่บันทึกตัวอย่างแต่ละชิ้นลงบนบัตร ซึ่งมีเรื่องราวต่าง ๆ ของวัตถุในบัตรนั้นซึ่งมีการนำไปเก็บไว้ที่ปลอดภัย

4. การสงวนรักษา (Preservation) การเก็บรักษาวัตถุต่าง ๆ ต่อการทำลายทางฟิสิกส์หรือการเสื่อมทางเคมีหรือการคุกคามโดยพวกอนิทรีย์สาร ซึ่งจะมีวิธีการเก็บรักษาวัตถุต่าง ๆ ตามแต่ลักษณะของวัตถุนั้น ๆ รวมทั้งการซ่อมแซมเมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย

5. การรักษาความปลอดภัย (Security) การสงวนรักษาให้ปลอดภัยจากการเสื่อมชำรุดของกาลเวลา และคุ้มครองความปลอดภัยจากโจรและอัคคีภัย โดยระบบรักษาความปลอดภัยเหมาะสมกับประเภทของพิพิธภัณฑ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการบรรจุการขนส่งวัตถุและการควบคุมจำนวนของวัตถุให้เหมาะสมกับสถานที่จัดแสดง

6. การจัดแสดง (Exhibition) การจัดแสดงเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความสนใจให้แก่ผู้เข้าชมให้เกิดการคิดเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งใกล้เคียงและความนึกคิดของคนทั้งกลุ่ม การจัดนั้นจะต้องทำให้สะดวกตาของผู้ชมและผู้ผ่านไปมา รวมทั้งก่อให้เกิดความสนใจที่จะเข้ามาพิจารณาอย่างใกล้ชิด ๆ การจัดแสดงต้องใช้ความรู้ทางธรรมชาติและ ใช้จิตวิทยาในการออกแบบตลอดจนความชำนาญในการจัดวัตถุชนิดต่าง ๆ

7. การบริการทางการศึกษา (Education service) สิ่งที่ยุ้จัดจะต้องกระทำในการจัดแสดงงานต่าง ๆ คือ การเร้าความรู้สึกรู้สึกของผู้เข้าชมให้เกิดความอยากเห็นต่อสิ่งที่จัดแสดง และความอยากรู้ อยากเห็นนี้จะทำให้ได้รับคำตอบเป็นที่น่าพึงพอใจ ซึ่งการสร้างความรู้ทางการศึกษาเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้ถึงปัญหาการรับรู้ของคนตามความรู้สึกรู้สึกในทางศิลปะ ความนึกคิดและอุดมคติการจัดแสดงตัวอย่างวัตถุเป็นกลุ่มและมีคำอธิบายประกอบ เป็นการสอบผู้เข้าชมถึงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิชาทางวิทยาศาสตร์และศิลปะ และนี่เป็นจุดมุ่งหมายของพิพิธภัณฑ์ที่จะให้ความรู้อย่างกว้างขวางแก่ผู้เข้าชมจนถึงที่สุด

8. การประชาสัมพันธ์ (Public relations) การบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายและความพึงพอใจแก่ผู้เข้าชมรวม ทั้งการสร้างภาพพจน์และความสัมพันธ์ระหว่างตัวพิพิธภัณฑ์กับ

ประชาชนถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น ซึ่งงานประชาสัมพันธ์ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ เช่น การจัดทำสมาชิกหรือการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การเก็บค่าธรรมเนียมเข้าชม การบริการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้เข้าชม ร้านค้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสารสนเทศ เพื่อให้เข้าถึงผู้เข้าชมทุกระดับได้ง่ายยิ่งขึ้น

9. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาระบบบริหารและการจัดการ รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้โดยการประกันคุณภาพภายใน การดำเนินงานที่มีเป้าหมายชัดเจน มีระบบการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ จะเป็นส่วนช่วยให้การดำเนินงานได้รับการสนับสนุนและได้รับการส่งเสริม

1.6 ประเภทการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์

ธนาภา วุฒินาโณ (2550 : 27) พิพิธภัณฑ์แต่เดิมการจัดแสดงถาวรอย่างเดียว เมื่อคัดเลือกวัตถุแล้ว ก็นำออกจัดแสดงเป็นการถาวรตลอดไป แต่ในปัจจุบันพิพิธภัณฑ์คำนึงถึงการให้บริการแก่ผู้ชมแล้วครั้งหนึ่งหรือสองครั้งก็จะไม่มาพิพิธภัณฑ์อีก เหตุนี้การดึงดูดให้ประชาชนเข้าชมพิพิธภัณฑ์อยู่เสมอ ๆ ได้ก็ด้วยการจัดแสดงวัตถุเพื่อการศึกษาค้นคว้า ดังนั้นการแสดงผลในพิพิธภัณฑ์จึงมีนิทรรศการอยู่ 3 ประเภท ได้แก่

1. การจัดแสดงถาวร (Permanent exhibition) การจัดห้องแสดงแต่ละห้องเป็นการถาวรหรือเป็นการตั้งแสดงไว้เป็นประจำโดยพิจารณาถึงประโยชน์ของนักเรียนนักศึกษาและประชาชน โดยทางปฏิบัติพิพิธภัณฑ์จะคัดเลือกวัตถุที่สำคัญมีคุณค่าจัดแสดงเป็นการถาวรสำหรับผู้เข้าชม การจัดแสดงถาวรไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย แต่จะมีการแก้ไขปรับปรุงตกแต่งใหม่เป็นครั้งคราว แต่ละห้องจัดแสดงไม่ต่ำกว่า 5 ปี จึงเปลี่ยนแปลงปรับปรุงใหม่ครั้งหนึ่งในการจัดแสดงถาวรนั้นอาจแบ่งได้ดังนี้

1.1 การจัดแสดงถาวรในห้องนิทรรศการ โดยการเลือกคัดวัตถุที่มีความสำคัญนำออกจัดแสดงไม่มากชิ้นใช้เทคนิคต่างๆ ตามประเภทของวัตถุ

1.2 การจัดแสดงเพื่อการศึกษาค้นคว้า (Study collection) เป็นการจัดแสดงของเหลือจากการคัดเลือกสำหรับห้องนิทรรศการแล้ว ซึ่งสมัยก่อนเก็บเข้าคลังหรือจัดเก็บสุ่มกันอย่างไม่เป็นระบบ ในปัจจุบันเพื่อสนองความต้องการของบรรดานักวิชาการที่ต้องการศึกษาค้นคว้าจำนวนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะห้องนิทรรศการมีแต่วัตถุที่ต้องเลือกแล้วน้อยชิ้นไม่เพียงพอกับการค้นคว้าพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันจึงสนองความต้องการดังกล่าว โดยจัดเป็นห้องศึกษาค้นคว้า พิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันจึงสนองความต้องการดังกล่าว โดยจัดเป็นห้องศึกษาค้นคว้า จำแนกแยกประเภทอย่างมีระบบ พร้อมทั้งมีป้ายบอกหมวดหมู่มีบัตรค้นอ่านความสะดวกการจัดแสดงเพื่อการค้นคว้านั้น อาจจะต้องจัดไว้ต่างหาก หรืออาจจะแบ่งส่วนหนึ่งของห้องนิทรรศการเป็น Study collection

1.3 การจัดแสดงเพื่อการศึกษา (Educational collection) ของบางประเภทไม่มีค่าในตัวเอง แต่มีค่าในทางการศึกษา ได้แก่รูปจำลอง วัตถุ อาจจะเป็นพลาสติก โลหะ หรือวัตถุอื่นที่ทำจำลองมาเพื่อใช้ในการศึกษา หรืออาจจะเป็นวัตถุของจริงที่ไม่มีคุณค่าทางความงาม เช่น กระเบื้องหลังคา ท่อน้ำโบราณชิ้นส่วนที่แตกหัก เศษหม้อ แต่เป็นตัวอย่งในการให้ความรู้แก่นักเรียนและประชาชนได้จัดแสดงของประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาให้ความรู้แก่ผู้เข้าชมได้

2. การจัดแสดงชั่วคราว (Temporary exhibition) หรือการจัดแสดงหมุนเวียน (Changing exhibition) เป็นห้องจัดแสดงที่จัดไว้ชั่วคราวแต่ละเรื่องชั่วคราวสั้น ๆ แล้วเปลี่ยนเรื่องอื่นให้หมุนเวียนกันไปเพื่อชักจูงความสนใจแก่ชุมชน โดยทั่วไปพิพิธภัณฑ์จะเลือกเรื่องต่าง ๆ แล้วจัดแสดงชั่วคราวแก่ประชาชน ในกรณีพิพิธภัณฑ์ได้รวบรวมสิ่งของเข้าใหม่เป็นจำนวนมาก ก็นำออกจัดแสดงชั่วคราวสร้างความสนใจและให้ความรู้ในเรื่องวัตถุที่ได้มาใหม่

1.7 พิพิธภัณฑ์กับผู้เข้าชม

วรวิทย์ องค์กรุทธรักษา (2544 : 31) กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง และเป็นธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความพอใจ อันเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เรียกว่า Recreational facilities and tourist attractions ดังนั้นการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์ขึ้นก็เพื่อต้องการให้มีผู้เข้าชม และให้บริการ ดังนั้นพิพิธภัณฑ์จึงไม่สามารถอยู่ได้โดยขาดผู้เข้าชม และผู้เข้าชมนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว (Tourists) เป็นกลุ่มที่มุ่งหาความสำราญจากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน เป็นประการสำคัญ ส่วนใหญ่ถือว่าเป็นผู้สนับสนุนการเงินแก่พิพิธภัณฑ์มากที่สุด แต่ส่วนใหญ่ก็จะเข้าชมพิพิธภัณฑ์เพียงครั้งเดียวแล้วจากไป และเกือบร้อยละ 90 ไม่เคยย้อนกลับมาชมพิพิธภัณฑ์อีก
2. ชาวพื้นเมือง (Local People) เป็นกลุ่มคนที่อยู่แวดล้อมพิพิธภัณฑ์อยู่ ส่วนใหญ่จะตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้ ๆ กับพิพิธภัณฑ์ คนประเภทนี้ไม่มีใครจะกระตือรือร้นในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ดังนั้นจึงมีจำนวนผู้เข้าชมน้อยกว่านักท่องเที่ยว

ไคฟูกุ ผู้เชี่ยวชาญการพิพิธภัณฑ์ของโครงการยูเนสโก ได้แบ่งชนิดของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. เด็กนักเรียน (Pupils) ส่วนมากจะไปกับทางโรงเรียนต้องการความเพลิดเพลินพิพิธภัณฑ์ควรจัดแสดงวัตถุแบบง่ายๆ ตามลำดับรสนิยมของเด็ก เช่น เด็กวัย 12-13 ปี เป็นวัยที่เรียนรู้และจดจำประสบการณ์ครั้งแรกในชีวิต ดังนั้นพิพิธภัณฑ์สถานควรหาวิธีที่จะทำให้เด็กในวัยนี้เกิดความรู้สึกเหมือนว่าพิพิธภัณฑ์สถานเป็นบ้านที่เต็มไปด้วยความอบอุ่น ไม่ควรให้เกิดความสะทกสะท้านต่อสิ่งแวดล้อมที่กว้างใหญ่ของพิพิธภัณฑ์สถาน หาวิธีเร่งเร้าจิตใจของเด็กให้เคยชินกับความคิด และการรักษาสมบัติของสังคม

2. ผู้ชมทั่วไป (Adult) เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่สุดที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ คนกลุ่มนี้ทางพิพิธภัณฑ์ควรจัดกิจกรรมที่จะแนะนำชักจูงให้เห็นความสำคัญของวัตถุ และได้รับความประทับใจในศิลปกรรมที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์

3. ผู้สนใจพิเศษหรือผู้เชี่ยวชาญ (Expert and specialist) เป็นกลุ่มคนที่มุ่งเน้นที่จะดูและศึกษาวัตถุในพิพิธภัณฑ์สถานมากกว่าการจัดแสดง

พี เค โป (P.K.Pott) ได้กล่าวถึงประเภทของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ตามลักษณะและรสนิยม ดังนี้

1. ผู้เข้าชมเพื่อความเพลิดเพลิน เป็นกลุ่มผู้เข้าชมที่ชอบการท่องเที่ยว และแสวงหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ต้องการได้รับความเพลิดเพลินกับการเข้าชมวัตถุที่จัดแสดง

2. ผู้เข้าชมเพื่อสุนทรียภาพและความสวยงาม เป็นกลุ่มที่ส่วนมากเคยมาเข้าชมแล้ว และรู้สึกถึงคุณค่าความงามและความสำคัญของวัตถุที่จัดแสดง

3. ผู้เข้าชมเพื่อการค้นคว้า เป็นกลุ่มที่สนใจพิจารณาวัตถุที่จัดแสดงเพื่อให้ทราบถึงวิวัฒนาการหรือเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการศึกษาค้นคว้า

ทออส ฟรอนเฟลส (Thor Flognfeld Jnr) ได้ศึกษารูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ไว้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะท่องเที่ยวตามกำหนดการที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ ดังนั้นถ้าต้องการนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ การวางแผนการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ควรให้อยู่ในเส้นทางท่องเที่ยวสำคัญที่บริษัทนำเที่ยวสามารถพามาได้โดยสะดวก

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเองแบบอิสระ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง โดยพาหนะส่วนตัว ดังนั้นการตัดสินใจจะเที่ยวหรือเข้าชมสถานที่ใดจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญต่อข้อมูลการท่องเที่ยวที่พบเห็น หรือหาได้ระหว่างทาง เช่น ศูนย์แนะนำการท่องเที่ยว ป้ายโฆษณาข้างทาง เป็นต้น พิพิธภัณฑ์ควรให้ความสำคัญในการนำเสนอข้อมูล เพื่อชักจูงนักท่องเที่ยวเหล่านี้ตามเส้นทางต่างๆ ที่มุ่งมาสู่ที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์

3. นักท่องเที่ยวที่ไปพักผ่อนที่เมืองจุดหมายแล้วเที่ยวรอบๆเมืองที่พัก โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางมุ่งไปยังเมืองจุดหมายที่พักก่อน แล้วจะใช้เวลาหลายวันในการท่องเที่ยวในเมืองและสถานที่ท่องเที่ยวรอบๆเมือง ซึ่งเดินทางไปกลับได้ภายใน 1 วัน ดังนั้นพิพิธภัณฑ์ที่ต้องการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ควรหาทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับเมืองสำคัญๆที่นักท่องเที่ยวนิยมไปพักผ่อน

4. นักท่องเที่ยวที่ไปพักผ่อนที่สถานที่พักตากอากาศ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวที่เน้นกิจกรรมในสถานที่พักตากอากาศ ดังนั้นการที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมา

เที่ยวชมพิพิธภัณฑ์จึงต้องเกิดจากการจัดเป็นกิจกรรมของสถานที่พักตากอากาศนั้น ๆ

5. นักท่องเที่ยวที่ไปเยี่ยมเพื่อนหรือญาติ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะโอกาสเข้าเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์โดยเพื่อนหรือญาติจะเป็นผู้พาไปเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการพาแขกจากต่างถิ่นไปชมพิพิธภัณฑ์ถือว่าเป็นการแสดงความภูมิใจในประวัติความเป็นมา หรือวัฒนธรรมประจำถิ่นของตน

6. นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางในวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น มางานประชุมสัมมนา หรือกิจกรรมอื่นๆ พิพิธภัณฑ์จะมีนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มาบ้าง โดยที่นักท่องเที่ยวจะหาเวลาว่างจากภาระการงานมาเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์

2. พิพิธภัณฑ์และความหมายของการจัดแสดงนิทรรศการในประเทศไทย

สุจารีย์ จรัสด้วง (2553 : 18) กล่าวว่า สำหรับประเทศไทยบทบาทผู้นำในกิจการพิพิธภัณฑ์ยังคงขึ้นอยู่กับอำนาจของรัฐ โดยมีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติคอยทำหน้าที่ในการจัดการ ดูแล และให้การสนับสนุนช่วยเหลือพิพิธภัณฑ์ประเภทอื่นๆ รวมทั้งบทบาทในการเผยแพร่ส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์อย่างแพร่หลายในชุมชนต่าง ๆ ปัจจุบันจึงเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ ทั้งในส่วนของรัฐและเอกชน มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ขึ้นเป็นจำนวนมาก ในองค์กรระดับท้องถิ่น มีการแพร่กระจายไปตามหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ทั้งในส่วนของรัฐและเอกชน โดยเฉพาะในภาคของการศึกษาและการวัฒนธรรม ทำให้ภาพพจน์ของพิพิธภัณฑ์ในฐานะของความเป็นศูนย์รวมแห่งการเรียนรู้ และสถาบันเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม มีความชัดเจนมากขึ้นในสายตาของสังคมไทย โดยเฉพาะยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

1. การพัฒนาบทบาทของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติต่อสังคม การกำหนดแนวทางและทิศทางของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยนั้นเป็นภาระหน้าที่สำคัญของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อผลักดันให้ทุกๆ พิพิธภัณฑ์ได้ทำหน้าที่และบทบาทสมกับความเป็นพิพิธภัณฑ์ตามหลักการได้อย่างแท้จริง

ประการแรกที่สำคัญ คือ การพัฒนาบทบาทในด้านการจัดการวัตถุ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในแต่ละพิพิธภัณฑ์สถาน ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการที่ชัดเจน มีมาตรฐานในการรวบรวม การจำแนกประเภท การบันทึกหลักฐาน การตีความวิเคราะห์เพื่อนำมาซึ่งบทสรุปในการนำเสนอ และเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูล โดยผ่านระบบและเทคโนโลยีทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ได้แก่ การเผยแพร่ด้วย โฮมเพจ (Homepage) หรือ การสื่อสารด้วย ระบบเครือข่าย (Network System) คือ การบริการ อีเมลล์ (E-mail) หรือ อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น โดยภาพที่ปรากฏของพิพิธภัณฑ์นั้น จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงและใหม่อยู่เสมอ เช่น การสรรหาเทคนิคในการจัดแสดงด้วยการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาปรับเปลี่ยน

ในนิทรรศการถาวร การนำเสนอเรื่องราวที่ทันสมัยในเหตุการณ์ปัจจุบัน นิทรรศการพิเศษ การจัดกิจกรรม หรือ โปรแกรมทางการศึกษาที่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชนทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ การเพิ่มบริการห้องสมุด การปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยว เช่น การจัดจำหน่ายสิ่งของที่ระลึก การหาสถานที่ที่เหมาะสมกับร้านอาหาร เครื่องดื่ม มุมพักผ่อน การคำนึงถึงสิ่งต่างๆ เหล่านี้ นอกเหนือจากการที่ได้จำนวนผู้ชมมากขึ้นแล้ว ยังส่งผลดีต่อการเพิ่มรายได้แก่พิพิธภัณฑ์เอกชนต่างๆ อีกด้วย

สำหรับพิพิธภัณฑ์ขนาดเล็กหรือสิ่งที่เหมาะสมไว้ที่มีอยู่แล้ว พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจะต้องเพิ่มบทบาทในการช่วยเหลือและผลักดันให้ทำหน้าที่หลัก ๆ ได้ด้วย เช่น หน้าที่ในการรวบรวมวัตถุ การจัดทำทะเบียนเพื่อบันทึกเก็บไว้เป็นหลักฐานและการเปิดบริการให้ชมเป็นปกติอย่างสม่ำเสมอ

2. การพัฒนาบทบาทของพิพิธภัณฑ์ในระดับสากล พิพิธภัณฑ์ในระดับสากลขยายออกไปอย่างกว้างขวางทั้งในซีกโลกตะวันตกและตะวันออก ในสาขาต่าง ๆ เช่น ประวัติศาสตร์ ธรรมชาติวิทยา มานุษยวิทยาและชาติพันธุ์ ศิลปะสมัยใหม่ ศิลปะประยุกต์ สาขาโบราณคดี วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การอุตสาหกรรม เครื่องดนตรี เครื่องแต่งกาย ฯลฯ โดยมีองค์กรร่วมระหว่างชาติ คือ สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ หรือ ICOM ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานร่วมมือ แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ข้อมูลวิทยากรใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาบุคลากร เทคนิค และการจัดการในพิพิธภัณฑ์ มีการรวบรวมจัดตั้งเป็นองค์กรย่อยเพื่อพัฒนาเฉพาะด้าน เช่น ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนนิทรรศการ การรักษาความปลอดภัย การตลาด การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมบุคลากร และการสงวนรักษา เพราะพิพิธภัณฑ์แต่ละแห่งย่อมประสบกับปัญหาที่แตกต่างกันไปองค์กรย่อยเฉพาะด้านเหล่านี้จะให้ข้อเสนอแนะในวิทยากร ก้าวหน้าและเหมาะสมต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ช่วยในการจัดการพิพิธภัณฑ์ให้มีความทันสมัยชัดเจนไปตามสังคม

ปัจจุบันพิพิธภัณฑ์ทั่วทั้งยุโรปและอเมริกา ต่างพากันหาแนวทางเพื่อกำหนดทิศทางใหม่ (New Museology) ของพิพิธภัณฑ์ท่ามกลางภาวะของโลกไร้พรมแดนในปัจจุบัน แม้ว่า New Museology หรือ พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาแนวใหม่ จะเกิดขึ้นมาหลายปีแล้วก็ตามแต่ก็ยังคงมีการกล่าวถึงอยู่เสมอ จากบทสรุปของนักการพิพิธภัณฑ์ทั่วโลกที่ยอมรับว่าพิพิธภัณฑ์ดำรงอยู่ในฐานะของสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของชาติ ดังนั้นพิพิธภัณฑ์แนวใหม่จึงหันมาให้ความสำคัญแก่การจัดการวัตถุกันมากขึ้นทั้งในด้านของการสงวนรักษา (การให้ความปลอดภัย) และการสืบหาและตีความในวัตถุ เพื่อนำมาซึ่งความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ และประการสุดท้าย คือ การคำนึงหลักสุนทรียศาสตร์ให้เกิดแก่วัตถุนั้น ๆ ด้วย แนวคิดดังกล่าวนี้

สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบทบาทของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

2.1 ความหมายของนิทรรศการ

พจนานุกรม ประจักษ์ศิลป (2535 : 1) ให้ความหมายของนิทรรศการคือการแสดงการให้การศึกษาอย่างหนึ่งด้วยการแสดงงานให้ชม อาจมีผู้บรรยายให้ฟังหรือไม่ฟังก็ได้ การแสดงอาจแสดงในอาคารหรือนอกอาคารก็ได้ ซึ่งประกอบด้วยของจริง สิ่งของ ภาพถ่าย และแผนภูมิ สิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำออกมาแสดง ในการจัดเตรียมจะต้องจัดอย่างมีระเบียบเรียบร้อยดูง่ายและคำนึงถึงความแจ่มชัดรวมทั้งก่อให้เกิดความรู้ ช่วยให้ผู้ชมเข้าใจข้อมูล (Information) โดยใช้ข้อความสั้น ๆ อธิบายประกอบ ซึ่งควรจะต้องมีความน่าสนใจด้วย

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2537 : 7) ในประเทศไทยกิจกรรมการจัดนิทรรศการ (Exhibition) ได้จัดอย่างเป็นทางการครั้งแรกในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในขณะนั้นยังใช้ทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “เอกซฮิบิเชน ครั้งที่ 1”

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 31) นิทรรศการ เป็นการรวบรวมสิ่งของและวัตถุเป็นชุด ๆ เพื่อชมวดความคิดตามวัตถุประสงค์ทางการศึกษา หากเป็นกิจกรรมด้านการค้าการจัดนิทรรศการเป็นการแสดงผลงานสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือกิจกรรมให้คนทั่วไปชม (588) หรือเป็นการจัดแสดงสื่อที่รวบรวมได้แก่ชุมชน อาจเป็นผลงานศิลปะอุตสาหกรรมหรือการโฆษณาสินค้านอกจากนี้อาจเป็นการรวบรวมงานประติมากรรมต่าง ๆ หรือสิ่งของอื่น ๆ เพื่อจัดแสดงในที่สาธารณะที่ผู้คนสามารถเข้าไปชมได้ เป็นการสร้างความสนใจให้กับผู้ที่ผ่านไปผ่านมา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความคิดเราให้เกิดความสนใจเกี่ยวกับเนื้อหาซึ่งกระตุ้นให้มีการกระทำบางอย่าง

ชม ภูมิภาค (2553 : 243) อธิบายความหมายของนิทรรศการว่า หมายถึง การนำเอาทัศนวัตถุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น แผนภาพ แผนภูมิ รูปภาพ กราฟ วัสดุ 3 มิติ ของจริง และของตัวอย่าง เป็นต้น มาแสดงเพื่อเป็นการสื่อสารทางความคิดและความรู้ให้กับบุคคลระดับต่าง ๆ เช่น ครู นักเรียน นักศึกษา ตามโครงเรื่องที่วางไว้

สรุป นิทรรศการ หมายถึง การจัดแสดง ข้อมูลเนื้อหาผลงานต่าง ๆ ด้วยวัสดุ สิ่งของ อุปกรณ์ และกิจกรรมที่หลากหลายแต่มีความสัมพันธ์กันในแต่ละเรื่องโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนและออกแบบที่เร้าความสนใจให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในการดู การฟัง การสังเกต การจับต้องและการทดลองด้วยสื่อที่หลากหลาย เช่น รูปภาพ ของจริง หุ่นจำลอง ป้ายนิเทศ และกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประกวด การแข่งขัน การบรรยาย การสาธิต การอภิปราย และการตอบปัญหา เป็นต้น

การจัดแสดงและนิทรรศการ แสดงให้เห็นว่าการจัดแสดง คือ นิทรรศการขนาดเล็กมาก นอกจากนี้ยังมีนิทรรศการขนาดใหญ่ ได้แก่ นิทรรศการประเภทงานแสดง (Fair) หมายถึง นิทรรศการขนาดใหญ่ที่มีบริเวณกว้างขวาง และงานมหกรรม (Exposition) หมายถึง นิทรรศการขนาดใหญ่มหัศจรรย์ระดับชาติหรือนานาชาติ ดังนั้นจึงกล่าวโดยรวมได้ว่า “การจัดแสดงทุกขนาด เป็นนิทรรศการ”

2.2 ความเป็นมาของการจัดนิทรรศการ

วิวรรธน์ จันทร์เทพย์ (2542 : 41) จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีที่เป็นภาพเขียนจำนวนมากในถ้ำลาสโก (Lascaux) และถ้ำอัลตามิลลา (Altamira) ทางตอนใต้ของประเทศฝรั่งเศสเชื่อกันว่าเกิดขึ้นที่ประเทศสเปน นักโบราณคดีและนักวิชาการด้านศิลปะระบุว่า เป็นภาพเขียนในยุคก่อนประวัติศาสตร์ราว 15,000 – 10,000 ปี ก่อนคริสตศักราช เป็นฝีมือของมนุษย์เผ่าโครมันยองสันนิษฐานว่าเป็นการเขียนเพื่อถ่ายทอดความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันด้วยสำนึกในบาปบุญ คุณโทษ การสร้างกำลังใจ และการแสดงความอุดมสมบูรณ์ วิธีการถ่ายทอดใช้เทคนิคการระบายสี การพ่นและการเจาะรูแล้วอุดรอยเจาะด้วยไขมันผสมเลือดสัตว์ ทำให้ผลงานยึดเกาะติดผนังถ้ำทนนานอย่างถาวรจนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ ราว 1,500 ปี ก่อนคริสตศักราชในประเทศอังกฤษ มนุษย์ยุคก่อนประวัติศาสตร์ได้จัดแสดงโครงสร้างโดยการตั้งวางก้อนหินขนาดใหญ่ซ้อนกันเพื่อเป็นสัญลักษณ์ตามความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติกับมนุษย์ เราเรียกผลงานนี้ว่า หมูหิน ตั้งอยู่บนที่ราบซาลิสเบอรี การถ่ายทอดเนื้อหาสาระและความรู้สึกเป็นภาพเขียนแบบ 2 มิติและการจัดโครงสร้างแบบ 3 มิติ เพื่อการนำเสนอให้ผู้ชมหรือกลุ่มคนเผ่าพันธุ์เดียวกันได้รับรู้และปฏิบัติตามในส่วนที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต นับเป็นต้นกำเนิดหรือพื้นฐานสำคัญของการจัดแสดงและนิทรรศการ โดยเฉพาะนิทรรศการแบบถาวรหรือพิพิธภัณฑ์ในยุคต่อ ๆ มา

ในการจัดนิทรรศการในประเทศไทย มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ พบว่า นิทรรศการในประเทศไทยโดยเฉพาะทางการศึกษา เริ่มจัดขึ้นในวัดและในวัง ภาพจิตรกรรมฝาผนังภายในโบสถ์และการจัดแสดงงานศิลปะที่เกี่ยวกับศาสนาในวัดวาอารามล้วนเป็นสื่อที่จัดขึ้นเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับศาสนา เช่น ภาพพุทธประวัติและภาพปริศนาธรรม มาตั้งแต่ยุคสมัยอยุธยาจนถึงยุคปัจจุบัน ส่วนนิทรรศการในวังนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวของสถาบันพระมหากษัตริย์ ดังเช่นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระที่นั่งประพาสพิพิธภัณฑ์ เพื่อเป็นที่จัดแสดงสิ่งของที่รวบรวมมาตั้งแต่ครั้งยังผนวชอยู่

2.3 ความสำคัญของนิทรรศการ

นิทรรศการเป็นสื่อที่มีคุณค่าและมีศักยภาพสูงในการดึงดูดความสนใจของผู้ชมได้ดี เนื่องจากความหลากหลายของสื่อสามารถตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ชมได้ ดังนั้นนิทรรศการที่ดีจะมีอิทธิพลต่อผู้ชมในด้านความรู้ความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้าน อารมณ์และความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงเจตคติ รวมทั้งการตัดสินใจดังจะเห็นได้จากตัวอย่าง นิทรรศการทางการศึกษา ทางการค้าและทางศิลปวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ในการจัดนิทรรศการ (วิวรรณ จันท์เทพย์, 2542 : 38)

1. เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ
2. เพื่อสร้างความประทับใจ ให้ผู้ชมเกิดความเลื่อมใสศรัทธา
3. เพื่อกระตุ้นให้ผู้ชมหรือกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
4. เพื่อการประชาสัมพันธ์หรือสร้างภาพพจน์ที่ดีของบุคลากร องค์กร หรือหน่วยงาน
5. เพื่อสร้างความบันเทิง
6. เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยรวมของหน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นเจ้าของนิทรรศการแต่ละครั้ง

คุณค่าของนิทรรศการ ได้แก่

1. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ ความคิดและข้อมูลต่าง ๆ
2. เป็นแหล่งถ่ายทอดสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมได้โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ จึงทำให้เข้าใจง่ายขึ้น
3. เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพโดยเปิดโอกาสให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

4. เป็นการส่งเสริมการทำงานเป็นหมู่คณะได้เป็นอย่างดี

5. การใช้สื่อหลายชนิดในการจัดแสดงนิทรรศการ

ประเภทของนิทรรศการ ได้แก่

1. จำแนกตามขนาดของนิทรรศการ ได้แก่

1.1 การจัดแสดงหรือจุดนิทรรศน์

1.2 นิทรรศการทั่วไป

1.3 มหกรรม

2. จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการจัด ได้แก่

2.1 นิทรรศการเพื่อการศึกษา

- 2.2 นิทรรศการเพื่อการประชาสัมพันธ์
- 2.3 นิทรรศการเพื่อการค้า
- 3. จำแนกตามระยะเวลาในการจัด ได้แก่
 - 3.1 นิทรรศการถาวร
 - 3.2 นิทรรศการชั่วคราว
 - 3.3 นิทรรศการเคลื่อนที่
- 4. จำแนกตามสถานที่ที่ใช้ในการจัด ได้แก่
 - 4.1 นิทรรศการในอาคาร
 - 4.2 นิทรรศการกลางแจ้ง
 - 4.3 นิทรรศการกึ่งในอาคารกึ่งกลางแจ้ง

วิวรรธน์ จันทร์เทพย์ (2542 : 45) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้ชมใน การชมนิทรรศการ มีดังนี้

1. ผู้ชมหรือผู้เรียน ผู้ชมหรือผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้านวุฒิภาวะ และความพร้อม เพศ สติปัญญา อารมณ์ สังคมวัฒนธรรมและประเพณี สภาพสังคม วิถีชีวิต ความเชื่อ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ความสนใจ

2. เนื้อหาบทเรียนและกิจกรรม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาและกิจกรรมในการจัด นิทรรศการความยากง่ายของเนื้อหา ความหมายของเนื้อหา ความสอดคล้องของเนื้อหา กิจกรรม ความยาวของเนื้อหา

3. เทคนิคการนำเสนอ การนำเสนอที่ดีควรมีขั้นตอนต่อเนื่องเร้าความสนใจมาจาก ขั้นตอนการวางแผน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตั้งวัตถุประสงค์ การเลือกเนื้อหาและกิจกรรมให้เหมาะสม กับกลุ่มเป้าหมาย สถานที่ สื่อ และบรรยากาศ ความชัดเจนถูกต้อง ความคล่องแคล่ว ความพร้อม ขันการวางแผนในการจัดนิทรรศการ

การวางแผนเป็นขั้นตอนแรกก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกประเภท นับเป็นขั้นสำคัญที่สุดที่ ส่งผลถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแต่ละงานได้ การวางแผนที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงาน ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีคำถามพื้นฐานสำคัญที่ใช้ในการวางแผนทั่ว ๆ ไป

6 ประการ

1. ประเภทและกิจกรรมของนิทรรศการ (What) คณะผู้ดำเนินงานต้องระบุชื่อหรือ ประเภทของกิจกรรมนั้น ๆ ให้ชัดเจน เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดจุดนิทรรศน์ การรณรงค์ การจัด มหกรรม การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการจัดนิทรรศการ (Why) เมื่อกำหนดว่าจะทำกิจกรรมอะไร ควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการจัดกิจกรรมนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การจัดจุดนิทรรศน์แสดงสินค้าเพื่อส่งเสริมการขาย การจัดนิทรรศการวันมาฆบูชาเพื่อการอนุรักษ์และส่งเสริมพุทธศาสนา การจัดกิจกรรมประเพณีสงกรานต์เพื่อรักษาประเพณีอันดีงามของไทย เป็นต้น

3. สถานที่จัดนิทรรศการ(Where) สถานที่หรือบริเวณอยู่ที่ไหน ห่างไกลจากชุมชนกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ การคมนาคมสะดวกมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปสถานที่จัดนิทรรศการที่ได้รับความสนใจจากผู้ชมกลุ่มเป้าหมายมักอยู่ไม่ห่างไกลมากนัก เนื้อหาบางเรื่องหากสามารถจัดในแหล่งชุมชนหรือบริเวณที่เป็นสถานที่ตั้งขององค์ความรู้นั้นได้ก็จะช่วยส่งเสริมการรับรู้และเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

4. ระยะเวลาในการจัดนิทรรศการ (When) กิจกรรมนั้นจะจัดขึ้นเมื่อใด อาจเป็นวันหยุดสุดสัปดาห์ วันเปิดอาคารใหม่ วันต้อนรับอาคารสำคัญ หรือจัดระหว่างวันเทศกาลต่าง ๆ

5. ผู้จัดและกลุ่มเป้าหมายของนิทรรศการ (Who) ใครคือผู้จัดหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัด คณะผู้จัดมีความสามารถและศักยภาพในการจัดเพียงใด ใครคือกลุ่มเป้าหมายหลักที่จะได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมนิทรรศการที่จัดขึ้นแต่ละครั้ง ผู้ชมหรือกลุ่มเป้าหมายเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการจัดนิทรรศการ มีอิทธิพลต่อการกำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ แทบทุกด้าน

6. วิธีจัดนิทรรศการ (How) เป็นคำถามสุดท้ายที่สำคัญที่สุดซึ่งจะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบในเชิงบูรณาการ

7. ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตั้งแต่ขั้นแรกถึงขั้นสุดท้ายของการดำเนินงาน คำตอบควรแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์สอดคล้องกันของภาพรวมหรือความคิดรวบยอดของนิทรรศการกับกระบวนการในการเชื่อมปะติดปะต่อองค์ประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ

แนวความคิดเกี่ยวกับการวางแผนดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าในขั้นการวางแผน ควรมีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาในเรื่องการตั้งวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาและกิจกรรมระยะเวลา สถานที่ เวลา งบประมาณ การออกแบบนิทรรศการ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและการประชาสัมพันธ์

1. การตั้งวัตถุประสงค์ แสดงถึงความตั้งใจหรือเจตนาที่จะให้ผู้ชมได้รับประโยชน์โดยการเรียนรู้จากการชมหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมนิทรรศการแต่ละครั้ง การตั้งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเหมาะสมกับองค์ประกอบอื่น ๆ จะช่วยให้การดำเนินงานมีทิศทางที่จะมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างแน่นอน ทำให้การวางแผนในการเตรียมเนื้อหา วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และวิธีการนำเสนอเป็นไปอย่างสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ชมที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2. กลุ่มเป้าหมาย ผู้ชมกลุ่มเป้าหมาย เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเนื้อหา วัตถุประสงค์สื่อและกิจกรรมให้สอดคล้องกับธรรมชาติของสนใจความถนัดและความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละคน สิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับผู้ชมกลุ่มเป้าหมายได้แก่เรื่องต่อไปนี้ เพศ วัย ระดับการศึกษา อาชีพ ความเชื่อ สภาพเศรษฐกิจ และสถานภาพทางสังคม

2.1 เนื้อหาและกิจกรรม ดังได้กล่าวมาแล้วว่าหากมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนจะเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาและกิจกรรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติ การเรียนรู้ของผู้ชมได้ง่ายขึ้น

2.2 ระยะเวลา การกำหนดเวลาในการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ประการ เช่น รูปแบบของนิทรรศการ ความจำเป็นของเนื้อหา วัตถุประสงค์ งบประมาณ และความ สะดวกในการดำเนินงานของคณะผู้จัดนิทรรศการ หากเป็นการจัดนิทรรศการชั่วคราวที่ดำเนินการ โดยสถานศึกษา หรือหน่วยงานขนาดเล็ก โดยทั่วไปนิยมจัดในช่วงระยะเวลาประมาณ 3-5 วัน แต่ ถ้าเป็นนิทรรศการเคลื่อนที่มักจะจัดภายใน 1-2 วัน ส่วนนิทรรศการถาวรซึ่งโดยมากจะจัดอยู่ในรูป ของพิพิธภัณฑ์ อาจใช้เวลาในการจัดแสดงเป็นปี หรือหลาย ๆ ปี

สถานที่ที่ใช้ในการจัดนิทรรศการที่ควรพิจารณามี 2 ประเด็น ได้แก่

1. ท่าเลที่ตั้ง หรือตำแหน่งที่ตั้งที่ใช้เป็นสถานที่ในการจัดนิทรรศการสถานที่ดังกล่าว ไม่ควรอยู่ห่างไกลจากชุมชนกลุ่มเป้าหมายมากเกินไป เพราะระยะทางที่ห่างไกลอาจเป็นอุปสรรค ในการเดินทางไปร่วมชมกิจกรรมได้ บริเวณขอบเขต หรือบริเวณที่ใช้ในการจัดนิทรรศการมีขอบเขต กำหนดไว้ชัดเจน การกำหนดขอบเขตกว้างขวางเพียงใดขึ้นอยู่กับประเภท ขนาด รูปแบบ เนื้อหา และกิจกรรมในการจัดนิทรรศการ หากเป็นบริเวณที่กว้างขวางมีเนื้อหาและกิจกรรมมากควรจัดให้มีพื้นที่พักผ่อนเพื่อคลายความเหนื่อยล้าและความเครียด อาจเป็นร่มไม้ร่มรื่นตามธรรมชาติ โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่มเย็น ๆ ในกรณีที่มีเนื้อหาบ่อย ๆ กระจายอยู่บริเวณต่าง ๆ กันควรจัดเนื้อหาเป็น หมวดหมู่แล้วเชื่อมด้วยทางเดินที่สวยงาม ควรมีสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือมีผังพื้นที่ (Floor plan) เป็นระยะ ๆ ไปเพื่อป้องกันการสับสนหรือหลงทาง

2. งบประมาณ การใช้งบประมาณในการจัดนิทรรศการเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษควรพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน การใช้จ่ายงบประมาณต้องใช้ให้ตรงประเด็นมากที่สุดเพื่อ ป้องกันไม่ให้งบประมาณบานปลายในภายหลัง แต่ในทางปฏิบัติผู้บริหาร โครงการมักจะจัดสรร งบประมาณสำรองไว้บ้างเพื่อใช้จ่ายในการแก้ปัญหาระหว่างการดำเนินงาน แสดงว่าการกำหนด งบประมาณควรพิจารณาทั้งโครงสร้างโดยรวมและรายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายทุกอย่างควร ระบุให้ชัดเจนในขั้นการวางแผนและการออกแบบองค์ประกอบต่าง ๆ

แนวทางการนำเสนอเนื้อหาการจัดนิทรรศการ มีดังนี้

1. เนื้อหาที่นำมาจัดนิทรรศการต้องตรงกับความสนใจและมีความหมายต่อการเรียนรู้ของผู้ชมกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
 2. เนื้อหาที่จัดแสดงในจุดหนึ่ง ๆ ควรมีจุดมุ่งหมายเดียวหรือแนวคิดเดียว แสดงออกถึงความมีเอกภาพทั้งด้านเนื้อหา ความรู้ ความคิด และองค์ประกอบทางกายภาพ
 3. ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการจัดนิทรรศการที่ดีต้องจัดให้ผู้ชมดู มิใช่จัดให้อ่าน เพราะการจัดให้มีตัวหนังสือมากเกินไปจะทำให้ผู้ชมเสียเวลาในการอ่าน
 4. ตัวหนังสือที่ใช้ในการจัดนิทรรศการควรเป็นแบบเดียวกัน สวยงามเหมาะสมกับเนื้อหา อ่านง่ายสื่อความหมายดี ข้อควรระวังระดับกระตุ้นความสนใจ
 5. การออกแบบควรมีลักษณะง่ายสามารถถ่ายทอดสิ่งที่ยากให้ดูง่าย ใช้เวลาในการทำความเข้าใจน้อยที่สุด อย่าให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกลังเลหรือสับสนในการดูเป็นอันขาด
 6. การจัดองค์ประกอบศิลป์ที่ดีจะช่วยกระตุ้นความสนใจและสื่อความหมายกับผู้ชมได้
- สื่อที่นำมาใช้ในนิทรรศการสามารถจำแนกตามคุณสมบัติได้ 3 ประเภท ได้แก่ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อกิจกรรม

1. สื่อวัสดุ

สื่อวัสดุ (materials) ได้แก่ สื่อขนาดเล็ก ๆ มีน้ำหนักเบา บางที่เรียกว่า ซอฟต์แวร์ (software) มีคุณค่าต่อการเรียนรู้ของผู้ชมนิทรรศการเป็นอย่างมาก เนื่องจากสื่อประเภทนี้เป็นแหล่งเก็บรวบรวมความรู้และประสบการณ์ไว้ได้ บางชนิดสามารถสื่อความหมายได้ในตัวเอง แต่บางชนิดต้องอาศัยเครื่องมือหรืออุปกรณ์เป็นตัวผ่านขยายจึงจะสามารถสื่อความหมายได้สมบูรณ์ชัดเจน คุณสมบัติของสื่อประเภทนี้มีทั้งชนิดถาวรและชนิดสิ้นเปลือง ตัวอย่างเช่น แผ่นปิว แผ่นภูมิ แผนที่ ภาพถ่าย ภาพโปสเตอร์ เทปวีดิทัศน์ เทปเสียง แผ่นซีดี เป็นต้น

2. สื่ออุปกรณ์

สื่ออุปกรณ์ (Equipments) ได้แก่ สื่อใหญ่หรือสื่อหนัก บางที่เรียกว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นสื่อประเภทเครื่องมือหรืออุปกรณ์ โดยทั่วไปมีส่วนประกอบเป็นเครื่องยนต์กลไก ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ สื่อเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นตัวผ่านขยายสื่อวัสดุให้ผู้ชมนิทรรศการรับรู้และเรียนรู้ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น เครื่องฉายข้ามศีรษะ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายโปรเจ็คเตอร์ เครื่องวิซวลไลเซอร์ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องรับวิทยุโทรทัศน์ เครื่องขยายเสียง เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3. สื่อกิจกรรม

สื่อกิจกรรม (Activities) ได้แก่ กระบวนการนำเสนอความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึนึกคิด หรือข้อมูลต่าง ๆ ด้วยการกระทำเป็นขั้นตอนเน้นให้ผู้ชมนิทรรศการได้มีส่วนร่วมในการแสดงออก หรือการลงมือกระทำด้วยตนเอง เช่น การสาธิต การทดลอง การแสดงละคร การตอบปัญหา การโต้ว่าที่ การแสดงบทบาทสมมุติ การสร้างสถานการณ์จำลองและการแสดงต่าง ๆ เป็นต้น

การใช้สื่อในนิทรรศการ การใช้สื่อมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดนิทรรศการ“เครื่องมือที่สำคัญที่สุดของนิทรรศการก็คือ สิ่งที่จะสนับสนุนให้ผู้ชมมีส่วนร่วมกับนิทรรศการนั้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการร่วมโดยทางตา ทางใจ หรือทางร่างกายก็ตาม การให้ผู้ชมเยี่ยมชม ได้ทำอะไรบ้าง ย่อมจะทำให้เขามีสมาธิมากขึ้นและถูกรบกวนจากสิ่งอื่น ๆ รอบตัวน้อยลง”

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3

พระนครศรีอยุธยา

สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา (2555) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อยู่ 2 แห่ง คือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ ถนนคลองท่อ ตำบลประตูชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 10300 โทรศัพท์ 035-242-501 โทรสาร 035-242-448

สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา มีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา
2. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทรเกษม
3. หอสมุดแห่งชาติอินทร์บุรี
4. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอินทร์บุรี

3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป ดำเนินงานเกี่ยวกับการเงินและพัสดุและอาคารสถานที่ ดำเนินงานด้านบุคลากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนางานมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบรวมทั้งประสานและร่วมดำเนินงานการจัดทำแผนการพัฒนาหน่วยงานในพื้นที่ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของชาติ กระทรวง กรม จังหวัด/กลุ่มจังหวัด ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนงาน โครงการและงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณจัดทำ

แผนปฏิบัติงานประจำปี แผนการใช้จ่ายเงิน การควบคุมดูแลการทำบัญชี การรายงานฐานะการเงิน งบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน รวมทั้งประสานกับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ช่วยอำนวยความสะดวก และเป็น เลขานุการ การประชุมต่าง ๆ ของสำนัก ให้บริการข้อมูลสถิติของหน่วยงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สนับสนุนและประสานงานการพัฒนาาระบบราชการของกรมศิลปากร

2. กลุ่มโบราณคดี ดำรง ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินค่าและจัดลำดับความสำคัญของ โบราณสถาน แหล่งโบราณคดี ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำรง ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยทาง วิชาการ โบราณคดีเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ทางโบราณคดีของชาติในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการกระบวนกรขึ้นทะเบียนโบราณสถาน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้ จากศึกษา ค้นคว้า วิจัยมรดกทางศิลปวัฒนธรรมแขนงต่าง ๆ ทั้งในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์ข้อมูลทางวิชาการ โบราณคดีให้บริการความรู้ทางด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรม ในเขตโบราณสถาน แหล่งโบราณคดี ให้บริการความรู้ทางด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขต โบราณสถาน แหล่งโบราณคดี ให้บริการความรู้ ทางด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตโบราณสถาน แหล่งโบราณคดี อุทยานประวัติศาสตร์ ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของอุทยาน ประวัติศาสตร์สนับสนุนทางด้านวิชาการ ให้ความร่วมมือให้คำแนะนำและประสานงานกับจังหวัด หน่วยงานราชการอื่น ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชนและประชาชน ในการดำเนินงาน มรดกทางศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งขยายเครือข่ายและดูแลรักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติใน เขตพื้นที่รับผิดชอบปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มอนุรักษ์โบราณสถาน ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อ การอนุรักษ์โบราณสถาน จิตรกรรม และประติมากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการในเขต พื้นที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเพื่อปกป้องคุ้มครองมรดกทางศิลปวัฒนธรรมให้คงความเป็น ของแท้ดั้งเดิม ได้แก่ การชี้ระวางแนวเขตโบราณสถาน การขออนุมัติ/อนุญาต การใช้ประโยชน์ที่ดิน โบราณสถาน (ตรวจสอบพื้นที่ขอประทานบัตร ตรวจสอบพื้นที่ประกอบการ ที่เช่า) การขออนุมัติ/ อนุญาต ให้ประกอบกิจกรรมในเขตโบราณสถาน การตรวจสอบ และคุ้มครองโบราณสถานดำเนินการ อนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการ ทางกฎหมาย ระเบียบ กฎบัตร ที่เกี่ยวข้องในระดับชาติ และนานาชาติ ควบคุม ดูแลรักษา กำกับ การอนุรักษ์โบราณสถานทั้งที่อยู่ในความครอบครองของรัฐ เอกชน และองค์กรอื่น ๆ ในเขตพื้นที่ รับผิดชอบ ให้เป็นไปตามกฎหมายโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถาน แห่งชาติ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของอุทยาน ประวัติศาสตร์ ดำเนินการ/ร่วมดำเนินการ และประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ

การจัดทำรูปแบบ และรายงานประเมินราคา ทางสถาปัตยกรรมฯ ให้สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบ ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบด้านงานสำนักงาน ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สำรวจ รวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อม คือ โบราณวัตถุ และศิลปวัตถุ ทั้งประเพณีร่วมสมัยและสมัยใหม่ วัตถุทางชาติพันธุ์เพื่ออนุรักษ์ไว้เป็นมรดกของชาติ และพัฒนาเป็นข้อมูลทางวิชาการ
 2. สงวน รักษา มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ ตามหลักการอนุรักษ์ด้วยกรรมวิธีทางวิทยาศาสตร์
 3. วางระบบการบริหารจัดการ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ตามกระบวนการของวิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 4. ส่งเสริม เผยแพร่ ความรู้และข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้า ด้วยการจัดนิทรรศการถาวรชั่วคราวและเคลื่อนที่ รวมถึงบริการให้ระบบสารสนเทศ
 5. วางแผนการบริหารจัดการ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั่วประเทศ รวมทั้งกำกับดูแลและสนับสนุนการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น
 6. ควบคุม ดูแล โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ตามกฎหมายว่าด้วยโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติและกฎหมายอื่น
 7. บริหารจัดการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
 8. ประสาน แลกเปลี่ยน ร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน องค์กร สถาบัน พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั้งในและต่างประเทศ
 9. อนุรักษ์คุณค่าและเอกลักษณ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม
 10. สืบทอ มรดกทางศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่สืบไป
 11. สร้างคุณค่าเพิ่มจากมรดกทางศิลปวัฒนธรรม
 12. สร้างคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการศิลปวัฒนธรรม
 13. กระตุ้นจิตสำนึกและสร้างค่านิยมในคุณค่ามรดกทางศิลปวัฒนธรรมโครงสร้างบุคลากร
- สำนักงานศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่กำกับและดูแลพิพิธภัณฑ์สถานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดสิงห์บุรี คือ 1) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา 2) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทระเกษม และ 3) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี ซึ่งจะกล่าวถึงประวัติและความเป็นมา ดังนี้

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา (2555 : เว็บไซต์) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา สร้างขึ้นเนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนินมาทอดพระเนตรโบราณวัตถุที่พบจากกรุพระปรางค์ วัดราชบูรณะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2500 ทรงมีพระราชปรารภกับรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการและอธิบดีกรมศิลปากรในสมัยนั้นว่า โบราณวัตถุ และศิลปวัตถุที่พบในกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะนี้ สมควรจะได้มีพิพิธภัณฑสถานเก็บรักษา และตั้งแสดงให้ประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ หาคำแนะนำไปเก็บรักษา และตั้งแสดง ใหม่อื่น” กรมศิลปากรจึงได้สร้างพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา ขึ้นเพื่อเก็บรักษาจัดแสดง โบราณวัตถุที่พบจากกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะ และโบราณวัตถุพบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างมาจากเงินบริจาคของประชาชน อาคารก่อสร้างด้วยเงินบริจาคจากประชาชนโดยผู้บริจาคได้รับพระพิมพ์ที่พบจากกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะเป็นการสมนาคุณ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2504พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนิน ทรงเปิดพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญพระนามสมเด็จพระบรมราชาธิราชที่ 2 (เจ้าสามพระยา) ผู้ทรงสร้างพระปรางค์วัดราชบูรณะเป็นนามพิพิธภัณฑ

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา อยู่ในความดูแลของ สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

สำหรับจัดแสดงในลักษณะของพิพิธภัณฑที่ที่อยู่ในแหล่งอนุสรณ์สถาน คือ จัดแสดง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุที่พบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจากการขุดแต่งบูรณะโบราณสถาน ซึ่งจัดแสดง 3 อาคาร ดังภาพประกอบ 2 – 4



ภาพประกอบ 2 อาคารจัดแสดงเจ้าสามพระยา

ที่มา : พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 3 อาคารจัดแสดงเครื่องบินดินเผา

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 4 อาคารเรือนไทย

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

จากภาพประกอบ 2- 4 จะเห็นได้ว่าการจัดแสดงรายละเอียดต่างๆดังนี้

1. อาคารจัดแสดงเจ้าสามพระยาเป็นอาคารหลักที่สำคัญที่สุด เพราะเก็บศิลปวัตถุอยุธยาชั้นที่ถือว่าสำคัญ ๆ แบ่งการจัดแสดงเป็น 2 ชั้น

1.1 ชั้นล่าง ประกอบด้วย ห้องโถงกลาง จัดแสดงศิลปะโบราณวัตถุที่พบจากที่พบจากการขุดแต่งและบูรณะโบราณสถานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเมื่อ พ.ศ. 2499-2500 ได้แก่ เศียร

พระพุทธรูป พระพุทธรูปสมัยทวารวดี สุโขทัย อุษยชา อุทองที่สำคัญมีคุณค่าทางศิลปะที่มีความงดงาม ประกอบด้วยพระพุทธรูปศิลาขาว พระพุทธรูปทรงเครื่องสำริด พระพุทธรูปศิลาปางสมาธิ พระพุทธรูปที่พบในพระพাহา พระมงคลบพิตร เศียรพระพุทธรูปสำริดขนาดใหญ่บานประตู่ไม้จำหลักรูปเทวดาทรงพระขรรค์ หน้าบานจำหลักรูปนารายณ์ทรงสุบรรณ ดังภาพประกอบ 5 - 9



ภาพประกอบ 5 เศียรพระพุทธรูป

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

จากภาพประกอบ 5 เศียรพระพุทธรูป มีหลักฐานการพบจากวัดธรรมิกราช ซึ่งสร้างก่อนการสถาปนากรุงศรีอยุธยา 26 ปี ซึ่งเป็นเศียรพระพุทธรูปขนาดใหญ่ ความสูงประมาณ 2 เมตร เป็นเนื้อสำริด ศิลปะสมัยอุทอง



ภาพประกอบ 6 การจัดแสดงงานไม้จำหลัก

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 7 พระพุทธรูปหินศิลาขาว

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 8 ครุฑโชนเรือ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 9 ลักษณะการจัดแสดงภายในห้องโถง ชั้นล่าง

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา, 2555 : เว็บไซต์

1.2 ชั้นบน ประกอบด้วย

1.2.1 ห้องวัดมหาธาตุ เป็นห้องประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ ซึ่งจุดพบในพระปรางค์วัดมหาธาตุ พระบรมสารีริกธาตุบรรจุในผอบศิลาเป็นชั้นนอกซึ่งบรรจุในสถูปครอบซ้อนกัน 7 ชั้น ประกอบด้วย พระพิมพ์เงิน รูปพระพุทธรูป ฝาสถูปทองคำประดับอัญมณี ดับทงคำรูปสิงโต และ ปลายินเขียนลายทอง ดังภาพประกอบ 10 – 12



ภาพประกอบ 10 พระบรมสารีริกธาตุและเครื่องพุทธรูชา

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา, 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 11 ปลาหินหยกเขียนลายทอง ภายในบรรจุเครื่องอุทิศ 19 รายการ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 12 พระคุณลายทองคำห้องวัดมหาธาตุ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

1.2.2 ห้องโถงกลาง

1.2.2.1 จัดแสดงพระพิมพ์สมัยลพบุรี สุโขทัย อยุธา ที่พบจากกรุพระปรารักษ์
วัดราชบูรณะ

1.2.2.2 จัดแสดงเครื่องแก้วผลึก เครื่องถ้วยเล็ก ๆ ได้จากวัดมหาธาตุ และ
วัดราชบูรณะ

1.2.2.3 จัดแสดงภาพพระภู สมัยรัตนโกสินทร์ เป็นภาพพระพุทธรเจ้ามี
สาวกพนมมือ อยู่ด้านข้าง ตอนล่างเป็นภาพ ทวยเทพพากันมาบูชาพระธาตุจุฬามณี ในสวรรค์ชั้น
ดาวดึงส์ รวมถึงยังมีวิหารจำลองดินเผา พระพิมพ์จีน ปางลีลา ชุ่มเรือนแก้ว พระพิมพ์จีนปางมาร
วิชัยในชุ่มระฆัง



ภาพประกอบ 13 การจัดแสดงโดยรวม บริเวณห้อง โถงชั้นบน

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

1.2.3 ห้องราชบูรณะ จัดแสดงเครื่องทองซึ่งค้นพบในกรุพระปรารักษ์วัดราชบูรณะ
เช่น เครื่องประดับ เครื่องราชูปโภค เครื่องราชกกุธภัณฑ์ที่สำคัญได้แก่ พระแสงขรรค์ชัยศรี พระเต้า
ทักษิโณทก ช้างทรงเครื่อง เครื่องประดับศรัษะ พระพุทธรูป พระพิมพ์ กำไล แหวน กรองศอ พาหุรัด
 ฯลฯรวมทั้งแผ่นทองรูปสัตว์ในเทพนิยาย เครื่องประดับศรัษะสตรีทองคำ ภาชนะรูปหงษ์ทองคำ
ดังภาพประกอบ 14 – 20



ภาพประกอบ 14 การจัดแสดง ภายในห้องกรูวัดราชบูรณะ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 15 พระพุทธรูปและพระพิมพ์ทองคำ กรูวัดราชบูรณะ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 16 เครื่องราชูปโภค ทองคำ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 17 เครื่องราชูปโภคและพระคชาธารทองคำ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 18 เครื่องราชกกุธภัณฑ์ทองคำ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 19 เครื่องถนิมพิมพาภรณ์ทองคำ

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 20 เครื่องราชบรรณาการและเหรียญจารึกทองคำ

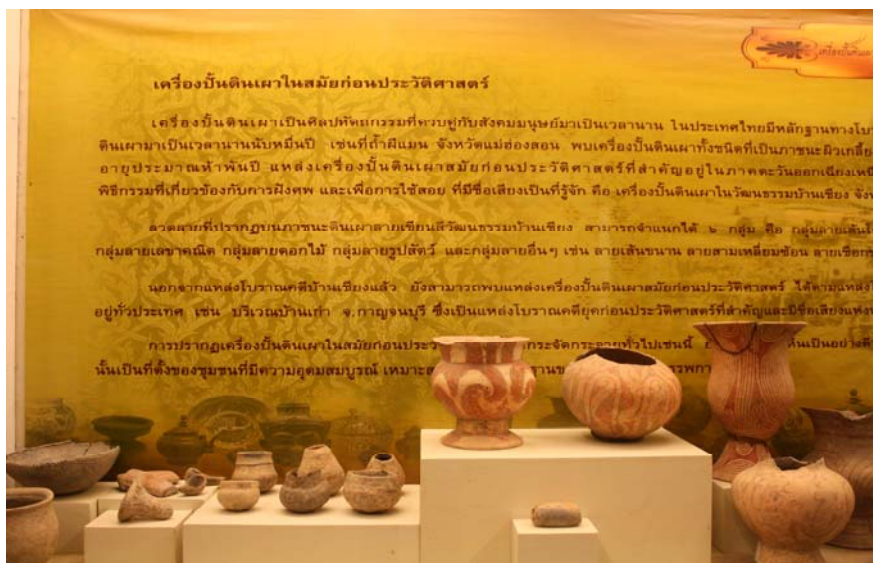
ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

2. อาคารจัดแสดง 2 จัดแสดงศิลปะโบราณวัตถุเกี่ยวกับเครื่องปั้นดินเผา ที่พบในประเทศไทยตั้งแต่สมัยทวารวดี ศรีวิชัย ลพบุรี เชียงแสน สุโขทัย อู่ทอง อโยธยา รัตนโกสินทร์ เพื่อใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบ เช่น พระพุทธรูปปางประทานอภัย พระพุทธรูปประทับเหนือพนักสบดี พระพุทธรูปปางเสด็จจากดาวดึงส์ และพระคเณศ ดังแสดงภาพประกอบ 21 - 23



ภาพประกอบ 21 การจัดแสดงภายใน อาคาร 2

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 22 เครื่องปั้นดินเผาสมัยก่อนประวัติศาสตร์

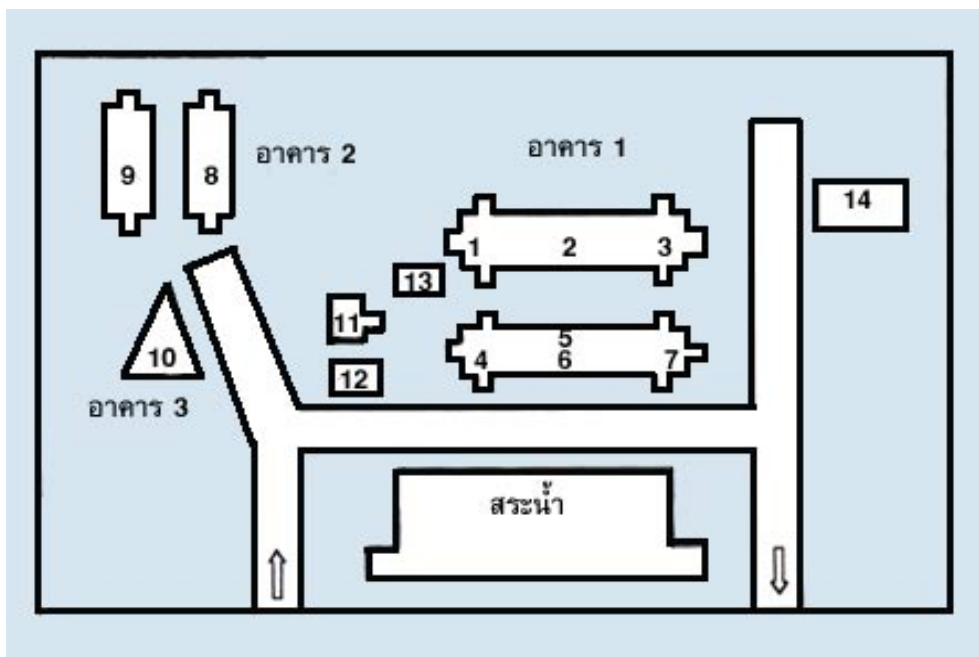
ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 23 เครื่องปั้นดินเผาสมัยอยุธยาและรัตนโกสินทร์

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

3. อาคารจัดแสดง 3 อาคารเรือนไทยเป็นหมู่เรือนไทยภาคกลาง ปลูกอยู่กลางคูน้ำ จัดแสดงศิลปะพื้นบ้าน เครื่องมือเครื่องใช้ในชีวิตประจำวันของคนไทยในสมัยก่อน เช่น เตาเชิงกราน ใช้ในการหุงต้มในครัว กระจ่าขูดมะพร้าว ตระกร้ากระจาด หม้อตาล รวมถึงกล่องใส่ยารูปเต่า เตารีดเหล็ก และชุดเขียนหมากทองเหลือง



ภาพประกอบ 24 แผนผังอาคารจัดแสดงพิพิธภัณฑ์

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา. 2555 : เว็บไซต์

จากภาพประกอบ 24 อาคารจัดแสดงประกอบด้วยโบราณวัตถุ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1. เครื่องทองวัดมหาธาตุ | 2. พระพิมพ์ |
| 3. เครื่องทองวัดราชบูรณะ | 4. เครื่องปั้นดินเผา |
| 5. เศียรพระพุทธรูป และพระพุทธรูป | 6. เครื่องไม้จำหลัก |
| 7. เงินตรา | 8. ศิลปะในประเทศไทย |
| 9. ห้องประชุม | 10. อาคารเรือนไทย |
| 11. ห้องจำหน่ายบัตรเข้าชม | 12. สำนักงาน |
| 13. สุขา | 14. สุขา |

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา เปิดให้บริการวันพุธ – อาทิตย์ ยกเว้นวันจันทร์ – อังคาร และวันหยุดนักขัตฤกษ์

การให้บริการ

1. ให้บริการบรรยายนำชมแก่ สถานศึกษา โรงเรียน สถาบันต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานที่
2. ให้บริการจำหน่ายหนังสือ ไปรษณีย์ สิ่งพิมพ์ และของที่ระลึก สำหรับค่าธรรมเนียมชาวไทย 30 บาท และชาวต่างประเทศ 150 บาท

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทเกษม

พื้นที่ของพิพิธภัณฑ์นี้เดิมเป็นวังและมีขนาดของพื้นที่ใหญ่กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สันนิษฐานว่าสร้างขึ้นสมัยพระมหาธรรมราชา เมื่อประมาณ พ.ศ. 2120 สำหรับพระนเรศวรขณะยังครองเมืองพิษณุโลก เพื่อใช้ประทับเมื่อเสด็จลงมายังอยุธยาเป็นครั้งคราว และต่อเมื่อเสด็จลงมาเพื่อตั้งรับการศึกษาพระเจ้าหงสาวดีก็ประทับอยู่ที่นี้ เหล่าขุนนางก็ตามเสด็จลงมาด้วย จึงเรียกวังนี้ว่า วังจันทน์ เหมือนอย่างชื่อวังที่เคยประทับอยู่ที่พิษณุโลก การสร้างอาคารด้วยไม้จันทน์หอมนั้น จะใช้ได้เฉพาะวังของพระเจ้าแผ่นดิน และเจ้านายที่สูงศักดิ์เท่านั้น ชื่อวังจันทน์นี้ จะได้เปลี่ยนเป็น วังจันทเกษมในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ต่อจากสมัยของพระนเรศวรแล้ว ผู้ที่ประทับอยู่ที่นี้ก็คือ พระเอกาทศรถ ขณะเป็นพระอุปราช แล้วเรียกวังนี้ว่า พระราชวังบวรสถานมงคล ซึ่งก็ได้เป็นจาริตที่จะเรียกตำแหน่งพระมหาอุปราชว่า กรมพระราชวังบวรสถานมงคล หรือ วังหน้า สืบต่อกันมาจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ (กระทั่งยุคการมี วังหน้าในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5)

นอกจากพระนเรศวรและพระเอกาทศรถจะได้เคยประทับอยู่ที่วังจันทเกษมแห่งนี้แล้ว เจ้าฟ้าสุทัศน์ พระราชโอรสองค์โตของพระเอกาทศรถ ซึ่งสิ้นพระชนม์เพราะเสวยยาพิษ เนื่องจากพระราชบิดาทักว่าจะเป็นกบฏ รวมทั้งพระนารายณ์ พระเจ้าเสือ พระเจ้าท้ายสระ พระเจ้าบรมโกศ และกรมพระราชวังบวรมหาเสนาพิทักษ์ (เจ้าฟ้าธรรมาธิเบศร์) ก็ล้วนแต่เคยประทับอยู่ที่นี้ทั้งสิ้น

วังจันทเกษม ได้เกิดเพลิงไหม้ครั้งใหญ่ในสมัยพระเจ้าบรมโกศ และได้มีการสร้างวังขึ้นใหม่ แต่หลังจากเสียกรุงศรีอยุธยา ครั้งที่ 2 อาคารต่าง ๆ คงพังทลายลงไป และได้รับการสร้างขึ้นใหม่ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 เพื่อใช้เป็นที่ประทับ ต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ใช้เป็นที่ว่าการมณฑลกรุงเก่า และใช้เป็นสโมสรเสือป่าในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 โดยมีสิ่งที่มีคุณค่าและน่าสนใจ ดังนี้

1. กำแพงพระราชวัง ปัจจุบันก่อนเป็นกำแพงอิฐ มีใบเสมา มีประตูด้านละ 1 ประตู รวม 4 ด้าน แต่เดิมนั้นทำให้การชาวกรุงเก่ากล่าวว่ วังจันทเกษมมีกำแพง 2 ชั้น เช่นเดียวกับวังหลวง

2. พลับพลาจตุรมุข ตั้งอยู่บริเวณกำแพงด้านหน้าชานของพลับพลา แต่เดิมเป็นซากแนวอาคารก่ออิฐถือปูน ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงโปรดให้สร้างอาคารพลับพลาขึ้นในลักษณะอาคารจตุรมุขแฝด เพื่อใช้เป็นท้องพระโรงสำหรับออกงานว่าราชการ และที่ประทับในเวลาเดียวกัน ดังภาพประกอบ 25 – 27



ภาพประกอบ 25 พลับพลาจตุรมุข

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 26 การจัดแสดงภายในพลับพลาจตุรมุข

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 27 การจัดแสดงภายในพลับพลาจตุรมุข

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์

3. พระที่นั่งพิมานรัตยา มีลักษณะเป็นหมู่ตึกกลางพระราชวัง ประกอบด้วยอาคาร 4 หลัง คือ อาคารปรัศว์ซ้าย อาคารปรัศว์ขวา พระที่นั่งพิมานรัตยา และศาลาเชิญเครื่อง กลุ่มอาคารพระที่นั่งพิมานรัตยานี้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานให้เป็นที่ว่าการมณฑลกรุงเก่า ในปี พ.ศ. 2442 ดังภาพประกอบ 28 - 30



ภาพประกอบ 28 พระที่นั่งพิมานรัตยา

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 29 การจัดแสดงภายในพระที่นั่งพิมานรัตยา

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 30 การจัดแสดงภายในพระที่นั่งพิมานรัตยา

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์

4. พระที่นั่งพิสัยศัลลักษณ์ (หอส่งกล้อง) มีลักษณะเป็นหอสูง 4 ชั้น บริเวณกำแพงด้านทิศตะวันออกและทิศใต้ สร้างขึ้นครั้งแรกในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงสร้างขึ้นใหม่อีกครั้งตามแนวรากฐานอาคารเดิม และใช้เป็นที่ประทับทอดพระเนตรดวงดาว พระที่นั่งพิสัยศัลลักษณ์ (หอส่งกล้อง) สามารถขึ้นชมทิวทัศน์ของ จ. พระนครศรีอยุธยาได้ ดังภาพประกอบ 31



ภาพประกอบ 31 พระที่นั่งพิสัยศัลลักษณ์

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทระเกษม. 2555 : เว็บไซต์

5. ตึกโรงม้าพระที่นั่ง เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน 2 ชั้น ตั้งอยู่ริมกำแพงด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ดังภาพประกอบ 32



ภาพประกอบ 32 ตึกโรงม้าพระที่นั่ง

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทระเกษม. 2555 : เว็บไซต์

6. อาคารสโมสรเสือป่า สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ตั้งอยู่บริเวณกำแพงพระราชวังด้านทิศตะวันออก ดังภาพประกอบ 33



ภาพประกอบ 33 ตึกโรงม้าพระที่นั่ง

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์

7. ตึกที่ทำการภาค (อาคารมหาดไทย) สร้างขึ้นในสมัยพระยาโบราณราชธานินทร์ เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งสมุหเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่า มีลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว สร้างขนานไปกับแนวกำแพงด้านทิศตะวันตกต่อกับทิศใต้ ดังภาพประกอบ 34 - 38



ภาพประกอบ 34 ตึกที่ทำการภาค (อาคารมหาดไทย)

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 35 ด้านหน้าตึกที่ทำการภาค (อาคารมหาดไทย)

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 36 เก๋งเรือประทุน

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 37 ตู้พระธรรม

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 38 อาวุธยุทโธปกรณ์

ที่มา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทรเกษม. 2555 : เว็บไซต์

8. ระเบียบจัดตั้งศิลาจำหลัก แต่เดิมสร้างเป็นระเบียบหลังคามุงสังกะสี ไขว้ไปตามแนวกำแพงด้านทิศเหนือและทิศตะวันออก ใช้สำหรับเป็นที่เก็บรักษาบรรดาโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ ซึ่งพระยาโบราณราชธานินทร์รวบรวมไว้ในระหว่างที่พระยาโบราณราชธานินทร์ได้รับราชการดำรงตำแหน่งสมุหเทศาภิบาลมณฑลอยุธยา ท่านได้ทำการศึกษาและรวบรวมเรื่องราว รวมทั้งวัตถุสิ่งของสำคัญในบริเวณกรุงเก่าและบริเวณใกล้เคียงไว้เป็นจำนวนมาก มาเก็บรักษาไว้ที่พระราชวังจันทร์เกษม จนกระทั่งในปีพุทธศักราช 2445 สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ได้ทรงแนะนำให้พระยาโบราณราชธานินทร์ จัดตั้งพิพิธภัณฑสถาน เรียกว่า โบราณพิพิธภัณฑสถาน โดยในระยะแรกนั้น ใช้ตึกโรงม้าพระที่นั่งเป็นที่เก็บรวบรวม ต่อมาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2447 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงมีพระราชดำริโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายวัตถุต่างๆ จากโรงม้าพระที่นั่งเข้ามาเก็บรักษา และตั้งแสดงที่บริเวณอาคารพลับพลาจตุรมุข พร้อมทั้งจัดสร้างระเบียบตามแนวอาคารด้านทิศเหนือและทิศตะวันออก เพื่อจัดตั้งวัตถุ ศิลปจารึก และประติมากรรมต่างๆ จากนั้นจึงตั้งชื่อว่า อยุธยาพิพิธภัณฑสถาน ในปีพุทธศักราช 2451 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จประพาสยุโรป เมื่อเสด็จถึงเมืองฮอมเบ็ค ประเทศเยอรมนี ก็ทรงมีโทรเลขมาถึงสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ความว่า "มิวเซียมที่นี่เหมือนมิวเซียมที่กรุงเก่า" ด้วยเหตุนี้เอง อยุธยาพิพิธภัณฑสถานในขณะนั้น จึงเป็นที่รู้จักในบรรดาผู้สนใจและรักในงานด้านประวัติศาสตร์โบราณคดีของชาติ

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอินทร์บุรี

จากหลักฐานทางโบราณคดี พบว่า เคยมีชุมชนโบราณอาศัยอยู่ ตั้งแต่สมัยทวารวดี เมื่อราวพุทธศตวรรษที่ 12-16 โดยมีการพบโบราณวัตถุหลายชนิดที่แหล่งโบราณคดีบ้านคูเมือง ตำบลห้วยชัน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เดิมเรียกเมืองอินทร์บุรี เป็นเมืองชายแดนทางเหนือของอาณาจักรกรุงศรีอยุธยา มีอาณาเขตติดต่อกับเมืองชัยนาทหัวเมืองตอนใต้ของอาณาจักรสุโขทัย ในสมัยอยุธยาครั้งนั้นเมืองสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 (พระเจ้าอู่ทอง) ตั้งกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ได้ตั้งเมืองสิงห์บุรีเป็นเมืองลูกหลวง เมืองอินทร์บุรี เมืองพรหมบุรี เป็นเมืองหลานหลวง และเมืองทั้งสามเป็นหัวเมืองชั้นใน และหัวเมืองหน้าด่านรายทาง ทางด้าน ทิศเหนือโดยมีเมืองลพบุรีเป็นเมืองหน้าด่านหลัก แสดงให้เห็นว่าเมืองสิงห์บุรี เมืองอินทร์บุรี และเมืองพรหมบุรี เป็นเมืองมาก่อนที่พระเจ้าอู่ทอง ทรงตั้งกรุงศรีอยุธยาแล้ว แต่ไม่ปรากฏหลักฐานแน่ชัดว่าสร้างเมืองมาในสมัยใดเมืองอินทร์บุรี เดิมตั้งอยู่บริเวณเหนือวัดปราสาท ต่อมาย้ายไปตั้ง อยู่บริเวณเหนือวัดโบสถ์ เจ้าเมืองอินทร์บุรีคนสุดท้าย คือ พระศกดิบรินทร์

เมืองอินทร์บุรี เป็นเมืองหน้าด่านสำคัญในสมัยกรุงศรีอยุธยา ตามที่ปรากฏ คือ พระเจ้าบุเรงนอง ยกทัพใหญ่มาล้อมกรุงศรีอยุธยา ฝ่ายไทยซึ่งมีสมเด็จพระมหาจักรพรรดิและพระมหินทร์ ได้เตรียมป้องกันพระนครอย่างเต็มที่ เมืองลพบุรีเป็นเมืองหนึ่งที่พระราชพงศาวดาร กล่าวว่าคุณเกณฑ์

ให้ไปรักษาเมืองเช่นเดียวกับเมืองสุพรรณบุรี อินทร์บุรี เพชรบุรี ฯลฯ และปรากฏในปี พ.ศ. 2307 สมัยของพระเจ้าเอกทัศ ซึ่งทรงเตรียมแผนการต่อสู้กับพม่า คือ ชั้นที่ 1 ให้เกณฑ์ทหารออกไปรักษาด่าน แบ่งกองทัพเรือออกเป็น 9 กอง ๆ ละ 20 ลำ แต่ละกองมีทหารประจำกองละ 1,400 คน พร้อมด้วยเครื่องศาสตราวุธ เรือรบมีปืนใหญ่ 1 กระบอก ปืนขนาดเล็ก 1 กระบอก แล้วแบ่งไปประจำที่ต่าง ๆ

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี ตั้งอยู่ในบริเวณวัดโบสถ์ (พระอารามหลวง) ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เริ่มจัดตั้งเป็นพิพิธภัณฑสถานของวัดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2481 โดยอดีตเจ้าอาวาสวัดโบสถ์ พระเทพสุทธิโมลี (ผึ่ง โรจโน) ซึ่งเป็นเจ้าคณะจังหวัดสิงห์บุรี - อุทัยธานี (ฝ่ายธรรมยุต) ซึ่งท่านได้รวบรวมศิลปวัตถุโบราณวัตถุจากการบริจาคของประชาชน นำมาจัดแสดงเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนผู้สนใจทั่วไป โดยใช้ชื่อว่า "พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ วัดโบสถ์" ต่อมา มีโบราณวัตถุจำนวนมากและได้จัดถูกต้องตามหลักวิชาการ จึงได้ส่งมอบให้แก่กรมศิลปากร รับผิดชอบและขออนุมัติเปลี่ยนชื่อเป็น "พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี"

ปัจจุบัน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี สังกัดสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ประเภทการจัดแสดงจัดแสดงนิทรรศการถาวรในอาคาร 2 หลัง มีจำนวน 4 ห้อง แสดงดั่งภาพประกอบ 39



ภาพประกอบ 39 อาคารจัดแสดง พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี

ที่มา : พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี. 2555 : เว็บไซต์

1. จัดแสดงนิทรรศการถาวรจำนวน 2 ห้อง คือ ชั้นบนของอาคารเพิ่มคูริยางกูร และอาคารศักดิ์บุรีรินทร์ แสดงดั่งภาพประกอบ 36

2. จัดแสดงนิทรรศการพิเศษจำนวน 2 ห้อง คือ ชั้นล่างของอาคารเพิ่มคูริยางกูรและอาคารศักดิ์บุรีรินทร์ โบราณวัตถุที่จัดแสดงอาคารเพิ่ม คูริยางกูร ชั้นบน จัดแสดงศิลปวัตถุและโบราณวัตถุที่เกี่ยวข้องพระพุทธศาสนาชั้นล่าง จัดแสดงนิทรรศการภูมิปัญญาไทยในท้องถิ่น อาคารศักดิ์บุรีรินทร์ชั้นบน จัดแสดงศิลปวัตถุโบราณวัตถุที่ได้จากการขุดค้นแหล่งโบราณคดี บ้านคูเมือง และแหล่งเตาแม่ข่ายน้อย ชั้นล่าง จัดแสดงการละเล่นพื้นบ้านของเด็กไทย แสดงดั่งภาพประกอบ 40



ภาพประกอบ 40 จัดแสดงนิทรรศการถาวร พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี

ที่มา : พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี, 2555 : เว็บไซต์



ภาพประกอบ 41 จัดแสดงนิทรรศการถาวร พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี

ที่มา : พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อินทร์บุรี. 2555 : เว็บไซต์

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการพิพิธภัณฑ

พิพิธภัณฑสถานอาจมีความหมายได้หลายประการ ตั้งแต่เป็นสถานที่รวบรวมไว้ซึ่งวัตถุโบราณเป็นของที่อวดแสดงสิ่งของสูงค่าน่าชม เป็นสถานที่เก็บรวบรวมและจัดแสดงความรู้ในเรื่องต่างๆ หรือเป็นแหล่งเรียนรู้ของสาธารณชน ๑ พิพิธภัณฑสถานในฐานะของการเป็นแหล่งเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะพิพิธภัณฑสถานเอกชน พิพิธภัณฑสถานพื้บ้าน หรือ พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น ๑ ซึ่งนำเสนอเรื่องราวที่แตกต่างและความรู้ที่หาไม่ได้จากห้องเรียนอื่นจะช่วยเปิดโลกทัศน์ของผู้คนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น (โครงการวิจัยและพัฒนาพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน). 2548 : 8)

พิพิธภัณฑสถานไม่ว่าจะเป็นของรัฐ องค์กรชุมชน เอกชนนิติบุคคล มูลนิธิ หรือ เอกชนส่วนบุคคลล้วนมีจุดประสงค์เบื้องต้นในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และให้การศึกษาสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทั้งในด้านสังคม และวัฒนธรรม กายภาพ และชีวภาพ แต่หนึ่งในความแตกต่างประการ

สำคัญของพิพิธภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ คือ การบริหารจัดการ โดยส่วนใหญ่แล้วพิพิธภัณฑ์สามสี่ประเภทแรกมักมีช่องทางในการจัดหางบประมาณ รายได้ และมีข้อยกเว้นทางกฎหมายบางประการที่เอื้อให้การหารายได้เข้าพิพิธภัณฑ์เป็นไปได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ในทางตรงกันข้าม พิพิธภัณฑ์เอกชนส่วนบุคคลจำนวนไม่น้อยที่เกิดมาจากความตั้งใจของบุคคลในการสร้างสถานที่ที่บริการสังคม ต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงาน อาทิ การหารายได้เพื่อจุนเจือค่าสาธารณูปโภค ค่าจ้าง คนงาน ฯ ในหลายกรณี เจ้าของพิพิธภัณฑ์ต้องใช้จ่ายเงินส่วนตัวสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว รวมถึงความรู้สึกที่ต้องทำงานอยู่คนเดียวท่ามกลางงานสร้างสรรค์จำนวนมากที่ต้องใช้เวลาและกำลังเงินเกินกว่าศักยภาพของพิพิธภัณฑ์เอกชนส่วนบุคคลแห่งหนึ่งจะสามารถแบกรับได้โดยลำพังด้วยรายได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ด้วยเหตุนี้ความช่วยเหลือในด้านงบประมาณอาจเป็นหนทางแรกที่รัฐบาลสามารถเข้ามาสนับสนุนการทำงานของพิพิธภัณฑ์ประเภทนี้ (รังสฤษฎ์ สัตยารุช. 2550 : 38)

การให้งบประมาณสนับสนุนของรัฐย่อมต้องการการวัดผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมของกิจกรรมในพิพิธภัณฑ์และผู้เข้าชม การสนับสนุนดังกล่าวน่าจะมีส่วนกระตุ้นให้คนทำงานในพิพิธภัณฑ์เอกชนส่วนบุคคลหลายแห่งมีเวลามากยิ่งขึ้น สำหรับคิดค้นและสร้างสรรค์เนื้อหาทางวิชาการและกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าชมได้ดียิ่งขึ้น และสามารถประชาสัมพันธ์กิจกรรมของตนเองที่สร้างขึ้นสำหรับการถ่ายทอดความรู้สู่สังคมได้มากยิ่งขึ้น

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ที่พึงประสงค์

นันทพล राम โภมุต (2544 : 43) ได้กล่าวถึงการออกแบบพิพิธภัณฑ์ที่ควรจะเป็น ดังนี้

1. บรรยากาศห้องจัดแสดง บรรยากาศของห้องจัดแสดงจะต้องสัมพันธ์กับความนิยมของผู้เข้าชม ผู้เข้าชมสำหรับพิพิธภัณฑ์ทั่วไปโดยไม่แบ่งเป็น 3 แบบ คือ ผู้ที่มาเข้าชมเพื่อหาความเพลิดเพลิน ผู้ที่มาเข้าชมเพื่อหาความสวยงาม และผู้ที่มาเข้าชมเพื่อต้องการศึกษาหาความรู้ซึ่งผู้เข้าชมทั้ง 3 ประเภทมีความต้องการไม่เหมือนกัน การจัดแสดงที่ดีจะต้องสร้างบรรยากาศของห้องจัดแสดงเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มคนทั้ง 3 โดยห้องจัดแสดงจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 ได้รับความสนใจในด้านความงาม (Aesthetics) ความงามของวัตถุและความงามในการจัดแสดงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ในการจัดแสดงวัตถุต่างๆ ต้องถือเป็นสิ่งสำคัญ ห้องจัดแสดงใดที่แห้งแล้ง ไม่มีความน่าสนใจแล้ว ห้องจัดแสดงนั้นก็จะเป็นที่สนใจของผู้เข้าชม

1.2 ให้ความสนใจให้เพิดเพลิน (Romantic) ความเพิดเพลินในห้องจัดแสดง นับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะเพียงความงามของวัตถุจัดแสดงเพียงอย่างเดียวอาจทำให้ผู้เข้าชมเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นห้องจัดแสดงนอกจากเน้นในด้านความงามแล้วจะต้องให้ความเพิดเพลินด้วย

1.3 ให้ความรู้สึกอยากรู้ (Intellectual) ความอยากรู้เป็นเป้าหมายของห้องจัดแสดงที่สำคัญที่สุด คือ การให้ความรู้เรื่องต่าง ๆ แก่ผู้เข้าชม หากต้องจัดแสดงมีแต่ความงามและความเพิดเพลิน อาจจะไม่ประสบความสำเร็จได้ เพราะผู้เข้าชมไม่ได้รับความรู้เพิ่มเติม

2. การควบคุมสภาพแวดล้อมภายในห้องจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการจัดแสดงโดยต้องมีการทำความเข้าใจให้มากเท่าที่จะเป็นไปได้ สำหรับสภาพแวดล้อมที่จะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ในงานจัดแสดง คือ

2.1 อุณหภูมิ ความชื้นสัมพัทธ์ปัจจัยหลักที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมของที่วางระบบปรับอากาศออกแบบ เพื่อช่วยในส่วนนี้ซึ่งต้องใช้ทุนมากในการติดตั้ง ในพิพิธภัณฑ์หลายแห่งสิ่งเหล่านี้กำลังเป็นที่ต้องการ การควบคุมสภาพอากาศทำได้ไม่ยาก แต่การติดตั้งสำหรับพิพิธภัณฑ์ทั้งหมดอาจไม่คุ้มก่านักการติดตั้งจึงใช้ในส่วนเก็บงาน ซึ่งต้องมีการควบคุมความชื้นและอุณหภูมิ หากไม่สามารถทำได้ก็ให้ใช้การใช้อากาศไหลเวียน หน้าต่างที่แสงส่องเข้าได้ในส่วนที่ความชื้นสัมพัทธ์น้อย การทำให้อากาศมีความชื้นเพิ่มก็จำเป็นในส่วนนี้ก็อาจมีการนำเครื่องกลเข้ามาช่วยได้

2.2 ผู้คนละองมีความจำเป็นที่จะต้องควบคุมผู้คนละองเข้ามาในส่วนจัดแสดงและส่วนเก็บงานแต่เป็นงานที่ยากในการทำให้สำเร็จโดยเฉพาะในส่วนของอาคารพิพิธภัณฑ์ซึ่งไม่มีการป้องกันจากสภาพแวดล้อมภายนอก หลายแห่งไม่มีเครื่องมือกำจัดผู้คนละองที่ทันสมัยการทำประตูดงชั้นจึงเป็นทางเลือกหนึ่งทางที่ช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้

2.3 การควบคุมเชื้อสิ่งมีชีวิตทำได้ด้วยสามกิจกรรมหลัก ได้แก่ การตรวจตรา การป้องกันและการกำจัดแมลง เชื้อรา และหนู ซึ่งอยู่ในห้องเก็บของอยู่แล้วการทำกับดักและเครื่องมือป้องกันสามารถช่วยป้องกันได้ควรมีการตรวจตราดูแลประจำสองครั้งต่ออาทิตย์ การป้องกันดีกว่าการแก้ไขเช่น โยบายเชิงรุกในการดำเนินการช่วยลดโอกาสที่สิ่งเหล่านี้จะดำรงอยู่ต่อไป อาหาร เครื่องดื่ม เป็นสิ่งล่อให้เข้ามาอยู่อาศัยและทำลายงานที่เก็บไว้จึงควรห้ามนำเข้าไปในส่วนจัดแสดง การแก้ไขทำได้ด้วยการกำจัดส่วนที่ถูกกัดกินและรักษาส่วนที่เสียหาย

2.4 วัสดุที่เกิดปฏิกิริยา วัสดุสร้างมีโอกาสสร้างปัญหาต่อชิ้นงาน ควรมีพื้นที่กันชน (buffer zone) มีการระบายอากาศและการปิดทับพื้นผิวให้มิดชิดก่อนนำงานไปติดตั้งหากวัสดุมีการ

ขึ้นสนิมหรือกร่อน ต้องมีการป้องกันสารบางชนิดทำปฏิกิริยาเคมีทำให้เกิดแก๊ส ไม่เป็นตัวการทำให้เกิดกรดและฟอร์มัลดีไฮด์ หากไม่ป้องกันให้ดีอาจเกิดความเสียหายกับชิ้นงานได้

2.5 แสงเป็นปัจจัยหลักอีกอันหนึ่งที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาเคมี การใช้พลังงานในส่วนนี้จะทำให้เกิดความร้อนกับแสงที่ทำให้มองเห็น แสงธรรมชาตินั้นมีคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าซึ่งมีผลต่อการแผ่รังสี ซึ่งสามารถทำลายชิ้นงานต่าง ๆ ได้มาก

เฉลิมชัย ห่อนาค (2544 : 15) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดแสดง (Display) ของพิพิธภัณฑ์ที่ผ่านมา อันเป็นเหตุให้ไม่ค่อยดึงดูดความสนใจจากผู้เข้าชมว่า “ผู้เข้าชมสามารถดูสิ่งที่จะจัดแสดงได้แต่เพียงอย่างเดียว และเป็นการตั้งแสดงแบบนิ่ง (Static) เนื้อหาขี้เนื้อความสำคัญเฉพาะชิ้นงานมากกว่าสร้างเป็นเรื่องราว (Story line) ที่จูงใจผู้ชมไม่สร้างบรรยากาศที่ให้ความเพลิดเพลินในลักษณะการบันเทิง จึงเกิดความเบื่อหน่ายจนไม่เกิดความสนใจที่จะเข้าชมในครั้งต่อไปอีกพิพิธภัณฑ์ในอดีตยังไม่ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาซ่อมแซมชิ้นงานหรือห้องนิทรรศการ การจัดหมุนเวียนนิทรรศการและนิทรรศการเสริมเกิดขึ้นน้อย”

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ

การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงธุรกิจ ถือว่าเป็นกลยุทธ์การตลาดสร้างความ เป็นเลิศ และถือเป็นอาวุธที่สามารถเอาชนะคู่แข่งในธุรกิจต่าง ๆ เพราะปัจจุบันลูกค้าหรือผู้รับบริการหลายคน ยินดีที่จะซื้อความพอใจ ความภูมิใจจากการได้รับการบริการทุกครั้ง ได้มีนักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการบริการที่มุ่งผลกำไรทางธุรกิจบริการ ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 22) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า และได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นถึงในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ

ให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองจับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สรุป การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไกอุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไม่ตรี สัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ

2. ความสำคัญของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542 : 9) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทย มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ขยายสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรม ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ และระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้นยิ่งกว่าแต่ก่อน จะพบว่าอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มที่จะมี การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อนส่งผลให้ความต้องการบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้อำนวยความสะดวกสบายมีเพิ่มมากขึ้น การบริการมีความหลากหลายและมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ส่งผลให้การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการอีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน

3. ลักษณะของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542 : 23) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 211-212) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ใกล้เคียงกันว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป การดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการไว้ ดังนี้

3.1 สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภค

สามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย
 สิ่งที่ถูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

3.2 สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจ
 สัมผัสก่อนจะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นบริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะ
 มีการซื้อ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ
 เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัย
 ความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการ นั้น ๆ โดยผู้ซื้อ
 อาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจ
 เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3.3 ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่
 ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ
 ได้ การให้บริการเป็นการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับการขายบริการ กล่าวคือ
 ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้หนึ่งรายในขณะนั้นเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะ
 เฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้า
 แล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่อง
 ของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้
 บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลาง
 การติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ และ
 ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร ให้บริการเมื่อไร ที่ไหน
 และอย่างไรเนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะ
 ของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพ
 ของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ
 และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไป
 ตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมี
 การกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคาร มารบริการ
 ในโรงพยาบาล เป็นต้น

ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและ จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการ ให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพแลความสม่ำเสมอ ของการบริการ

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บ รักษาไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้ บริการจะก่อให้เกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมี การเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการ บริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร เพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้ มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ ถ้าความต้องการมี สม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา บริการไม่เพียงพอหรือไม่มีลูกค้าจากลักษณะของการบริการ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้ บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหา วิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมี ลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่าง เห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันทีในขณะที่ ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการ ใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละ ประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้นเช่น เมื่อ ผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมาย ปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการ หมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ คือลักษณะแรก เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) ลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ลักษณะที่สาม แยกแยกออกจากการ ไม่ได้ (Inseparability) ลักษณะที่สี่ การบริการมี ลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน

ที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า การบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้ และลักษณะที่หก การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

4. หลักการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2543 : 119-122) ซึ่งให้เห็นว่า หลักสำคัญในการบริการมี 5 ประการ ดังนี้ 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนอง ความต้องการของส่วนรวมของประชาชน 3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลเวลา 4) บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย และ 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน และปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจด้อย ได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ 1.1) รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา 1.2) เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกปิด เรียบร้อย ไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา 1.3) การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดูนอกจากนี้ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนพุ้ง และ 2) การพุดจาตอบคำถามในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสารผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถาม ความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

พิมลจรรยา นามวัฒน์ (2541 : 303) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการให้บริการประกอบด้วยหลัก 5 ประการ ดังนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอครบวงจรของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว 3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก 4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5) หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการจนเกินไปจากหลักสำคัญในการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักสำคัญในการให้บริการประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ ประการแรก หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลประการที่สอง หลักความสม่ำเสมอ ประการที่สาม หลักความเสมอภาค ประการที่สี่ หลักความประหยัด และประการที่ห้า หลักความสะดวก ซึ่งอาจจะมีส่วนประกอบอื่นในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ เช่น การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าการรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ความมีมารยาท ความน่าไว้วางใจ พร้อมทั้งการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีของผู้ให้บริการรวมทั้งรูปแบบของการบริการต่าง ๆ

5. คุณภาพการให้บริการ

พาราเซอร์แมน, เบอรี่ และซีสแทม (Parasuraman, Berry & Zeithaml. 1990 : 57) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of service leaders) ไว้ว่าควรมีลักษณะดังนี้ คือมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service vision) คือ การมองเห็นคุณภาพของการบริการเป็นกุญแจสำคัญ โดยให้บริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา มีมาตรฐาน (High standard) คือ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ความสนใจในรายละเอียด และความแตกต่างของการบริการต่าง ๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น มีแบบอย่างผู้นำในสนาม (In-the-field leadership style) คือ ผู้นำด้านการบริการ ควรจะมีการลงสู่สนามจริง ๆ ไม่ใช่ทำเพียงแต่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการ ขกย่อง เยินขอ สั่งสอน มีการสังเกตการณ์ ป้อนคำถามและมีการรับฟังซึ่งเป็นหนทาง

ที่ดีที่สุดที่จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของการบริการ มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำสิ่งที่ถูกต้อง แม้อยู่ใน สถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกรางวัลบนความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ โดยมีหลักของความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง และพารา เซอร์แมน ยังกล่าวถึง คุณภาพของการบริการอีกว่า อธิบายได้โดยความคาดหวังของลูกค้าหรือความต้องการและการได้รับรู้ของลูกค้าซึ่งองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ 1) สิ่งของลูกค้าได้ยินมาจากลูกค้าคนอื่น ๆ (Word-of-mouth communication) อาจจะเป็นเพื่อนบ้านที่เคยใช้บริการมาก่อนเป็นผู้แนะนำ 2) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) 3) ประสบการณ์ที่ผ่านมา (Past experience) และ 4) การติดต่อสื่อสารภายนอก (External communication) เป็นการยืนยันการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น การโฆษณาต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 145) และคอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ไว้ว่า เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ การให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้าด้านเวลา คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าพอใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้ 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการที่ถูกต้อง 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และ

แก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ทำให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ และ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 106) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customersatisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังเกี่ยวกับการบริการ โดยปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่อย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดโดยคำนึงถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร การสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) ความสม่ำเสมอและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย (Security) ภายใต้การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้น

4.4 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับ “ส่วนประสมทางการตลาด” ไว้หลายความหมายแต่ผู้ศึกษาได้นำเสนอเพียงบางส่วน ดังนี้

วัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 98) ได้กล่าวถึงเครื่องมือการตลาด 4 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place or distribution) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งเรียกสั้น ๆ ว่า 4P's ในขั้นนี้จะเกี่ยวข้องกับ การพัฒนา กลยุทธ์การตลาด (Marketing strategy) ซึ่งหมายถึง โปรแกรมของบริษัทในการเลือกตลาดเป้าหมายเฉพาะอย่างและสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่เป็นเป้าหมายนั้นโดยการใช้ส่วนประสมการตลาด

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ตัวสินค้าและบริการ (Goods and service) ที่ธุรกิจนำเสนอเพื่อสนองความต้องการและพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนและไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์นั้นจึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด องค์การ หรือบุคคล การศึกษาเรื่องของผลิตภัณฑ์จึงศึกษาในรูปของผลิตภัณฑ์ทั้งหมด (Total product) ซึ่งหมายถึงตัวสินค้า รวมทั้งความพึงพอใจ

และผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการใช้สินค้านั้น ประกอบด้วย องค์ประกอบ ผลิตภัณฑ์ (Product component) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพ รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ สินค้าให้เลือก รูปแบบ ตราสินค้าและ(หรือ)สัญลักษณ์สินค้า การบรรจุหีบห่อ ขนาด การบริการ การรับประกัน การรับประกัน ฯลฯ ในปัจจุบันผู้บริโภคให้ความสนใจและพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น ฉะนั้นนักการตลาดต้องให้ความสนใจเริ่มตั้งแต่บรรจุภัณฑ์ เพราะบรรจุภัณฑ์นอกจากจะมีประโยชน์ในการปกป้องรักษาสินค้าภายในให้มีคุณภาพดี แล้วบรรจุภัณฑ์จะให้ข้อมูลข่าวสารทางการตลาด และประการสำคัญ คือ การส่งเสริมการขาย มีอยู่เสมอที่ผู้บริโภคสนใจบรรจุภัณฑ์มากกว่าตัวสินค้า ฉะนั้นการตลาดจึงต้องพยายามสร้างรูปภาพ สีสันบรรจุภัณฑ์ให้สะดุดตาดึงดูดใจของผู้บริโภคตั้งแต่เริ่มแรกเพราะบรรจุภัณฑ์ถือว่าเป็นพนักงานขายเงียบ (Silent) ได้เป็นอย่างดีเพราะมีรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่บรรจุภายในอย่างครบถ้วน บรรจุภัณฑ์ต้องอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินเป็น P ตัวที่ถัดมาจาก Product ราคาเป็นต้นทุนของสินค้า (Cost) ผู้บริโภคจะต้องเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ฉะนั้น ราคา คือ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องเสียไปในการใช้สินค้าหรือบริการ เมื่อธุรกิจดำเนินการผลิตสินค้าออกมาแล้ว ก่อนที่จะนำไปเสนอขายก็ต้องตั้งราคาให้เหมาะสม ถูกค่ายอมรับได้ ก่อนการกำหนดราคาก็ต้องหันมาคิดว่าธุรกิจมีเป้าหมายในการตั้งราคาเพื่ออะไร เช่น เพื่อขยายส่วนครองตลาด (Market share) หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ดังนั้น ผู้จัดการตลาดต้องศึกษาระดับราคา นโยบายการตลาด และติดตามปฏิกิริยาของผู้บริโภคที่มีต่อราคา ซึ่งรายละเอียดของราคา เช่น ราคาสินค้าในรายการ ส่วนลด ส่วนยอมได้ ระยะเวลาการชำระเงิน ระยะเวลาการให้สินเชื่อ ฯลฯ กิจกรรมจะใช้การตั้งราคาโดยมีวัตถุประสงค์ใดก็ตาม หรือจะใช้กลยุทธ์การตลาดแบบใด ก็ต้องคำนึงถึงกฎข้อบังคับทางกฎหมาย ซึ่งมีผลกระทบต่อราคาโดยตรง รวมทั้งจรรยาบรรณของผู้ประกอบการด้วย

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการส่งยังตลาด คือ ผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมและบริโภคนสุดท้ายเพราะเมื่อผู้ผลิตหรือโรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตสินค้าหรือตัวผลิตภัณฑ์ ที่มีลักษณะและคุณสมบัติต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภคเห็นคุณค่า คือประโยชน์ที่เขาจะได้รับ พร้อมทั้งตั้งราคาอย่างเหมาะสม คือ ผู้ซื้อพอใจซื้อราคานั้น ๆ ผู้ขายได้กำไรจากการขายเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ เพราะสินค้าจะวางขายได้ในวงแคบ ๆ ใกล้กับโรงงานเท่านั้น ผู้ขายจึงแสวงหาแหล่งขายให้กว้างออกไปให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือเรียกว่าวิธีการจัดจำหน่าย (Distribution) หรือหาสถานที่ขาย (Place) ดังนั้นผู้ผลิตจึง

ต้องศึกษาและเข้าใจวิธีเลือกช่องทางในการจัดจำหน่ายที่ได้ประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา ดังนี้ ช่องทางการจำหน่าย ความครอบคลุม การเลือกคนกลางทำเลที่ตั้ง การบริหารสินค้าคงเหลือ การขนส่ง การคลังสินค้า การเก็บรักษาสินค้า ฯลฯ กิจกรรมหรือผู้บริหารการตลาดจะต้องคำนึงว่าจะเลือกการจัดจำหน่ายอย่างไรจึงจะดีที่สุด โดยเลือกค่าใช้จ่ายต่ำ สินค้าไปถึงลูกค้าทันเวลา และอยู่ในสภาพที่ดี

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การประสานงานของผู้ขายโดยพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อหาวิธีการจูงใจเพื่อขายสินค้าและบริการ การส่งเสริมการตลาดเป็นหน้าที่หนึ่งของการตลาด ข่าวสารนั้นจะเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ราคา คนกลางในช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of distribution) ส่วนประสมในการส่งเสริมการตลาด (Promotion mix) ประกอบด้วย การโฆษณา คือ ผู้ให้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้กระจายข่าวสารไปยังกลุ่มบริโภคอย่างกว้างขวางโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อกระจายเสียง โฆษณาที่ติดอยู่ภายนอก หีบห่อ แคล็ทตาลีอ็อก แผ่นพับ รูปเล่ม โปสเตอร์ ใบปลิว สัญลักษณ์และโลโก้ ฯลฯ นอกจากนี้ คือ การขายโดยใช้บุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว ซึ่งผู้ขายจะใช้ความพยายามชักจูงให้ผู้ซื้อซื้อผลิตภัณฑ์โดยการออกไปพบลูกค้า ชักจูงให้เกิดการซื้อ พนักงานขายจะทราบการตอบสนองของลูกค้าทันที โดยสังเกตจากสีหน้า แววตา ความคิดเห็น ความพอใจหรือไม่พอใจโดยใช้วิธีการ ดังนี้ การเสนอขาย การประชุม การสื่อสารทางการตลาด การให้สิ่งจูงใจพนักงานขาย ตัวอย่างสินค้าที่ทำการขาย ฯลฯ

การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่ได้จัดหาคุณค่าพิเศษหรือสิ่งจูงใจเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ และสามารถกระตุ้นการขายได้ทันทีทันใดจากกลุ่มผู้บริโภค โดยวิธีการ ดังนี้ การแจกของตัวอย่าง การสาธิตสินค้า การแจกคู่มือ การแข่งขัน ชิงโชค ลีดเตอร์รี่ของแถมและของขวัญ แสดงปีการค้า การให้ความบันเทิง ฯลฯ สุดท้ายคือ การให้ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation) การให้ข่าวสาร (Publicity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะ ดังนี้ การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคลกับผู้ฟังจำนวนมาก กิจกรรมไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยตรงจากการให้ข่าวนั้น การให้ข่าวสารสามารถสร้างความเชื่อถือได้ การประชาสัมพันธ์ (Public relation) หมายถึง การสร้างทัศนคติที่ดีจากชุมชน ซึ่งอยู่ในนโยบายของสถาบันหรือองค์กรเพื่อสร้างความสนใจ ความเข้าใจ และยอมรับจากชุมชน โดยวิธีการดังนี้ การให้สัมภาษณ์ การสัมมนา รายงานประจำปี การบริจาคเพื่อการกุศล การเป็นสปอนเซอร์ ฯลฯ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 38) กล่าวว่า ปัจจัยทางการตลาด (Marketing factors) หรือส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง กลยุทธ์ทางการตลาดที่ธุรกิจจะต้องใช้ร่วมกันในการตัดสินใจทางการตลาด เพื่อสนองความพึงพอใจของตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งรวมเรียกสั้น ๆ ว่า 4P's

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือ เครื่องมือทางการตลาดชุดหนึ่งที่บริษัทใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย จำแนกเครื่องมือเหล่านี้เป็นกลุ่มกว้าง ๆ 4 กลุ่มที่เขาเรียกมันว่า 4P's ของการตลาด คือ สินค้า (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการจัดจำหน่าย (Promotion)

รูปแบบกลยุทธ์ 3 ประการ ในธุรกิจการให้บริการสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การตลาดภายในของบริษัท จะรวมถึงการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานขายบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดภายนอกของบริษัท เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาด เพื่อให้บริการลูกค้า ในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า

3. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจะยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ โดยพิจารณาจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 คุณภาพด้านเทคนิค

3.2 คุณภาพด้านหน้าที่

3.3 คุณภาพบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนซื้อ

3.4 คุณภาพด้านประสบการณ์

3.5 คุณภาพความเชื่อถือได้ว่าเป็นจริง

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความคิดเห็น” ดังนี้

โคลาซา (Kolasa, 1969 : 386) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) ึ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

โคเลสนิค (Kolesnik. 1970 : 296) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายภายใน หรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่นๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

เดวิส (Davies. 1977 : 499) ได้นิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการสรุปผลหรือการตัดสินใจ พิจารณาเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ก่อตัวขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล หรือเป็นการแสดงออกของ บุคคลที่มีวิจารณญาณ โดยยึดความรู้และประสบการณ์ของบุคคลนั้นเป็นหลัก โดยไม่จำเป็นต้องเอา ความรู้ที่ถูกต้องหรือข้อพิสูจน์ใด ๆ มาพิสูจน์

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1979 : 626) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ การพิจารณา ตัดสิน (Judgment) หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปรผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ออสแคมป์ (Oskamp. 1977 : 102) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็นว่ามีหลาย ประการ ดังนี้ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติ ของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

1. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความใส่ใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านี้ ต่างกัน

2. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้ ข้อมูลแก่เด็กได้มากซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรม และความคิดเห็นของเด็กด้วย

3. ทักษะและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมต้องมีกลุ่มและ สังคมดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงาน ที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

4. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น สื่อเหล่านี้ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของ บุคคล

สมโภชน์ นนทชัย (2542 : 10-11) ได้สรุปความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางด้าน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ขึ้นอยู่กับจิตใจเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ ในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และการมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบซึ่ง การแสดงออกในความคิดเห็นเช่นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

สุดา ปานบ้านแพ้ว (2542 : 12) ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรม ระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในทางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย โดยสุดา ยังกล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และความคิดเห็นนั้น จะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันประการหนึ่ง คือ ก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น จะมีการได้รับข้อมูลใหม่หรือข่าวสารใหม่ ๆ ซึ่งข่าวสารข้อมูลนี้อาจมาจากบุคคลหรือสื่อมวลชนต่าง ๆ นั้นเอง

เบญจมาศ กนกฉันท (2549 : 10) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกันประกอบด้วย

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกลุ่ม และสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง
3. วัฒนธรรมและประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีโดยอ้อมปฏิบัติไปตามวัฒนธรรม และประเพณีนั้น ๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของคนไปในทางที่ดี
4. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล
5. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นส่วนสื่อในการสร้างความคิดทั้งทางด้านบวกและด้านลบได้

สำหรับความคิดเห็นกับทัศนคติ (เบญจมาศ กนกฉันท. 2549 : 12) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

นูนัลลี (Nunally. 1959 : 285) ความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องของการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปเกี่ยวกับตัวเรา การลงความเห็นและความรู้ในขณะที่ทัศนคติใช้กันมากในเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก ความสามารถ สรุปว่าเรายังใช้คำว่า ความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ

ไมเออร์ (Maier. 1963 : 32) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งการแปลความหมายขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกันกับสิ่งนั้น

มอร์แกน และคิง (Morgan & King. 1967 : 189) ความคิดเห็น คือ การยอมรับคำพูดที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

เทอร์สโตน (Thurstone. 1977 : 77) ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านคำพูด เป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้นถ้าอยากวัดทัศนคติ ทำโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

สำหรับองค์ประกอบของความคิดเห็น ประกอบด้วย

1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ ความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าซึ่งอาจเกิดจากบุคคลหรือสถานการณ์ใด ๆ ความรู้ ความคิดดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้และการติดต่อกับสิ่งเร้าครบถ้วนแล้ว บุคคลจะมีความเห็นต่อสิ่งเร้าในทางบวก

2. ด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะกำหนดทิศทางความคิดเห็น คือ ถ้ามีความรู้สึกดี บุคคลก็จะมีความเห็นทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้ามีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งนั้น บุคคลก็จะมีความเห็นในทางลบ

3. ด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงความคิดเห็นของบุคคล คือ ถ้าแสดงออกอย่างชัดเจน แสดงว่ามีความคิดเห็นเป็นบวกหรือลบอย่างแน่นอน

อิทธิพลที่มีต่อความคิดเห็นมีดังนี้

1. จากพ่อแม่ เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็กซึ่งกำลังมีการพัฒนาทางด้านค่านิยม ความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดออกมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณเมื่อทำความความดี ให้โทษเมื่อทำสิ่งไม่ดีหรือสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย

2. จากกลุ่มต่าง ๆ ในสถานศึกษา เช่น ครูและเพื่อน ๆ

3. จากประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรุนแรงและกระทบกระเทือนใจบุคคลได้นาน

4. จากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่พยายามเปลี่ยนความเห็นของคนให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ต้องเข้าไปจำหน่ายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ

4.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

สุริยา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉย ๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25-26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (Endstatein felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เครช และครัชฟิลด์ (Krech and Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormic. 1965 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2543 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

นิลบล เพ็งพานิช (2539 : 1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน

และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกลทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน โดยจะมีความรู้สึกชอบไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น โดยมีความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกในตัว ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นและจะแสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวด้วย ทำทางกิริยา หรือ คำพูดต่าง ๆ

เมตตา เสวตเลข (2539 : 11) ได้อ้างว่า หากบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความสุข หรือความลำบาก แบ่งประเภทความพอใจ ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทรศณะความพอใจว่ามนุษย์ จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

เครช และครัชฟิลด์ (Krech & Crutfield, 1962 : 77) กล่าวว่า เมื่อเกิดความต้องการคนเราก็คงกำหนดเป้าหมาย (Goals) หลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมและค่านิยม (Cultural norms and values)
2. ศักยภาพทางร่างกาย (Biological capacity)
3. ประสบการณ์ (Personal experience)
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม (Physical and social environment)

4.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 90) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation) ของการกระทำของมนุษย์ไว้หลายประการและได้อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานซึ่งเกิดจากความพึงพอใจ ความต้องการเหล่านั้นถูกจัดลำดับชั้นของความต้องการจากน้อยไปหามาก เมื่อความต้องการใดเกิดขึ้นแล้วไม่ได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการเหล่านั้นก็ยังคงอยู่และจะเป็นแรงขับที่มีพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมโน้มไปทางที่จะบำบัดความต้องการเหล่านั้นอยู่เสมอ ซึ่งความต้องการพื้นฐานที่ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ มีอยู่ 5 ประการด้วยกัน และแยกออกเป็นระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety need)
3. ความต้องการทางสังคม (Social need) เป็นความต้องการ ความรัก และการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งในสังคม
4. ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem need) เป็นความต้องการการยกย่องนับถือจากคนอื่นหรือมีเกียรติในสังคม
5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization need) ต้องการแสดงความสามารถของตนเองให้ประจักษ์แก่ผู้อื่น

วรูม (Vroom, 1982 : 105) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ไว้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีจำนวน 203 คน จาก 9 บริษัท ในเมือง Pittsburgh โดยศึกษาถึงเจตคติเกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาหาทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานผลจากการศึกษา Herzberg พบว่า มี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำมาไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น Herzberg จึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration)
- 1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervision)
- 1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)
- 1.5 เงินเดือน (Salary)
- 1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)
- 1.9 สถานภาพ (Status)
- 1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)
- 2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังต้องขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ 2 ประการ คือ บุคคลต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด และเขาคิดว่าเขาจะได้สิ่งนั้นมากเพียงใด โดยมีสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. พลังในตัวบุคคลประกอบด้วยพลังจากสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม
2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนในองค์การ

3. บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องประเภทของความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย

4. บุคคลทำการตัดสินใจระหว่างแผนเพื่อเลือก หรือทางเลือกหลาย ๆ ทางของพฤติกรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของตนว่าพฤติกรรมเช่นนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามปรารถนาหรือไม่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความคาดหวังความพึงพอใจ คือสิ่งที่บุคคลต้องการมาทำไ้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความคาดหวังโดยมีพลังในตัวบุคคลในการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

นวลพรรณ บุญธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประวัติศาสตร์วัฒนธรรมชุมชนของหมู่บ้านมะขามล้ม ตำบลมะขามล้ม อำเภอบางปลาม้าจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาประวัติศาสตร์และสังคมวัฒนธรรมท้องถิ่นของบ้านมะขามล้ม เพื่อศึกษาแนวทางพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นบ้านมะขามล้มร่วมกับชุมชน ผู้วิจัยใช้การศึกษาแบบประวัติศาสตร์บอกเล่า ในการศึกษาประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมท้องถิ่นและใช้การจัดสนทนากลุ่มกับแกนนำชาวบ้าน เพื่อร่วมกันหาแนวทางจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น โดยเริ่มจากการค้นหาผู้ที่จะเป็นแกนนำในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ การจัดสนทนากลุ่มเพื่อให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการจัดตั้ง รวมถึงการบริหารงานพิพิธภัณฑ์เพื่อให้พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นบ้านมะขามล้มมีความยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า จากการมีส่วนร่วมของชุมชนในการร่วมกันคิดและตัดสินใจสามารถกำหนดแนวทางการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น โดยมีคณะทำงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ครูท้องถิ่น ผู้รู้ท้องถิ่น ชาวบ้านและเยาวชน ร่วมดำเนินการจัดตั้งแกนนำหลัก คือ องค์การบริหารส่วนตำบล งบประมาณการจัดตั้งและการดูแลรักษาได้จากสภาวัฒนธรรมอำเภอบางปลาม้า งบประมาณพัฒนาหมู่บ้าน และเงินบริจาคจากชาวบ้าน และชุมชนเห็นควรให้มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขึ้น

เบญจพร ทองไชย (2548 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และภูมิลำเนาอาศัยอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เหตุจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในแหล่ง

ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และทางศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับพอใจมาก นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะมาซ้ำและจะบอกต่อบุคคลอื่นให้มาเที่ยวแน่นอน

ชาลวิทย์ ศิริประเสริฐ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน การแสดงทางวัฒนธรรม และการรื้อฟื้นความเป็นไทย ซึ่งพบว่า การได้รับความนิยมนั้นมาของกิจกรรมทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงเพลงพื้นบ้าน ได้กลายเป็นทางเลือกหนึ่งที่ชาวบ้านใช้ในการแสดงและต่อรองความเป็นไทย รวมทั้งยังกลายเป็นอีกหนทางหนึ่งในการดำรงกระบวนการรื้อฟื้นวัฒนธรรมท่ามกลางบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ความเป็นไทยที่เคยเป็นได้แสดงออกด้วยพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน ได้ก้าวข้ามมาสู่การแสดงความเป็นไทยในปฏิบัติการของการแสดงในสถานการณ์ที่แตกต่างหลากหลายไป การเข้ามาของนักวิชาการ ข้าราชการ และนักการเมืองท้องถิ่น ซึ่งเป็นกระบวนการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวบ้านกับคนภายนอกและในกระบวนการปฏิสัมพันธ์เหล่านี้เอง ได้ทำให้ชาวบ้านเกิดการเรียนรู้และตระหนักในปัญหาของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้ามาของนักวิชาการที่เข้ามาทำวิจัย ผลกระทบของการสร้างเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์จนเกิดเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับไทยในเวลาต่อมา องค์ความรู้ดังกล่าวได้กลับมาสู่ชาวบ้าน โลกสูงและเกิดการตระหนักในความเป็นไทยและต่อเนื่องไปสู่กระบวนการรื้อฟื้นกระบวนการในบ้าน โลกสูง อันเป็นความพยายามของแกนนำชุมชนกลุ่มหนึ่งที่พยายามใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับไทยในฐานะของ “วัฒนธรรมดั้งเดิม” มาแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นในบ้าน โลกสูง ความเปลี่ยนแปลงของงานรื้อฟื้นวัฒนธรรมที่ย้ายจากพิพิธภัณฑสถานมาสู่การแสดงเพลงพื้นบ้านเป็นเสมือนการปรับตัวอย่างไม่ได้ตั้งใจของงานทางวัฒนธรรมต่อความเปลี่ยนแปลงในสังคมจากเดิมในระยะเริ่มแรกที่มีการรื้อฟื้นวัฒนธรรมต้องการรูปธรรมของการยืนยันความเป็นไทย ตำแหน่งแห่งที่ของงานทางวัฒนธรรมจึงต้องผูกโยงอยู่กับการสร้างสัญลักษณ์ความเป็นไทยในบ้าน โลกสูง นั่นก็คือพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้านไทย โลกสูง โดยในแต่ละสถานการณ์อาจมีทั้งการถูกควบคุมการนำเสนอตัวตนเรื่อยไปถึงสถานการณ์ที่มีอิสระ เป็นโอกาสที่ดีที่ชาวบ้านสามารถนำเสนอการแสดงของตนได้อย่างเต็มที่จนการนำเสนอความเป็นไทยไม่ได้ยึดติดอยู่กับสถานที่หรือสิ่งของอีกต่อไป

เบญจมาศ กนกจันทร์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานพระที่นั่งวิมานเมฆพระราชวังดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานพระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของนักท่องเที่ยวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานพระที่นั่ง พระราชวังดุสิต แตกต่างกัน

พนารัตน์ ลากเกิน (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท สำหรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวนั้น สิ่งที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดสุโขทัย คือ ประวัติศาสตร์และโบราณสถานโดยนักท่องเที่ยวมีความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ควรจะพัฒนาให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวในระดับมาก

เสริมฤทธิ์ เอี่ยมชนากุล (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตสัมพันธวงศ์ พบว่า พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นเป็นพิพิธภัณฑสถานประเภทหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตและภูมิปัญญาต่างๆ ที่มีความสำคัญในท้องถิ่นในประเทศไทยมักจะจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานภายในวัดจากผู้นำท้องถิ่นหรือพระสงฆ์ แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ประสบความสำเร็จในด้านจำนวนผู้เข้าชม สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการออกแบบที่ไม่น่าสนใจ การดำเนินงานที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งคนในท้องถิ่นไม่ให้ความสนใจที่จะมีส่วนร่วมร่วมกับพิพิธภัณฑสถาน ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานเป็นเพียงสถานที่เก็บวัตถุโบราณเท่านั้น การวิจัยนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสนใจจากผู้เข้าชม ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดแสดง การบริหารงาน และการมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน และเสนอแนวทางในการบริหารจัดการ โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ด้านอาคาร แบ่งออกเป็นสถานที่ตั้งและองค์ประกอบอาคาร 2) ด้านผู้ใช้งาน แบ่งออกเป็นการจัดแสดง เช่น เนื้อหา การนำเสนอ การใช้ภาษา พื้นที่จัดแสดง เป็นต้น และการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้เข้าชมและคณะทำงาน 3) ด้านวิธีการแบ่งออกเป็นดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น โดยเลือกกรณีศึกษาพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น เขตสัมพันธวงศ์ จากการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานจากจำนวนผู้เข้าชมและค่าใช้จ่ายภายในพิพิธภัณฑสถาน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาคาร พบว่า ขนาดพื้นที่ภายในพิพิธภัณฑสถานมีขนาดไม่มากนักทำให้จัดแสดงได้น้อยไม่เกิดความน่าสนใจ เนื่องจากใช้เวลาการเข้าชมน้อยและไม่มีพื้นที่ในการใช้สอยหรือประกอบกิจกรรมอื่น ๆ อีกทั้งการจัดแสดงภายในพิพิธภัณฑสถานเขตสัมพันธวงศ์ ไม่มีการออกแบบให้มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยรอบอาคารให้เป็นเอกภาพเดียวกันในการใช้งาน ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งเป็นส่วนสำคัญที่พิพิธภัณฑสถานควรคำนึงถึงซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยสนับสนุนให้การเข้าถึง และการประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพสามารถเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงให้แก่ผู้เข้าชม และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของคนในท้องถิ่นสามารถนำไปสู่การจัดแสดงนิทรรศการชั่วคราว

ที่เป็นสิ่งดึงดูดกลุ่มเป้าหมายของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี องค์ประกอบอาคาร โดยเปรียบเทียบ องค์ประกอบอาคารจากแบบสำรวจ และศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมด้านองค์ประกอบอาคาร พบว่า องค์ประกอบอาคารพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นมีความแตกต่างกับพิพิธภัณฑ์ทั่วไป เช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หรือพิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมพื้นถิ่นที่มีพื้นที่บริการ พื้นที่บริหาร พื้นที่เก็บของ และพื้นที่จัดแสดง แต่ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ประเภทวัด พบว่ามี 2 พื้นที่คือ พื้นที่บริการและพื้นที่จัดแสดง พบว่าขนาดพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์มีขนาดเล็ก ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่จัดแสดงเท่านั้น ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้เข้าชมด้าน องค์ประกอบอาคารของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เขตสัมพันธวงศ์ พบว่า ไม่มีความสอดคล้องกัน ในความคิดเห็นของผู้เข้าชมกับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ โดยผู้เข้าชมมีความคิดเห็นว่า มีจำนวนประตูทางเข้า-ออก 2 ทาง และมีความสะดวกต่อการเข้าชมมาก แต่เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์มีความคิดเห็นว่า ทำให้ไม่เกิดความปลอดภัยของวัตถุจัดแสดง เนื่องจากมีป้ายจัดแสดงบดบังสายตาของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ ซึ่งเป็นส่วนที่ควรให้ความสำคัญและมีการรักษาความปลอดภัยของวัตถุจัดแสดง ด้วยการออกแบบหรือปรับใช้ป้ายจัดแสดงบริเวณพื้นที่กลางพิพิธภัณฑ์ให้มีระดับต่ำกว่าระดับสายตา หรือย้ายตำแหน่งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ส่วนการตกแต่งอาคารไม่เกิดความดึงดูดผู้เข้าชม ควรมีการตกแต่งส่วนประกอบของอาคารตั้งแต่ป้ายทางเข้าอาคาร หน้าต่าง ป้ายประชาสัมพันธ์ และซุ้มประตู เพื่อนำสายตาเข้าอาคารทั้งหมดแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการด้านอาคารสถานที่ของพิพิธภัณฑ์

ชลใจ มณีงาม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลงานวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวส่วนใหญ่ มาท่องเที่ยว 3 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน มาเที่ยววันเสาร์-วันอาทิตย์ เดินทางมาโดยรถส่วนตัว ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001-5,000 บาท และจะกลับมาเที่ยวอีก 2) ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการแนะนำ/จูงใจผู้มาเที่ยวและด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวด้านการบริการ และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) ผู้มาเที่ยวที่มีการเดินทางมาท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 7) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้มาเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 8) ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธนาภา วุฒินาโณ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 26.64 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีที่พักปัจจุบันอยู่ในจังหวัดปทุมธานี เคยเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ ด้วยเหตุผลเข้าเยี่ยมชมเพื่อทัศนศึกษา และเพื่อนเป็นแหล่งข้อมูล สำหรับความคิดเห็นปรากฏว่านักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประโยชน์และความพึงพอใจมาจากการเยี่ยมชม โครงการต่าง ๆ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริกิจกรรมทางการเกษตรตามแนวพระราชดำริ กิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมในเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในบริการและแหล่งบริการในเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการบริการและแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาของนักท่องเที่ยวพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงเสีย รวมทั้งเนื้อหาพิพิธภัณฑ์ไม่เป็นปัจจุบัน จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงให้ใช้งานได้ และควรได้การปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาและการจัดนิทรรศการให้ทันสมัยอยู่เสมอ นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ที่พักปัจจุบัน ได้รับความรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเยี่ยมชม โครงการต่าง ๆ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กิจกรรมทางการเกษตรตามแนวพระราชดำริ กิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมในเรือนไทย 4 ภาค รวมทั้งการบริการและแหล่งบริการที่เกี่ยวข้อง บางประการแตกต่างกัน

รังสฤษฎ์ สัตยารุช (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑในประเทศไทย พบว่า 1) ประชาชนในอำเภอหัวหินที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นร้อยละ 39.30 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.50 2) ประชาชนในอำเภอหัวหินเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑในประเทศไทยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการจัดแสดงตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ 4) ข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษา ด้านสถานที่ควรมีการจัดสร้างสภาพแวดล้อมของพิพิธภัณฑ์ให้ดูเป็นธรรมชาติ บรรยากาศสดชื่น และมีที่จอดรถสะดวกสบาย และเดินทางมาได้สะดวก ด้านการจัดแสดง ควร จัดหางานศิลปะต่าง ๆ ในแต่ละจังหวัดมาจัดแสดง โดยแบ่งการแสดงผลเป็น 2 ประเภท คือ การจัด แสดงศิลปวัตถุ และศิลปะการแสดงการเล่นพื้นบ้าน ผสมผสานกัน เพื่อเพิ่มความน่าสนใจ ด้าน บุคลากร ควรจะมีการเตรียมความพร้อม โดยการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมาของงานศิลปะที่จัดแสดง ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเสริม ความรู้ทางด้านการจัดการทางธุรกิจ เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารงานพิพิธภัณฑ์ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อ ต่างๆที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ในแง่ของคุณค่างานศิลปะเพื่อชักชวนให้ประชาชนสนใจมากขึ้น

ธนกิจ ชารู (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติวิทยาของพิพิธภัณฑ์สิรินธร อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30.5 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพรับราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากคำบอกเล่า จากบุคคลอื่น เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก มีวัตถุประสงค์การมาท่องเที่ยว เพื่อท่องเที่ยวหรือพักผ่อน เดินทางมาพร้อมครอบครัว สมาชิกในการมาท่องเที่ยว 3-5 คน เดินทาง มาท่องเที่ยวแบบไป-กลับ ไม่เดินทางไปเที่ยวสถานที่อื่น คิดว่าจะกลับมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้อีก สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ย 1,090 บาทต่อคน ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นว่าการเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินธร โดยอัตราค่าธรรมเนียม สำหรับเด็กควรเก็บเฉลี่ย 14.80 บาทต่อคน ผู้ใหญ่ควรเก็บเฉลี่ย 32.40 บาทต่อคน และชาวต่างประเทศ ควรเก็บเฉลี่ย 90.40 บาทต่อคน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติวิทยา ของพิพิธภัณฑ์สิรินธรใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งดึงดูดความสนใจ 2) ด้านการคมนาคม 30 ด้านบุคลากร 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านความปลอดภัย พบว่านักท่องเที่ยวมีความ คิดเห็นว่าดีทุกด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่มีต่อความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยว เชิงธรรมชาติวิทยาของพิพิธภัณฑ์สิรินธร พบว่า แตกต่างกัน

ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรม นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาเที่ยวเมืองโบราณ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 15-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

พอใจต่อทัศนียภาพความสวยงามของเมืองโบราณ และพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่โดยยังเห็นว่าราคาค่าเข้าชมเหมาะสม และคุ้มค่าในการมาเที่ยว แต่ยังเห็นว่าเมืองโบราณยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ และไม่มีช่องว่างทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเมืองโบราณ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการมาเที่ยวและใช้รถขับเที่ยวชมภายในเมืองโบราณ และโดยมากมาเที่ยววันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเที่ยวเมืองโบราณ คือ เพื่อน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนในการเที่ยวเมืองโบราณแต่ละครั้ง คือ 592 บาท โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่าการเที่ยวเมืองโบราณคุ้มค่ากับเวลา การรับรู้เมื่อมาเที่ยวเมืองโบราณสูงกว่าที่คาดหวัง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ โดยอาจจะกลับมาเที่ยวเมืองโบราณอีกในครั้งหน้า และจะมีการแนะนำให้คนที่จักมาเที่ยวเมืองโบราณนักท่องเที่ยวที่มีอยู่ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเมืองโบราณด้านความพึงพอใจโดยรวมและด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนต่าง ๆ ของเมืองโบราณโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนประสมทางการตลาด ในด้านสถานที่โดยรวมด้านคุณภาพโดยรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการมาเที่ยวเมืองโบราณ ในด้านเหตุผลโดยรวม และด้านอารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ ในด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มงคลรัตน์ มหَمَّدซอ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดการพิพิธภัณฑ์เชิงโหยหาอดีต : กรณีศึกษาบ้านพิพิธภัณฑ์พบว่า ด้านปัจจัยและความสำเร็จในการดำเนินงานและการจัดการ พบว่าสถานที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์เอกชนที่ดำเนินการในรูปแบบของครอบครัวส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในบริเวณที่พักอาศัยของผู้ก่อตั้งพิพิธภัณฑ์ อาคารจัดแสดงควรมีการจัดโซนที่ชัดเจนและมีการสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวเกิดความเพลิดเพลินและรู้สึกเป็นกันเอง และควรมีการขึ้นทะเบียนวัตถุสิ่งของ โดยการจำแนกประเภทและระบุวันเดือนปีที่เก็บสะสม หรือที่ได้รับบริจาคติดที่ตัววัตถุและทำไว้ในทะเบียนวัตถุ รูปแบบของการจัดแสดงนั้น เนื้อหาและวัตถุที่นำมาจัดแสดงควรมีความกลมกลืนวัตถุที่นำมาจัดแสดงควรมีความหลากหลายและมีคุณค่าในด้านต่างๆ ในด้านงบประมาณนั้นหากไม่ได้รับการบริจาค ควรมีการจัดการเชิงธุรกิจในการหารายได้ และควรมีการนำหลักของการตลาด

เข้ามาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ เช่น การจัดทำเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น รวมถึงการให้บริการด้วยจิตใจของผู้ให้บริการ เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานและการจัดการ

รติรัตน์ สุภกรรม (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลงานวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัด พระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่ พบว่า ผู้เข้าชมรู้จักสถานที่จากวารสารการท่องเที่ยว เหตุผลที่เข้าชม คือ เที่ยวชมโบราณสถาน โบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์ โดยส่วนใหญ่เข้าชมเป็นครั้งแรก ช่วงเวลาในการเข้าชม คือวันเสาร์-อาทิตย์ ค่าใช้จ่ายในการเข้าชมส่วนใหญ่ไม่เกิน 500 บาท ผู้ที่เดินทางมาด้วย ส่วนใหญ่มาจากรอบครัว/ญาติ ผู้เข้าชมส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวชมในครั้งต่อไป ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็น รายด้าน พบว่า ด้านการบริการ/การอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่เข้าชมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้เข้าชมที่มีเพศ สถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าชมที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน ผู้เข้าชมมีเหตุผลที่มาเที่ยวชม และการกลับมาเที่ยวชมต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าชมที่มีการรู้จักสถานที่ ความถี่ในการมาเที่ยวชม ช่วงเวลาในการเที่ยวชม ระยะเวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม ค่าใช้จ่ายในการเที่ยวชม และผู้ที่เดินทางมาด้วยต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

นีล (Neal. 2000 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อชี้ให้เห็นความสำคัญของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลลัพธ์ของการประเมินความพึงพอใจของ QOL สำหรับการท่องเที่ยวสามารถที่จะดำเนินการเป็นระยะ วิเคราะห์ของการวัดสามารถช่วยการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นอย่างมีอาชีพในการบริหารการตลาด ผสมไปกับคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจกับประสบการณ์การท่องเที่ยว ถูกคาดการณ์ โดยการสะท้อนของการเดินทาง และความพึงพอใจ กับบริการของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจกับบริการของการท่องเที่ยวถูกคาดการณ์โดยความพึงพอใจกับความคาดหวังในการบริการของช่วงการท่องเที่ยว เช่นการรับรู้ถึงความเป็นอิสระจากการควบคุม การบริการก่อนการเดินทาง การบริการระหว่างการเดินทาง การบริการเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง และการบริการหลังการเดินทาง

โคลี (Cole. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการบนพื้นฐานความตั้งใจเยี่ยมชมอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ในลักษณะตามธรรมชาติของการท่องเที่ยว มิติ 4 ประการ ของคุณภาพการบริการ (การอนุรักษ์ และการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศ คณะผู้ร่วมงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก) ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพยายามในการอนุรักษ์ และการศึกษาเกี่ยวกับที่พักเป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจ มาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยว มากที่สุด ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศ และคณะ ผู้ร่วมงานสนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวรองลงมา และความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด สิ่งที่ค้นพบในการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การบริการที่สูง เหมือนกับเป็นแรงเสริมความตั้งใจตามธรรมชาติของนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และเป็นข้อรับประกันว่า จะเป็นผลในทางบวก ในการบอกกล่าวต่อแก่ครอบครัวและเพื่อนของพวกเขา

โดยผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงไว้ในงานวิจัยฉบับนี้ พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในงานวิจัย มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการจัดแสดงนิทรรศการถาวรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมในการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา