

คุณภาพการบริการ และกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร
Service Quality and Process at the Bangkok National Museum

กานต์สินี ปิติวีรรัตน์*

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

พิพิธภัณฑ์นับได้ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และสำคัญของชาติ การให้ความสำคัญกับแหล่งเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรม ทั้งในด้านการบริหารจัดการ รวมถึงการบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการรับใช้ประชาชน ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการ และกระบวนการบริการให้บริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร” การศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในการสัมภาษณ์จะประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักท่องเที่ยว ในส่วนของการเก็บแบบสอบถามใช้วิธีสุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร จำนวน 420 ท่าน

การศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่าในด้านการบริหารจัดการภายในพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์อยู่ภายใต้การปกครองและดำเนินการของกรมศิลปากร ฉะนั้นนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ กรมศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการ ส่วนคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ยังต้องเร่งพัฒนาอบรม ให้ความรู้ให้ได้คุณภาพ และมาตรฐาน รวมถึงปรับปรุงด้านสาธารณูปโภค ให้พร้อมอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งกระบวนการการให้บริการหากจัดทำขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เน้นการสัญจรภายในพิพิธภัณฑ์ ทั้งหมดนี้ยังเป็นการเพิ่มความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้นอกจากนั้นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหากการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชน และการสร้างพันธมิตร ที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา ศิลปวัฒนธรรม และการดูแลศิลปะของชาติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในด้านแหล่งเงินทุน และช่วยในการประชาสัมพันธ์ ออกไปสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: พิพิธภัณฑ์ คุณภาพการบริการ กระบวนการการให้บริการ การบริหาร

Abstract

Museums are one of the best places to pursue life-long learning. It is important to study museums both in the aspects of administration and service.

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
email: taw_ja26@hotmail.com

In this study, both quantitative and qualitative methods were conducted to analyze service quality and the delivery process of the Bangkok National Museum.

In order to conduct quantitative research, 420 questionnaires were given to target samples which were mostly drawn from local Thai visitors. For the qualitative study, in-depth interviews were conducted with museum administrators and staff as well as local visitors and tourists.

The main research findings came to the following conclusions: 1) In an administrative perspective, the museum followed the policy and regulations of the Fine Arts Department. In the human resource perspective, more of the budget should be spent on training staff in the areas of knowledge and information distribution to reach the international standard. The facilities should be improved to make it more convenient for visitors. In addition, each step of the service process should be made clear and the directional sign posts between each hall should also be prepared to guide the visitors.

Nevertheless, not only is the Fine Arts Department of Thailand responsible for showcasing and maintaining its unique cultural heritage to attract visitors, but the whole public as well. It is suggested that private sector or other public alliances contribute financially and provide media channels through which to promote public awareness.

Keywords: Museum Service Quality, Service Blueprinting

บทนำ

พิพิธภัณฑ์ถือได้ว่าเป็นสถาบันที่มีวัตถุประสงค์ ตั้งขึ้นโดยไม่หวังผลประโยชน์หรือหากำไร และมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการรับใช้สังคมและเพื่อการพัฒนาสังคม เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณค่าอย่างสูงต่อนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดประสบการณ์ทางสังคมในทุกระดับ ยังส่งเสริมให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ ซึมซับสิ่งที่พิพิธภัณฑ์ต้องการที่จะสื่อสารออกมาในรูปแบบต่างๆ อีกทั้งยังเป็นสถานที่จัดแสดงวัตถุ อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องราวที่หลงเหลือจากอดีต ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรม วิถีชีวิต และประเพณีอันดีงามของบรรพบุรุษในปี พ.ศ. 2552 ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับแหล่งเรียนรู้ที่เรียกว่า “พิพิธภัณฑ์” มากขึ้น โดยแผนบริหารราชการแผ่นดิน รัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี นโยบายที่ 3: นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต ได้ให้นโยบายที่เกี่ยวกับนโยบายศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม โดยกล่าวไว้ใน ข้อ 3.4.1 ส่งเสริมการทํานุบำรุงและรักษาศิลปวัฒนธรรมไทยทุกด้าน รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทย ให้มีความก้าวหน้า มีการค้นคว้า วิจัย พัฒนา พร้อมทั้งฟื้นฟู ต่อยอดแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชนโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนโดยมีกลยุทธ์และวิธีการดำเนินงานคือ พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตลอดจนเพิ่มสาระความรู้สอดแทรกไว้ในสถานที่ต่างๆ ให้ชัดเจน น่าสนใจ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ให้มีความรอบรู้ มีทักษะในการถ่ายทอด และมีใจรักในงานบริการด้านวัฒนธรรม ดังนั้นกระทรวงวัฒนธรรม กรมศิลปากร

ได้จัดทำแผนพัฒนาพิพิธภัณฑ์โดยให้ความสำคัญเกี่ยวข้องกับแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ กิจกรรมในพิพิธภัณฑ์ และแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อจูงใจการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย 10 พิพิธภัณฑ์นาร่อง โดยมีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนครเป็นหนึ่งในพิพิธภัณฑ์นาร่อง

สำหรับการให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญนั้นคือ กระบวนการให้บริการทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อม ทั้งในอาคารและนอกอาคาร ความสะอาด การรักษาความปลอดภัย รวมถึงแผนที่บอกทางนำชมตามอาคารนิทรรศการ ต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันปัญหาที่พบเกี่ยวกับการบริการที่กล่าวมาในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ยังต้องพัฒนาให้ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจะปรับปรุงพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตลอดจนเพิ่มสาระความรู้สอดแทรกไว้ในสถานที่ต่างๆ ให้ชัดเจน น่าสนใจ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพ บุคลากร และโครงการนาร่องใน 10 พิพิธภัณฑ์ของกรมศิลปากรต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในด้านการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ที่ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นสถานที่ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของชาติ อีกทั้งยังเป็นสินค้าทางวัฒนธรรมที่สำคัญที่ควรเผยแพร่ อย่่างไรก็ดี แหล่งที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมหากนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งการบริหารงาน บริหารการศึกษา และในส่วนสำคัญ คืองานด้านการบริการ รวมถึงหากพิพิธภัณฑ์มีการวางแผนด้านการบริหาร มีคุณภาพการบริการที่ดีและมีกระบวนการ การบริการให้กับนักท่องเที่ยวได้รับความพอใจสูงสุดแล้ว ทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อพิพิธภัณฑ์โดยคาดว่าจะเพิ่มจำนวนผู้เข้าชม ได้มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบัน การบริหารจัดการ นโยบาย และแผนปฏิบัติงานของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร
2. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการการบริการที่เหมาะสมสำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการและกระบวนการการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ แบบเชิงลึก โดย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 3 คน โดยคัดเลือกแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร (รักษาการแทน) หัวหน้าฝ่ายธุรการ หัวหน้าฝ่ายรักษาความปลอดภัย เนื่องจากเป็นผู้วางแผนการบริหารงานและเป็นผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำหนดรูปแบบและนโยบาย ในการบริหารจัดการทั้งหมด ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ นโยบาย แผนการบริหารงาน ปัญหา

อุปสรรค ด้านการบริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้บริการ การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดการทั่วไปของพิพิธภัณฑสถานพระนคร จำนวน 15 คน โดยคัดเลือกแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากเป็นผู้ที่รับนโยบายมาปฏิบัติงานโดยตรง และเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจริง ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในหน่วยงานอย่างแท้จริง กลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร จำนวน 15 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากร คือ กลุ่มประชาชน นักท่องเที่ยว ที่เข้าชมในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร โดยความสมัครใจและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวในด้านความต้องการจึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการจัดการ

2. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีความสมัครใจ และพร้อมให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นผู้ที่ได้สัมผัสกับกระบวนการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นผู้เข้าชมในจุดต่างๆของพิพิธภัณฑสถาน ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากมุมมองของ นักท่องเที่ยว ที่นำไปปรับปรุงด้านการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีการ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) กับหลักการสุ่มตัวอย่าง ตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamané ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยสามารถเก็บได้ทั้งหมด 420 ชุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ แล้วนำมาสรุปประเด็น นำข้อมูล จากการสัมภาษณ์ มาผสานกับทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษา มาวิเคราะห์เป็นประเด็นและนำเสนอด้วยข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Windows 11.5 ค่าสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอผลเป็นตารางประกอบความเรียง
2. ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่2 ระดับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการในพิพิธภัณฑสถาน พระนคร ในด้านต่างๆ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ของแต่ละข้อมาแปลความหมาย เสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง และนำข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาวิเคราะห์ตามแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ศึกษา ผลวิจัยที่ ได้จะถูกสรุปและนำเสนอในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

1. ภาพรวมของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร

การบริหารของพิพิธภัณฑ์เป็นการบริหารโดยขึ้นตรงกับกรมศิลปากร ซึ่งผู้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน การบริหารงาน รายละเอียดการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนทางราชการ เช่น ด้านการเสนอโครงการ เสนอของงบประมาณ เสนอซื้อครุภัณฑ์ ดังนั้นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร หากมีความประสงค์จะดำเนินการ ปรับปรุง พัฒนา อบรม กิจกรรมเหล่านี้ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนโดยเสนอเขียนโครงการของงบประมาณไปยังกรมศิลปากรเป็นผู้อนุมัติ งบประมาณนั้นๆ หากเป็นระบบการปฏิบัติงานภายในพิพิธภัณฑ์ในทุกๆ ฝ่ายจะมีการทำงานประสานเชื่อมโยงกัน ทั้งหน่วยงาน โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายเทคนิคและศิลปกรรม ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้พิพิธภัณฑ์ได้เพิ่มเติมเป็นการภายใน ในส่วนของฝ่ายกฎหมายอีกหนึ่งฝ่าย เพื่อการรักษาความปลอดภัยใน วัตถุโบราณให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร เป็นสิ่งที่ต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขอย่างยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ และยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ด้วย ในด้านการพัฒนาโดยนำนโยบายจากรัฐบาลด้านการพัฒนาบุคลากร พิพิธภัณฑ์พยายามที่นำนโยบายมาปรับใช้ให้เหมาะสม อย่างไรก็ตามเนื่องจากนโยบายที่ส่งมาเป็นโครงการใหญ่ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ไม่สามารถรองรับได้ อันด้วยข้อจำกัดในด้าน งบประมาณ ด้านกำลังคน ที่ไม่เพียงพอ

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการ และความคิดที่จะพัฒนาองค์กร พัฒนาเจ้าหน้าที่ พัฒนาการบริการ อย่างต่อเนื่อง จากที่กล่าวมาจะขัดข้องในด้านงบประมาณที่ไม่พอเพียง โดยหลักเริ่มแล้ว จะต้องทำการอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลิกภาพ มารยาท พฤติกรรม การพูดจา การให้ข้อมูลในพิพิธภัณฑ์ การสร้างความเข้าใจว่าพิพิธภัณฑ์ให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบอย่างลึกซึ้ง รวมถึงพัฒนากำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ด้านปัญหาหลักในการพัฒนาเจ้าหน้าที่นั้น หนึ่งปัญหาหลักคือด้านเงินเดือน สวัสดิการ เช่นนี้จะเชื่อมโยงกับภาวะจิตใจของเจ้าหน้าที่ และกระทบการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย ความปลอดภัยของ วัตถุโบราณ การละเลยหน้าที่ อีกทั้งจำนวนบุคลากรของพิพิธภัณฑ์มีจำนวนมาก แต่ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ คือ ไม่เพียงพอในแง่ของกำลังคน และไม่เพียงพอใจแรงของกำลังสมอง เนื่องจากพิพิธภัณฑ์ขาดเจ้าหน้าที่ประจำสัมพันธ์โดยตรง ขาดนักออกแบบ เช่นนี้ทำให้หนึ่งคนจะต้องรับภาระมากขึ้นกว่าหน้าที่ของตนเอง

สำหรับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่โดยรวมนั้นถือว่ามีความพอใจกับการให้บริการ หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในปริมาณมาก ในส่วนของด้านมนุษยสัมพันธ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้คำแนะนำกับผู้เข้าชม มารยาทการพูดจา การแต่งกายที่ไม่สุภาพ หรือความประพฤตินขณะปฏิบัติงาน

3. การกำหนดคุณภาพการบริการ และกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานการในการวัดคุณภาพการบริการ

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร จัดทำการประเมินเจ้าหน้าที่ที่เป็นราชการ เป็นการประเมินรายบุคคลโดย จะทำการประเมินทุกๆ 6 เดือน หรือ ปีละ 2 ครั้ง ในการประเมินจะมีหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายและผู้อำนวยการเป็นผู้ประเมิน และส่งต่อไปยังสำนักพิพิธภัณฑ์กัลนกรอง และส่งเข้ากรมศิลปากรเป็นผู้ประเมินขั้นสุดท้าย ทั้งนี้ผลคะแนนจะต้องมี

คะแนนเกิน 60% ถึงผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนลูกจ้างทางหัวหน้าฝ่ายธุรการจะเป็นฝ่ายประเมิน และส่งต่อไปยังผู้อำนวยการ โดยการประเมินดูจากการปฏิบัติงาน การเขียนรายงานประจำวัน พฤติกรรม และคำบอกกล่าวจากหัวหน้าตึก

ด้านการประเมินภายนอกโดยมีนักท่องเที่ยวเป็นผู้ประเมิน โดยการออกแบบสอบถามเพื่อนำมาประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังมีการแจกแบบสอบถามที่ทำขึ้นจากกรมศิลปากรส่งตรงมาให้ทางพิพิธภัณฑ์ดำเนินการแจกกับนักท่องเที่ยว ผลเบื้องต้นคือการปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำ ส่วนรายละเอียดทางกรมศิลปากรยังไม่มี การแจ้ง หรือนำผลจากแบบสอบถามออกเป็นนโยบายในการปรับปรุง ซึ่งผลการศึกษาพบว่าคุณภาพของการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในด้านที่เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่นใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว อยู่ในระดับที่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อาคาร สถานที่ ความสะอาดภายนอกอาคาร หรือบริเวณโดยรอบ ภูมิทัศน์โดยรวม เช่น บรรยากาศและความสวยงามของพิพิธภัณฑ์ อยู่ในระดับพึงพอใจ

ทั้งนี้ในเจ้าหน้าที่ส่วนของการบริการ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องถือได้ว่าเป็นการทำงานแบบประจำ การดำเนินงานปฏิบัติงาน เนื้อหาของงานเป็นไปเช่นเดิมในทุกวัน เช่นนี้ทำให้การสรรหาเจ้าหน้าที่จึงไม่จำเป็นต้องมีทักษะสูงนัก ผู้อำนวยการ (รักษาการแทน) กล่าวว่า “ด้านการพัฒนาบุคลากรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนครนั้น คือความต้องการให้บุคลากรดีในระดับมาตรฐาน เช่น บุคลิกภาพดีในระดับราชการ ไม่ใช่ว่าในระดับโรงแรม เป็นการปฏิบัติแบบทั่วไปยอมรับได้” ฉะนั้น ส่วนของคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์ หากกำหนดเป็นมาตรฐาน เป็นขั้นตอนกำกับไว้อย่างละเอียดในการที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดในทุกๆ วัน จะสามารถทำให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ในการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจดังนี้

4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ในด้านภูมิทัศน์โดยรวม เช่น บรรยากาศและความสวยงามของพิพิธภัณฑ์ ด้านการให้บริการมีความครบถ้วน เข้าใจง่าย การบริการโดยรวมตรงตามที่ได้รับบริการต้องการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ทั้งหมดนี้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการ

4.2 ความพึงพอใจต่อสถานที่ ความสะอาดภายในอาคาร มีความพึงพอใจ ความสะอาดภายนอกอาคาร หรือบริเวณโดยรอบอยู่ในระดับที่พอใจ สถานที่จัดรถมีความรู้สึกเคยๆ สถานที่สะดวกสบายน่าเข้าเยี่ยมชมมีความพึงพอใจ ความสะดวกในการเดินทางมายังพิพิธภัณฑ์มีความพอใจ คุณภาพของอากาศ อุณหภูมิภายในห้องจัดแสดงต่างๆ อยู่ในระดับที่พอใจ ส่วนสิ่งที่จับต้องได้อื่นๆ (Other Tangibles) จุดบริการน้ำดื่ม ร้านอาหาร บอร์ด ดิดประกาศข่าวสาร กล่องรับความคิดเห็น ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำมีความรู้สึกเคยๆ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดแสดง มีความรู้สึกเคยๆ ความชัดเจนของป้ายบรรยาย อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อยู่ในระดับที่พอใจ ส่วนความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดแสดงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเคยๆ

ทางกลับกันกลับในด้านข้อมูลจากนักท่องเที่ยวยังพบสิ่งที่ต้องเร่งปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ไม่มีจุดน้ำดื่ม บอร์ดข้อมูลไม่ปัจจุบัน ไม่มีป้ายบอกทางเดิน ป้ายอาคารมองไม่ชัดเจน ดังนั้นหลักฐานทางการภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองของนักท่องเที่ยวซึ่งหลักฐานทางกายภาพมีบทบาทสำคัญต่อการบริการ และนักท่องเที่ยวหลายด้าน เช่น ด้านการสร้างภาพลักษณ์ เพราะสิ่งที่นักท่องเที่ยวสามารถจับต้องได้ เห็นด้วยตาเปล่าได้

จะเป็นตัวประเมินคุณภาพการบริการเป็นอย่างดี และส่งผลถึงภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์

4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยอยู่ในระดับพอใจ เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมายทที่สุภาพเรียบร้อยมีความพอใจ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการและให้ข้อมูลมีความพอใจ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความรู้ลึกๆ ในส่วนของนักท่องเที่ยวส่วนมากมีความพึงพอใจ แต่หากยังมีข้อความปรับปรุงในด้าน เช่น การไม่เอาใจใส่ของพนักงานประจำห้อง การที่เจ้าหน้าที่ประจำห้องทำกิจกรรมอย่างอื่นโดยไม่สนใจผู้เข้าชม ไม่มีความกระตือรือร้นในการเข้ามาสอบถาม

5. การสำรวจภายในพิพิธภัณฑ์

การสำรวจภายในพิพิธภัณฑ์การสำรวจเป็นไปในทางที่ดี ส่วนภายในตัวอาคารยังมีความสับสนในการเดินชม ทำให้เกิดพลาดในการชมห้องใดห้องหนึ่ง และยังขาดป้ายบอกเลขาอาคาร ป้ายทางเดิน หากมีป้ายบอกทางเดิน ป้ายอาคารอย่างชัดเจนแล้วจะเป็นการอำนวยความสะดวก และทำให้ผู้เยี่ยมชมได้ชมในทุกส่วนของพิพิธภัณฑ์

โดยเส้นทางการสำรวจภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ซึ่งจะเป็นไปตามลำดับชั้นของกระบวนการบริการตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อให้นักท่องเที่ยวจะสามารถเดินชมนิทรรศการและห้องจัดแสดงต่างๆ ได้ครบถ้วนทุกห้อง โดยเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาในบริเวณพื้นที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งนี้ กระบวนการบริการจะเริ่มต้นจาก การบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลเรื่องการจราจร อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว จุดที่สองเป็นส่วนของการจำหน่ายบัตร และฝากสัมภาระ จุดที่สามเยี่ยมชมห้องจัดแสดงเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ และร้านขายของที่ระลึก ต่อมาคือส่วนของห้องจัดแสดง และห้องนิทรรศการต่างๆ โดยเส้นทางการเดินชมห้องจัดแสดงเหล่านี้ ควรเรียงตามลำดับตัวเลขที่กำหนดไว้จากน้อยไปมากเพื่อทำการเฉลี่ยจำนวนนักท่องเที่ยวให้สมดุลกันในทุกห้องจัดแสดง และลดการเกิดความสับสนในการเดินชมแต่ละห้อง รวมถึงผู้เข้าชมสามารถเยี่ยมชมได้อย่างทั่วถึงทุกห้อง นอกจากนี้ทางพิพิธภัณฑ์ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตามห้องต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าชม จากนั้นเป็นส่วนของจุดร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม และชมสินค้านายของที่ระลึก

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบัน การบริหารจัดการ นโยบาย และแผนปฏิบัติงานของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร เป็นการนำนโยบายการปฏิบัติงานมาจากกรมศิลปากร ซึ่งโครงสร้างหลักภายในพิพิธภัณฑ์แบ่งหน้าที่ออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายเทคนิคและศิลปกรรม ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และฝ่ายกุญแจ ส่วนปัญหาด้านการบริหารด้านงบประมาณ คือไม่เพียงพอในการจัดการ บริหาร ปรับปรุง พัฒนา เช่น ด้านกิจกรรม ด้านสาธารณูปโภค ด้านบุคลากร และปัญหาด้านการของงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร และในส่วนกระบวนการบริการในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร นั้นคือการส่งมอบการบริการให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจมากที่สุด โดยการอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่ม จนกระทั่งจบกระบวนการ โดยความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร เป็นการใช้รูปแบบของการประเมินความ พึงพอใจของลูกค้าแบ่งเป็นความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ความพึงพอใจต่อสถานที่ ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจ

ในการบริการ แต่ยังคงต้องเร่งปรับปรุงการบริการในหลายด้าน เช่น จุดบริการห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค สภาพอากาศ ภายในห้องจัดแสดง เทคโนโลยีสื่อที่ใช้ในการจัดแสดงไม่สมบูรณ์ การบริการ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ยังไม่พร้อม และส่วนของการสัญจร เดินชมภายในพิพิธภัณฑ์ที่ยังขาดในส่วนของป้ายอาคาร ป้ายนำทาง ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถชมได้ในทุกห้องจัดแสดง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. จุดบริการประชาสัมพันธ์

จุดประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์เป็นไปได้ควรเพิ่มเติมจุดบริการอีกหนึ่งจุดจัดไว้ตรงส่วนกลางพิพิธภัณฑ์ เพื่อหากนักท่องเที่ยวมีข้อสงสัย หรือต้องการความช่วยเหลือ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ประจำห้องไม่สามารถให้คำแนะนำได้ หรือนักท่องเที่ยวพลาดการซื้อบัตรในจุดแรกนั้นนักท่องเที่ยวสามารถซื้อบัตรในจุดที่สองได้โดยไม่ต้องเดินไปยังจุดขายบัตร อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจุดขายบัตรและประชาสัมพันธ์อยู่ตรงส่วนของป้อมรักษาความปลอดภัย (ที่ตรวจบัตรเข้าชมด้านใน)

2. จุดบริการห้องน้ำ

ห้องน้ำเป็นสิ่งสำคัญหากจะมีการรักษาความสะอาดเพิ่มมากขึ้น มิให้ห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ โดยการมีเจ้าหน้าที่ตรวจเช็คความสะอาดอยู่เสมอ

3. การพัฒนาสื่อและการประชาสัมพันธ์

3.1 ภายในพิพิธภัณฑ์ สื่อในที่นี้รวมถึงเทคโนโลยี อุปกรณ์การสื่อสารในการเข้าชม ควรจะปรับปรุงด้านความสมบูรณ์ และมีการเขียนอธิบายวิธีการใช้งาน หรือมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลอธิบาย รวมถึงการสื่อสารด้านการแจ้งมีอาสนาฯ ชมในแต่ละวัน หรือจะเพิ่มเติมอาสนาฯ ชมเป็นมัลติมีเดียสั้นๆ โดยให้เด็กนักเรียนเยาวชนที่สนใจ นำมามีส่วนร่วม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวหาก

3.2 ภายนอกพิพิธภัณฑ์ ปัจจุบันสื่อมีมากมายหลายช่องทาง หากมีการกระจายข่าวไปในทุกๆ ช่องทาง โดยเฉพาะ Electronic Communication ที่ไม่ต้องมีการลงทุนที่เป็นตัวเงิน จุดนี้สามารถเข้าถึงกลุ่มเยาวชนได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างชาติได้รับทราบ

หากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ หากดำเนินการโดยนำแผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำพิพิธภัณฑ์แจกไปยังสายการบิน หรือไว้ที่สนามบิน จะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรู้จัก และสนใจมาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

4 การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ภายในพิพิธภัณฑ์มีบริเวณกว้างใหญ่ฉะนั้น ดังนั้นควรมีเสียงตามสายในการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าว หรือประกาศของหาย ในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นไปได้ในการจัดทำเอกสารข้อมูลของแต่ละห้องจัดแสดงเพื่อไว้สำหรับผู้ที่ต้องการข้อมูลจริงๆ หรือหากจะทำเป็นสิ่งถาวร คือ บอร์ดใหญ่ที่อธิบายที่มาที่ไป และอธิบายความหมายโดยสังเขป

5. ความปลอดภัย

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ประจำห้องไม่เพียงพอในการดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวดูแลความปลอดภัยในด้านการถ่ายภาพ การแต่งตัววัตถุ และหากไม่เพียงพอจึงมีความจำเป็นต้องปิดห้องจัดแสดงนั้น หากเป็นไปได้ควรติดตั้งสิ่งป้องกันการแต่งตัววัตถุ เช่น กระฉาก หรือใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการอำนวยความสะดวกแนะนำให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ในการแก้ปัญหาทำให้ความต้องการในบุคคลากรลดน้อยลง และในการพัฒนาบุคคลากรให้มีความสามารถก็จะลดน้อยลงตาม

จากที่กล่าวมาหากเป็นไปได้ในการบริหารจัดการหากเพิ่มเติมในส่วนของการสร้างพันธมิตรกับภาคเอกชน ในการของบประมาณด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม โดยร่วมมือกับภาคเอกชนทั้งด้านงบประมาณ และการสร้างกิจกรรม สร้างแหล่งการเรียนรู้ให้กับนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ได้สัมผัสใกล้ชิดกับพิพิธภัณฑ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). *คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมฟ.* งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณิชนัน จันทร์ทองแก้ว. (2545). *ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ ศึกษากรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มาใช้บริการ.* วิทยาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพพร ลีนทอง. (2539). *คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศสำนักงานเลขานุการกรมการการค้าต่างประเทศ.* สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.* วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์สาขาการบริการและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง.* วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อัจฉรา บุชโยโกมุท. (2550). *การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี.* วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาการบริการและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุไรรัตน์ ทองคำชื่นวิวัฒน์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของ พยาบาลกับภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลราชวิถี*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Chalermjirarat, V. (1997). *Quality of Service*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan).

Fine Arts Department, The. (1974). *Company Museum*. Bangkok: Karnsadsana Printing.

Fine Arts Department, The. (1993). *Curator Work Manual of the National Museum*. Bangkok: Amarin Printing & Publishing Public Company Limited.

Fine Arts Department, The. (1999). *National Museum Bangkok*. Bangkok Guid: Office of Archeology.

Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona J. (1998). *Service Management*. Singapore: McGraw-Hill.

Jongkon, J. (1998). *Museumlogy*. Bangkok: Amarin Printing & Publishing Public Company Limited.

Ministry of Information and Communication Technology. (2009). *The Administration of the Plan 2009 - 2011*. Bangkok.

Musikacama, N. (1993). *Curator Work Manual of National Museum Bangkok*. The Fine Arts Department. Bangkok: Amarin Printing & Publishing Public Company Limited.

Nantapaibul, J. (2008). *Psychology Service*. Bangkok: SE-EDUCATION Public Company Limited.

Nawaratnaayutaya, T. (2004). *Marketing Services: Concepts and Strategies*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.

Pipatpokakul, P. (2006). *Customer Service Excellence*. Bangkok: SE-EDUCATION Public Company Limited.

Pongsatapon, S. (2007). *Service Marketing*. Bangkok: SE-EDUCATION Public Company Limited.

Suwannabundit, A. & Adulpattanakit, A. (2000). *Service psychology*. Bangkok.

Tanapibulpong, E. (2003). *Services to the Satisfaction*. Bangkok: Editor 1999 Publishing.

Udon, P. (2004). *Three Coordinate of the Excellence of the Service*. Bangkok: Veladee Publishing.

ผู้เขียน

กานต์สินี ปิติวีรรัตน์

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

email: taw_ja26@hotmail.com