

ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Needs Analysis of Tourists Visiting National Museums in Bangkok Metropolis

◆ นักรบ นาคสุวรรณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำศูนย์ภาษา วิทยาลัยดุสิตธานี

Nakrob Narksuwan

Assistant Professor, Ph.D., Lecturer of the Language Center, Dusit Thani College,

E-mail: nakrob.na@dtc.ac.th

Received: March 10, 2022; Revised: June 9, 2022; Accepted: July 29, 2022

Abstract

This research aims at investigating the needs of tourists visiting national museums in Bangkok Metropolis. The qualitative research was conducted by interview on 50 Thai tourists, consisting of 10-12 persons, who visited each of the 4 national museums in Bangkok Metropolis which are Bangkok National Museum, National Museum of Royal Barges, The National Gallery, and Silpa Bhirasri National Museum. The data were analyzed in descriptive statistics. The results suggest that the tourists needed 3 things to be additionally provided at the national museums in Bangkok. The first aspect is the exhibition. The antiques or valuable objects should be displayed with stories and descriptions. There should be texts and media to facilitate tourists' understanding which should be concise, easy to understand and made in different languages. The exhibitions should also be rotated. The second aspect is the place. There should be the rest area for tourists which is separated from the display zone. There should be enough tables and chairs with well-ventilated environment. The exhibition building should be clean and comfortable with sufficient parking lots and specific places for the elderly. The third aspect is facilities. There should be standard restaurants and the quality and prices of food and drinks should be affordable. The souvenir shops should sell the items that are relevant to the museums at reasonable prices. Toilets should be modern and clean. Parking space, walkway for the elderly, and ATMs should be appropriately arranged.

Keywords: Needs, National Museums, Tourists

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเรือราชพิธี พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติหอศิลป์ และ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติศิลป์ พีระศรี โดยเลือกประชากรทั้งหมด จำนวน 50 คน และกลุ่มตัวอย่างจาก 4 แห่ง แห่งละ 10 – 12 คน อธิบายผลการวิจัยเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีเพิ่มขึ้นในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร 3 ลำดับ คือ ประการแรก ด้านการจัดแสดง การจัดแสดงโบราณวัตถุ หรือวัตถุล้ำค่า ควรจัดแสดงแบบมีเรื่องราว คำบรรยายเกี่ยวกับวัตถุควรมีทั้งตัวหนังสือและสื่อต่าง ๆ ต้องกระชับและเข้าใจง่ายไม่ยากจนเกินความเข้าใจและต้องมีหลายภาษา และหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ประการที่ 2 ด้านสถานที่ มีที่นั่งพักของนักท่องเที่ยวอย่างเป็นสัดส่วนที่ไม่ได้อยู่ในที่จัดแสดง จัดให้มีโต๊ะนั่งอย่างพอเพียง มีอากาศเย็นสบาย มีการปรับปรุงอาคารที่ใช้จัดแสดงให้สะอาดและเย็นสบาย มีสถานที่ในการจอดรถและสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับคนชรา และประการที่สาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐาน คุณภาพและราคาของอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ร้านขายของที่ระลึกที่ขายของที่เหมาะสมกับพิพิธภัณฑ์นั้น ๆ ราคาที่ไม่แพงมาก ห้องน้ำที่มีความสะอาดและทันสมัย มีที่จอดรถและทางเดินสำหรับคนแก่และผู้พิการ ตู้กดเงินอัตโนมัติ

คำสำคัญ : ความต้องการ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นักท่องเที่ยว

บทนำ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ได้พระราชทานพระบรมราโชวาทเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ไว้ว่า “..... ต้องพยายามแนะนำชักจูงคนทั่วไปให้ทราบถึงกิจการ บริการ รวมทั้งประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากพิพิธภัณฑ์สถาน เมื่อประชาชนได้รู้จัก ได้ใช้ และได้รับประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์สถานโดยกว้างขวางแล้ว จะนับว่าเกิดประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าอย่างแท้จริง” (Thai Museum Day, 2015) จากพระราชดำรัส แสดงให้เห็นว่าพระองค์ท่านทรงให้ความสำคัญกับพิพิธภัณฑ์ เพราะพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทุกแห่งมีความสำคัญในการให้ความรู้ไม่ว่าจะเป็นด้านประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรมแก่ผู้คนที่ไปได้อย่างดี

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทยเป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของไทยมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานตามพันธกิจและภารกิจตามกฎหมายพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมีหน้าที่ในการรักษา อนุรักษ์ รวบรวมและจัด

แสดงองค์ความรู้ทางทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ภูมิปัญญา ความเชื่อ ประเพณีพิธีกรรมและวิถีชีวิต และเป็นแหล่งบันทึกปรากฏการณ์ทางสังคมตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นตัวแทนแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าของชาติ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์ได้ จึงกล่าวได้ว่า พิพิธภัณฑ์ เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่อยู่คู่กับสังคมไทยมานานกว่าศตวรรษ มีบทบาทสำคัญต่อประชาชนในหลายด้าน เช่น บทบาทด้านสังคมและวัฒนธรรม คือ การเก็บรักษาและจัดแสดง ความเป็นมาของสังคมและวัฒนธรรม การจัดการเรียนรู้และแหล่งข้อมูลที่ตี บทบาทเศรษฐกิจ คือ สถานที่ท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว เป็นต้น

จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเข้าชมพิพิธภัณฑ์แห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละวันมีจำนวนไม่มากนัก เช่น จากรายงานสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่เกิน 150 คน ในแต่ละวัน คน ในแต่ละวัน (Fine Arts Department, 2020) ซึ่งการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าชมมีจำนวนน้อย อาจมาจากขาดสิ่งตอบสนองความพึงพอใจในการท่องเที่ยวตามที่ตนเองต้องการ เช่น รูปแบบการจัดแสดงที่ไม่น่าสนใจ หรือขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ซึ่ง สุจินต์ วงษ์เทศ ได้กล่าวถึงปัญหาของพิพิธภัณฑ์ในเรื่องของท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ว่า “ขาดการสนับสนุนจากสังคม โดยเฉพาะพิพิธภัณฑ์ของกรมศิลปากรที่มีอยู่ทั่วประเทศ แต่จัดพิพิธภัณฑ์เพียงรูปแบบเดียวทำให้คนส่วนใหญ่เบื่อ จนทำให้คำว่าพิพิธภัณฑ์เป็นเรื่องล้าสมัย ประชาชนและรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญแก่พิพิธภัณฑ์เท่าที่ควร” (Kienwattana, 2009)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยว่าต้องการให้มีสิ่งใดเพิ่มเติมบ้างในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จะส่งผลต่อการอยากมาท่องเที่ยวหรือการเข้าเยี่ยมชมมากขึ้นหรือส่งผลต่อจำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ให้มากขึ้น ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้อาจจะเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ตรงกับความต้องการและเกิดการตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านต่าง ๆ ในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ให้มากขึ้นซึ่งจะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนคร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเรือพระราชพิธี พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติหอคิศิลป์ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติคิศิลป์ พีระศรี อนุสรณ์

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในเขต กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 แห่ง แห่งละ 10 – 12

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกความต้องการของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยประเด็น ข้อมูลทั่วไป ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการที่จะให้มีเพิ่มเติมในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดระเบียบ เรียบเรียงข้อมูล การตีความ และนำมาเขียนอภิปรายเชิงพรรณนาบรรยาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความหมาย

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า **ต้องการ** ว่า อยากรู้ใครได้และประสงค์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลก่อให้เกิดแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในให้มนุษย์ได้ปรับตัวในการตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น การปรับตัวเพื่อสนองแรงผลักดัน คือ ความต้องการนั่นเอง

Chaengrungruang (2007) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการมากมายหลายสิ่งหลายอย่างในระดับที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานทางกายภาพ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการด้านความปลอดภัย ความมั่นคง การยอมรับ การยกย่อง ตลอดจนชื่อเสียงเกียรติยศ และอื่นๆ อย่างไรก็ตาม มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดและไม่เพียงพอ เมื่อมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นต้นแล้ว มนุษย์ก็เกิดความต้องการในขั้นต่อไป ฉะนั้น การที่จะตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไป ฉะนั้น การที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะทราบว่า มนุษย์ผู้นั้นขาดอะไร จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ผู้นั้นอย่างแท้จริง

Chaiwong (2007) กล่าวว่า ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมแสวงหาสิ่งต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้น เพราะมีความต้องการต่างๆ เป็นแรงขับ ผลักดันความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ จะสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดขึ้นมาไม่มีวันสิ้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาสิ่งอื่นๆ ต่อไปและมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้น

และจนท้ายสุด นั่นคือ การนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการ ทางด้านจิตใจ จะมีส่วนช่วยให้เกิดแรงขับในการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจบริการ เนื่องจากความต้องการเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น ลักษณะการให้บริการ ช่องทางการขาย การส่งเสริมการตลาด เป็นต้น พิพธิภัณฑ์ก็เช่นกันก็ต้องกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้หนักท่องเที่ยวเข้ามาชมให้มากที่สุด ดังนั้นสถานที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นบริษัทหรือพิพธิภัณฑ์ต้องทำการศึกษากลยุทธ์ต่างในสินค้าและบริการของตนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โดยวิธีการสอบถาม การส่งเสริมการขาย การตอบสนองความต้องการตามวัยและฐานะ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้เข้าชมพิพธิภัณฑ์กลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือมากกว่า ในปัจจุบันผู้บริโภคมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป สื่อสังคมออนไลน์และรูปแบบชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปมีการสำรวจความต้องการของลูกค้าจากมุมมองของลูกค้าในการใช้บริการ (SMARTFINDER, 2022) สรุปได้ดังต่อไปนี้ดังต่อไปนี้

1. การบริการลูกค้าด้วยความเข้าใจ การที่เราจะขายสินค้า หรือบริการอะไรสักอย่าง เราก็จำเป็นต้องทำความเข้าใจ และรู้จักกับสิ่งที่เรามีอย่างถ่องแท้ซะก่อน ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มาถามรายละเอียดต่างๆ ก็ต้องการรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว เช่น คนที่รับโทรศัพท์ของโรงแรมก็ต้องตอบได้ว่าโรงแรมมีห้องประเภทอะไรบ้าง แต่ละห้องราคาเท่าไร และเหมาะสำหรับลูกค้าประเภทไหนบ้าง จะได้แนะนำลูกค้าที่อยากมาพักได้ถูก

2. การบริการที่เข้าถึงง่าย การพัฒนาต่างๆ ล้วนแล้วแต่ต้องช่วยอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น ใช้งานได้ง่ายขึ้น การรองรับลูกค้าได้ทันท่วงที แม้ว่าลูกค้าจะเซ่คอินเยอะมากก็ตาม ระบบการทำงานก็ควรจะดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ลูกค้าต้องสามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่าย ถ้าไม่มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถรองรับลูกค้าได้ทั้งหมดก็อาจจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันโลกหมุนไปด้วยความรวดเร็ว ความอดทนต่อการรอคอยค่อนข้างน้อยมาก เวลาไม่กินาที อาจเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ ไม่เลือกกลับมาใช้บริการอีก ไม่เพียงเท่านั้นเพราะมันจะส่งผลกระทบต่อในระยะยาว เมื่อลูกค้าพึงใจว่าการบริการของเราล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที สิ่งที่จะช่วยได้ก็คือการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบระเบียบ พนักงานต้องรู้กระบวนการทำงานอย่างดี และต้องรู้ด้วยว่าตนเองมีอำนาจตัดสินใจมากแค่ไหน และผู้ที่สามารถตัดสินใจได้ในขั้นต่อไปคือใคร เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า เช่น การใช้บริการ Call Center ที่ลูกค้ามักจะนึกถึงเป็นอันดับแรกหากเกิดปัญหาอะไรขึ้น ดังนั้น Call Center ทุกคนก็ควรจะต้องใส่ใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจน และสามารถสื่อสารออกไป เพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เร็วที่สุด

4. การบริการลูกค้าแบบมีส่วนร่วมไปกับลูกค้า ให้มองให้ลึกไปถึงอารมณ์ ความรู้สึกร่วมไปกับลูกค้า เพราะจะต้องลองเดาใจว่า ขณะนั้น ลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไร เช่น รู้ว่าลูกค้าเหนื่อย หิว ร้อน โกรธ

หรือกำลังมีความสุข หากสามารถเข้าถึงความรู้สึกเหล่านี้ได้ ก็จะสามารถรับรู้ และเข้าใจลูกค้าแต่ละประเภทมากขึ้น ถือเป็นความสำคัญหรือหัวใจหลักของการบริการเลยก็ว่าได้ เพราะเป็นการมองเห็นความต้องการของลูกค้า จากมุมมองของลูกค้าโดยแท้จริง ทั้งนี้ เมื่อรู้ความต้องการของลูกค้าแล้ว ก็ต้องมีวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายต่อไปด้วย

การที่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ เข้าใจความรู้สึกของลูกค้าได้ จะทำให้เกิดความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง สิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการขายหรือสถานที่ให้บริการ ผู้ทำหน้าที่ต้องหมั่นฝึกฝนตนเอง เอาใจใส่ เพียงเท่านี้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการอีกเป็นครั้งที่ 2 หรือ 3

สรุปได้ว่า ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็เกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ต้องการ จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการข้างต้นสามารถนำมาใช้ในการท่องเที่ยวได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวตามธรรมชาติ หรือการท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์ ถ้าสิ่งที่น่าสนใจในทีมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าชมหรือนักท่องเที่ยวในด้านใดด้านหนึ่งได้ ก็จะเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ จะทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาอีกครั้งหนึ่งได้

2. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

“พิพิธภัณฑ์” และ “พิพิธภัณฑ์สถาน” มีความหมายเดียวกัน หมายถึง “สถานที่เก็บรวบรวมและแสดงสิ่งต่าง ๆ ที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรมหรือด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และก่อให้เกิดความเพลิดเพลินใจ” (Royal Academy, 1999) นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของพิพิธภัณฑ์และพิพิธภัณฑ์สถาน โดยมีความหมายรวมว่า เป็นสถานที่ที่แสดงให้ความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตแก่ประชาชน โดยเก็บสะสม สงวนรักษา รวบรวมวัตถุทางธรรมชาติ วิทยาศาสตร์ สิ่งแปลกประหลาด และศิลปวัตถุเข้าไว้ด้วยกัน

พิพิธภัณฑ์แห่งชาติ เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่เปิดเป็นสถานที่สาธารณะ และเป็นสถาบันถาวรที่ให้บริการแก่สังคมและมีส่วนในการพัฒนาสังคม มีหน้าที่รวบรวม สงวนรักษา ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ และจัดแสดง วัตถุอันเป็นหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ และเป็นการพักผ่อนหย่อนใจไปในตัวด้วย

สรุปได้ว่าพิพิธภัณฑ์มีหน้าที่ในการรวบรวม สงวนรักษา ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ และจัดแสดง วัตถุอันเป็นหลักฐานเกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์หรือนักท่องเที่ยวได้รับรู้ รากเหง้า ความเป็นมาของตนเองและถิ่นที่อยู่อาศัยของตนเอง ก่อให้เกิดความรัก ความภาคภูมิใจในชาติพันธุ์ของตนเอง ดังนั้นพิพิธภัณฑ์อาจต้องมีหน้าที่เพิ่มเติม คือ ต้องประยุกต์และปรับปรุงการจัดแสดงหรือ

นำเสนอให้ตรงกับความต้องการของผู้ชมหรือนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องหาข้อมูลความต้องการและความพอใจจากผู้ชมและนักท่องเที่ยวตลอดเวลา

3. การท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์

Khamboon and Kowattanakul (2013) ได้สรุปเกี่ยวองค์ประกอบของความพร้อมด้านการท่องเที่ยวของ J. Pelasol ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวหรือช่วยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเลือกเดินทางมาสู่สถานที่แห่งนั้น ดังนั้นการประเมินความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเที่ยว (6As) ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction)
2. เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Amenities)
4. การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary services)
5. ที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodations)
6. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)

Cooper & Boniface (1998) กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่สำคัญที่จะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประกอบด้วย คือ

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้น ซึ่งเป็น สาเหตุให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว เช่น สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม

2. การเข้าถึง แหล่งท่องเที่ยวจะต้องสะดวกในการเข้าถึง การคมนาคม มีความสะดวกสบาย เหมาะแก่การเดินทางท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเดินทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ

3. สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว เช่น ที่พักผ่อนหรือพักผ่อน ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ หรือระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

4. องค์ประกอบของการบริการ แหล่งท่องเที่ยวควรจัดสรรบริการด้านต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวหน่วยงาน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวก และดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีกิจกรรมต่างๆ ที่ นักท่องเที่ยวสามารถร่วมกิจกรรมได้อย่างหลากหลาย

จากแนวคิดของการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ถือเป็นเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ดังนั้นพิพิธภัณฑ์จึงไม่ควรจะหยุดอยู่กับที่แล้วรอให้นักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมแต่ควรที่จะปรับบทบาทตัวเองตามองค์ประกอบเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น และพิพิธภัณฑ์ควรมีส่วนร่วมหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยว สำนักงานเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมอื่น ๆ ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kianwattana (2009) ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจของเยาวชนไทยต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจทางการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเปรียบเทียบแรงจูงใจระหว่าง เพศและอายุ ในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านระหว่างบุคคล และด้านสถานภาพและชื่อเสียง กลุ่มตัวอย่างเป็นเยาวชนไทยที่เดินทางมาเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติวัดเบญจมบพิตร หอศิลป์วัฒนธรรมกรุงเทพมหานคร องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พิพิธภัณฑสถานการเกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร และสถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนไทยจะมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ เดินทางมาเที่ยวโดยขนส่งสาธารณะและใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการเข้าถึง ส่วนแรงจูงใจมาจากความน่าสนใจของพิพิธภัณฑสถานในด้านวัฒนธรรม ด้านสถานภาพและชื่อเสียง

Thongsawat (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา โดยมีจุดมุ่งหมายการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาตามผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 20 -30 ปี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001-4,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในเมืองกลันตัน นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดสงขลาเพื่อพักผ่อน เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ใช้เวลาพักผ่อนในจังหวัดสงขลา 2 คืน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งเป็นเงิน 2,000-3,000 บาท และนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลวัน เวลาในการจัดงานประเพณีหรือเทศกาลต่างๆ ของจังหวัดสงขลาเพิ่มเติม ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

Sathit (2013) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวไทยในการเลือกที่พักแรมเขตอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้าน กระบวนการ รวมถึงการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้าน

ภาพลักษณ์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ และด้านบุคลากรโดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมอยู่ในระดับมาก โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 3.64 ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้าน กระบวนการในการให้บริการ และด้านการตลาด และ โดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.30, 3.18, 3.16 และ 2.99 ตามลำดับ ปัจจัยด้านแรงจูงใจพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางด้านสถานภาพและชื่อเสียง และทางด้านกายภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกที่พักแรมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.05 ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางด้าน วัฒนธรรม และแรงจูงใจระหว่างบุคคลโดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมอยู่ในระดับน้อย โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านความประทับใจ ด้านทัศนคติ และช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสาร และ โดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.17, 2.92 และ 2.74 ตามลำดับ

จากแนวคิดและทฤษฎี ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการของมนุษย์จะประสพผล คือ การได้รับการตอบสนองจากสิ่งทีตนเองต้องการไม่ว่าจะเป็นด้านจิตใจหรือวัตถุ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจและเก็บสิ่งนั้นเป็นความทรงจำตลอดไป ส่วนแนวคิดของพิพิธภัณฑสถาน การท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือการนำเสนอสิ่งที่มีค่าทั้งด้านวัตถุและจิตใจผ่านวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครทั้ง 4 แห่ง จำนวน 50 คน โดยสุ่มการสุ่มตัวอย่างดังนี้ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร 20 คน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเรือราชพิธี 15 คน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติหอศิลป์ 9 คน และ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติศิลป์ พีระศรี 6 คน ข้อมูลการสัมภาษณ์ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 คำถาม “ท่านต้องการให้ในพิพิธภัณฑสถานมีอะไรเพิ่มเติมที่จะทำให้ท่านอยากมาเที่ยวชมพิพิธภัณฑสถานมากขึ้น ” โดยมีหัวข้อให้เลือกเสนอความคิดเห็น 1 ใน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดแสดง ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานมาเป็นหัวข้อในการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์ โดยการจัดระเบียบ เรียบเรียงข้อมูล การตีความ และนำมาเขียนอภิปรายเชิงพรรณนาบรรยาย

ผลการวิจัย

ในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ มีดังนี้

นักท่องเที่ยวเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน เพศหญิง 18 คน อายุโดยเฉลี่ยประมาณ 32.14 ปี อาชีพ เป็น ข้าราชการ 12 คน พนักงานบริษัท 18 คน นักศึกษา 12 คน และไม่ระบุ 8 คน วัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวในพิพิธภัณฑ์ครั้งนี้ มีความชื่นชอบในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์อยู่แล้ว 20 คน มาพักผ่อนหย่อนใจ 10 คนเข้าชมโดยไม่มีจุดประสงค์ 10 คนและไม่ระบุ 10 คน การจัดแสดงที่ต้องการจะมาชมวัตถุโบราณในประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณหายาก และสิ่งของหายากอื่น ๆ 25 คน เรื่องราวในประวัติศาสตร์ 10 คน นิทรรศการหมุนเวียน 10 คน ไม่ระบุ 5 คน เวลาในการเข้าชม ทั้งวัน 22 คน ครึ่งวัน 15 คน ไม่ระบุ 13 คน

ในส่วนที่ 2 จากคำถามในการสัมภาษณ์ว่า “ท่านต้องการให้ในพิพิธภัณฑ์มีอะไรเพิ่มเติมที่จะทำให้ท่านอยากมาเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ” มีผู้เสนอความคิดเห็น จำนวน 50 คน สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ตามลำดับคะแนนได้ดังนี้

ประการแรก : ด้านการจัดแสดง นักท่องเที่ยวจำนวน 25 คน (50%) แสดงความต้องการในเรื่องการจัดแสดงโดยรวม คือ ต้องการให้การจัดแสดงดูน่าสนใจ เช่น โบราณวัตถุ วัตถุล้ำค่า ควรจัดแสดงแบบมีเรื่องราวไม่ใช่ตั้งไว้เฉย ๆ คำบรรยายเกี่ยวกับวัตถุควรมีทั้งตัวหนังสือและสื่อต่าง ๆ แต่ต้อง กระชับและเข้าใจง่ายไม่ยากจนเกินความเข้าใจและต้องมีหลายภาษา และหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ขอยกตัวอย่างคำตอบแบบสัมภาษณ์บางส่วน ดังนี้

นักท่องเที่ยว 1 : ควรมีวัตถุจัดแสดงที่หลากหลาย หมุนเวียนกันไป บางทีไปของอยู่อย่างใดอย่างนั้น ไม่มีอะไรเพิ่มเติม หรือสร้างเป็นเรื่องราวที่น่าสนใจจากวัตถุที่มีก็ดีนะ

นักท่องเที่ยว 2 : ควรนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อที่ฟังได้ชัดเจน ไม่ยากและยาวเกินไป บางอย่างยาวจนไม่รู้เรื่อง และหูฟังไม่พอ

นักท่องเที่ยว 3 : ควรจัดให้มีการฉายภาพยนตร์เฉพาะเรื่องที่สำคัญสั้น ๆ มีคนแนะนำด้วยก็ดี

นักท่องเที่ยว 4: ควรใช้แสงไฟที่ใช้ในการจัดแสดงที่เหมาะสม บางห้องมืดมาก ดูของจัดแสดงไม่ชัดเจน

นักท่องเที่ยว 5 : ควรมีป้ายแสดงรายละเอียดสิ่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน ตัวหนังสือใหญ่ขึ้น เพราะบางแห่งตัวหนังสือเล็กมาก ไม่ชัดเจน ควรกระชับไม่ยาวเกินไป เพราะทำให้ไม่อยากอ่าน และควรมีมากกว่า 2 ภาษา

นักท่องเที่ยว 6 : ควรจัดแสดงเรื่องราวให้เป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน บางครั้งไปเรื่องเดียวกัน เช่น พระพุทธรูปเหมือนกันแต่แสดงอยู่หลายตึก ทำให้การชมไม่ต่อเนื่อง

นักท่องเที่ยว 7 : ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านบริการและภาษา

ประการที่สอง : ด้านสถานที่ นักท่องเที่ยวจำนวน 16 คน (32%) แสดงความต้องการด้านสถานที่โดยรวม คือ ต้องการให้มีที่นั่งพักของนักท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการเป็นสัดส่วนที่ไม่ได้อยู่ในที่จัดแสดง จัดให้มีโต๊ะนั่งอย่างพอเพียง มีอากาศเย็นสบาย มีการปรับปรุงอาคารที่ใช้จัดแสดงให้สะอาดและเย็นสบาย มีสถานที่ในการจอดรถและสถานที่ให้ความสะดวกสำหรับคนชรา ขอยกตัวอย่างคำตอบแบบสัมภาษณ์บางส่วน ดังนี้

นักท่องเที่ยว 1 : ควรมีที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้เข้าชมให้เป็นสัดส่วน กว้างและมีเครื่องปรับอากาศ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ทุกที่แทบไม่มีเลย หรือมีก็ตั้งอยู่กลางแดด ไม่มีร่มกัน

นักท่องเที่ยว 2 : น่าจะมีที่นั่งแบบสบาย ๆ บ้าง คนแก่เดินปวดขา มีทางเดินที่ลาดเหมาะสำหรับคนแก่ พื้นห้องไม่มีแบบสูงแบบต่ำมากนัก

นักท่องเที่ยว 3 : อยากให้มีห้องพักของคน que เข้าชมบ้าง ไม่ต้องอยู่ในห้องแสดงก็ได้ เพราะอาจเป็นการรบกวนคนเดินชม พักบ้างหลังจากเดินมานาน

นักท่องเที่ยว 4 : ควรมีที่นั่งพักผ่อนเป็นสัดส่วน กว้างและมีเครื่องปรับอากาศ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ทุกที่แทบไม่มีเลย หรือมีก็ตั้งอยู่กลางแดด ไม่มีร่มกัน

นักท่องเที่ยว 5 : เพิ่มที่จอดรถ เพราะไม่ได้เดินชมแค่แป๊บเดียว บางทีมากับครอบครัว มีเด็กเล็กไม่สะดวกมากับรถสาธารณะ

นักท่องเที่ยว 6 : พิพิธภัณฑ์ควรใช้สถานที่ให้คุ้มค่า ปรับปรุงอาคารที่เก่าเพราะอาคารเก่า มีกลิ่นอับ และมีกลิ่นเหมือนมูลนกหรือค่างควาว ส่วนห้องที่มีเครื่องปรับอากาศก็ไม่ค่อยเย็น อาจมาจากอาคารสถานที่ที่เก่ามีมานานแล้ว

นักท่องเที่ยว 7 : ไม่ควรหยุดวันเสาร์ อาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ เพราะ เป็นวันที่ว่างของประชาชนที่จะไปเที่ยว

ประการที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวจำนวน 9 คน (18%) แสดงความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ต้องการให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐาน คุณภาพและราคาของอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ส่วนความต้องการอื่น ๆ ได้แก่ ร้านขายของที่ระลึกที่ขายของที่เหมาะสมกับพิพิธภัณฑ์นั้น ๆ ราคาที่ไม่แพงมาก ห้องน้ำที่มีความสะอาดและทันสมัย จัดสรรที่จอดรถและทางเดินสำหรับคนแก่และผู้พิการ ตู้กดเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ขอยกตัวอย่างคำตอบแบบสัมภาษณ์บางส่วน ดังนี้

นักท่องเที่ยว 1 : ควรมีเครื่องกดเอทีเอ็ม เพื่อใช้ในการซื้อน้ำและอาหารและของที่ระลึก หรือมีตู้ขายน้ำอัตโนมัติบ้างก็ดี

นักท่องเที่ยว 2 : ทำห้องน้ำที่ให้สะอาด แบบทันสมัยเป็นชักโครกและมีแสงสว่างมากกว่านี้

นักท่องเที่ยว 3 : ควรมีร้านอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณพิพิธภัณฑ์ที่เหมาะสมทั้งคุณภาพและราคา บางที่ไม่มีเลยแม้ร้านขายเครื่องดื่ม

นักท่องเที่ยว 4 : ร้านขายของที่ระลึก บางอย่างก็แพงเกินกว่าที่คนไปเข้าชมจะซื้อ ควรหาของที่ระลึกที่แสดงสัญลักษณ์ของแต่ละที่ ราคาไม่แพง จำหน่ายจะดีกว่า

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าความต้องการนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ คือ การจัดแสดงโบราณวัตถุ หรือวัตถุล้ำค่า ควรจัดแสดงแบบมีเรื่องราวไม่ใช่ตั้งไว้เฉย ๆ คำบรรยายเกี่ยวกับวัตถุควรมีทั้งตัวหนังสือและสื่อต่าง ๆ แต่ต้องกระชับและเข้าใจง่ายไม่ยากจนเกินความเข้าใจและต้องมีหลายภาษาและหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Khamboon and Kowattanakul (2013) ได้สรุปเกี่ยวองค์ประกอบของความพร้อมด้านการท่องเที่ยวของ J. Pelasol ว่าสิ่งแรกที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวหรือช่วยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเลือกเดินทางมาสู่สถานที่แห่งนั้นอันดับแรกคือ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว นั่นเอง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานครมี โบราณวัตถุ หรือ วัตถุล้ำค่ามากมายและสวยงาม ถ้ามีการบริหารจัดการที่ดีในการส่งเสริมและพัฒนาการจัดแสดงให้น่าสนใจมากขึ้น มีการผสมผสานเทคโนโลยีและเรื่องของการใช้ภาษาในการบรรยายที่น่าสนใจและหลายภาษามากขึ้น จะทำให้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากที่สุดที่หนึ่ง ที่สามารถสร้างรายได้กับประเทศได้ต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้มีที่นั่งพักของผู้ชมอย่างเป็นสัดส่วนที่ไม่ได้อยู่ในที่จัดแสดง มีที่นั่งอย่างพอเพียง อากาศเย็นสบาย เพราะส่วนใหญ่ของพิพิธภัณฑ์ไม่มี ซึ่งในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีที่นั่งพักที่เป็นสัดส่วนสำหรับผู้เข้าชม อาจจะมีเพียง 1 พิพิธภัณฑ์ที่มี แต่บางแห่งไม่มีเลย ซึ่งอาจจะมาจากข้อจำกัดคือ สถานที่หรือไม่มีบริเวณในการสร้างเนื่องจากส่วนมากอาคารสถานที่ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เป็นอาคารเก่าที่ดัดแปลงมาจากพระราชวัง วังหรือพระตำหนักซึ่งมีการก่อสร้างตามการอยู่อาศัยในสมัยนั้น ๆ เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงมาเป็นพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการคนจำนวนมาก ทำให้การวางผังในการต่อเติมห้องต่าง ๆ ยากขึ้น แต่ในความเป็นจริงเมื่อนักท่องเที่ยวออกจากเข้าชมแล้วส่วนใหญ่จะมีอาการเหนื่อยและต้องการหาที่พักผ่อนที่สบาย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นเด็กและผู้สูงอายุ เมื่อร่างกายเกิดความเหนื่อยล้าจากการเข้าชมไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ ไม่ได้รับการพักผ่อนที่เหมาะสมอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและอารมณ์ในการท่องเที่ยวต่อไปและส่งผลต่อการกลับมาใหม่ได้ สอดคล้องกับ Cooper & Boniface (1998) ที่กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งบริการขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว เช่น ที่พักผ่อนหรือที่พักแรม ประเด็นนี้แม้จะเป็นปัญหาที่เล็กแต่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการท่องเที่ยวอย่างคาดไม่ถึง

ส่วนประเด็น ควรมีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐานไม่ต้องใหญ่โตในพิพิธภัณฑ์ คุณภาพและราคาของอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทย บอก

ว่า ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตกรุงเทพมหานคร บางแห่งมีร้านอาหารและเครื่องดื่มแต่บางแห่งก็ไม่มี ในบางแห่งที่มีนั้นสเป็นร้านที่ขายเฉพาะเครื่องดื่ม บางแห่งมีร้านอาหารแต่ไม่เป็นกิจลักษณะมากนัก บางแห่งราคาก็แพงเกินปกติ อาจจะมาจกข้อจำกัดคือการห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าไปในตัวอาคารที่จัดการแสดงเพราะอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่วัตถุล้ำค่าและอาคารสถานที่ แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เมื่อออกมาจากการเข้าชมส่วนใหญ่จะมีอาการกระหายน้ำโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นเด็ก แต่ภายในบริเวณพิพิธภัณฑ์ที่ใกล้ที่สุดกลับไม่มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มหรือบางแห่งมีแต่ก็อยู่ห่างไปหรืออยู่ในมุมที่สังเกตเห็นได้ยาก ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีเพราะมีความเหนื่อยล้าและไม่มีอาหารและน้ำเข้าไปบรรเทา อาจส่งผลต่อการกลับมาใหม่ได้ สอดคล้องกับ Cooper & Boniface (1998) ที่กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งบริการขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว เช่น ที่พักผ่อนหรือที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ประเด็นนี้อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการท่องเที่ยวได้

สรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ต้องมีการวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสำรวจถึงความต้องการของผู้เข้าชม การใช้เทคโนโลยีและสื่อที่ทันสมัยในการจัดแสดงที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย สร้างสรรค์กิจกรรมที่หลากหลายที่สามารถน่านักท่องเที่ยวเข้ามาชมมากขึ้น เช่น นิทรรศการ การจัดเสวนา การแสดง หรือ ไม่เก็บค่าเข้าชมในวันสำคัญ มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และ ต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้พัฒนาตนเองและมีใจในการให้บริการด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเตรียมพร้อมในการทำให้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจในระดับหนึ่ง และถ้านำความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวจากผลการวิจัยมาใช้ในการประยุกต์และปรับปรุง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทยก็จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ในด้านการให้ความรู้และความเพลิดเพลิน รวมถึงรายได้จากการท่องเที่ยวที่มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ได้พระราชทานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ไว้ว่า“..... ต้องพยายามแนะนำชักจูงคนทั่วไปให้ทราบถึงกิจการ บริการ รวมทั้งประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากพิพิธภัณฑ์สถาน เมื่อประชาชนได้รู้จัก ได้ใช้ และได้รับประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์สถานโดยกว้างขวางแล้ว จะนับว่าเกิดประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าอย่างแท้จริง” (Thai Museum Day, 2015)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาที่พบในการวิจัยนี้ ไม่ว่าจะเป็ความต้องการด้านการจัดแสดง ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักพิพิธภัณฑ์สามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงพิพิธภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งจะนำมาซึ่งการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้อีกทางหนึ่งของประเทศ
2. ในการทำวิจัยในเรื่องนี้ครั้งต่อไป ควรทำวิจัยในเรื่องเดิมเพิ่มเติม รวมถึงพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในต่างจังหวัดด้วย เพราะจะได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความต้องการ หรือความพึง

พอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ทันยุคทันสมัยตามความต้องการของคนในยุคดิจิทัลอย่างทันการณ์

เอกสารอ้างอิง

- 50 interviewee (Anonymous) (2020). General tourists. Interview (15 January - 16 March 2020)
- Burkart, A. J., & Medrik, S. (1981). *Tourism: Part Present and Future*. Oxford: ButterworthHienemari Ltd.
- Cooper, C., & Boniface, B. G., (1998). *Geography of Travel and Tourism*. UK: Butterworth Heinemann.
- Chaiwong C. (2007). *Self-development needs of personnel in educational institutions. Fundamentals of Roi Et Province*. Thesis, Master of Education Ramkhamhaeng University.
- Chancharoensuk N. and Petchanon S. (2002). *The value of the utilization of the museum. National Phra Nakhon of the Thai audience*. economics journal Kasetsart University, 9(1), 45-60.
- Chaengrungruang R. (2007) "The need for self-development of local government personnel in Rayong Province", Independent Study Report, Master of Public Administration, Khon Kaen University,
- Fine Arts Department (2020). *Statistics of visitors to the museum*. [Website]. Retrieved from <http://www.mis.finearts.go.th>
- Inphongphan A. (2005). *Tourism Development: A Case Study of the Monument to the Heroes. and the camp park Bang Rachan, Khai Bang Rachan District Singburi Province*. M.A.: Burapha University
- ICOM. (2010). *Key Concepts of Museology*. Paris: Armand Colin.
- Kanchanakit S. (2001). *Recreation and tourism industry*. Bangkok: Chulalongkorn Publishing University.
- Khamboon A. and Kowattanakul K. (2013). *Assessment of the city's tourism readiness. Small tourism, Khemmarat district, Ubon Ratchathani province*. (Independent study report, degree in business administration master's degree, Khon Kaen University).

- Kianwattana K. (2009). A Study of Motivation of Thai Youth towards Museum Tourism in Bangkok and surrounding areas. (Thesis, Chulalongkorn University).
- Kotler P., Bowen J., & Makens J. (2013). Marketing for hospitality and tourism. n.p.: Pearson education, Inc.
- Learning Park. (2015). Thai Museum Day. Online. Access date: 15 October 2018. Accessed from [https://www.tkpark.or.th/eng/articles_detail/178/Thai Museum Day](https://www.tkpark.or.th/eng/articles_detail/178/Thai%20Museum%20Day)
- Perera K. (2013). The Role of Museum in Cultural and Heritage Tourism for Sustainable n Economy in Developing Countries. International Conference on Asian Art, Culture and Heritage (2013). Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication>
- Royal Academy. (1999) The Royal Institute Dictionary 1999, Bangkok: Charoenthatkan print.
- Statista. (2018). Museum – Statistics & Facts. [website]. Retrieved from <https://www.statista.com/topics/1509/museums/>
- Sathit C. (2013). Factors Influencing the Decision of Thai Tourists in Choosing Accommodation in Amphoe Wang Nam Khiao, Nakhon Ratchasima Province: Valaya Longkorn Research and Development Journal under the Royal Patronage of His Majesty the King, Branch Humanities and Social Sciences, Year 10, Issue 3
- SMARTFINDER. (2022). 4 Customer needs from the customer's point of view. [website]. Retrieved from <https://smartfinder.asia/4>
- Tien, Chieh-Ching. (2008). The Role of Museum Clusters in the Cultural Tourism Industry. INTERCOM 2008 Conference paper (2008). Retrieved from http://intercom.museum/conferences/2008/papers/chiehching_tien.doc
- Thongsawat S. (2016). Behavior and satisfaction of Malaysian tourists towards ecotourism. Culture in Songkhla Province. Hat Yai University.



Assistant Professor, Nakrob Narksuwan, Ph.D., Cultural Sciences
Faculty of Culture Mahasarakham University Lecturer of the
Languages Center, Dusit Thani College