



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

วิเคราะห์ลักษณะการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก  
และศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

วรินทร์ พลชั้น

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ 2559



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

วิเคราะห์ลักษณะการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก  
และศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

วรินทร์ พลชั้น

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ 2559

## คำนำ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพิพิธภัณฑ์ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ต่อไป ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในอนาคต

วรินทร์ พลขัน

## บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบันทึกข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2558 – 31 มีนาคม 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบบันทึกรายละเอียดการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปและนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย มีดังนี้

1. หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.67 ไม่ระบุหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ
2. วัตถุประสงค์ของการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ ศึกษาดูงาน / ทักษะศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.13 ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 26.23 และเข้าร่วมประชุม / อบรม สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 1.64 ตามลำดับ
3. จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 1 – 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 จำนวน 31–60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.77 และจำนวน 91 – 120 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58 ตามลำดับ
4. วันที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 22.95 วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 19.67 และวันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ
5. เดือนที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ เดือนสิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 18.03 เดือนมกราคม คิดเป็นร้อยละ 10.93 และเดือนมิถุนายนและกรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 9.29 ตามลำดับ
6. ช่วงเวลาที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 08.30 – 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 40.98 ช่วงเวลา 12.31 – 14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.59 และช่วงเวลา 14.31 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ
7. ความพึงพอใจของผู้เข้าชมในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 4.56 และ 4.55 ตามลำดับ

8. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นให้มีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้

- การพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง
- ปรับเพิ่มความสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดเจน
- ให้มีการนำรูปปั้น หรือวัตถุโบราณจริงๆ มาจัดแสดงมากกว่ารูปภาพ
- ควรมีการจัดแสดงในรูปแบบสื่อ 3 มิติให้มากกว่านี้
- ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรของสำนักศิลปะ และวัฒนธรรมน้อยที่สุด ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรมีสื่อสารสนเทศในการนำเสนอที่มีความทันสมัย ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้รูปแบบในการจัดแสดงมีความน่าสนใจ และมีความต่อเนื่องมากขึ้น

1.2 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ โดยแสดงความคิดเห็นให้มีการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับ วิทยุชุมชน สื่อออนไลน์ ฯลฯ

1.3 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับเพิ่มความสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจาก หลอดไฟบริเวณป้ายนิทรรศการบางส่วนชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้นควรมีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมใช้งาน

1.4 ควรมีการบันทึกข้อมูลของผู้เข้าเยี่ยมชมในรูปแบบบันทึกการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในประเด็นอื่นเพิ่มเติม เช่น ระดับการศึกษา อายุ รายได้ จังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น

1.5 ควรมีการประสานงานสร้างเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง

1.6 ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้สร้างสรรค์ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมของชุมชน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ทั้งจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชม

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เปรียบเทียบกับการดำเนินการในปัจจุบันของพิพิธภัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาพิพิธภัณฑ์ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดีเนื่องจากได้รับความเอาใจใส่ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำที่มีประโยชน์จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์นิภารัตน์ กาญจนโชติ ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในการให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ฯ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.พัชรพล มีทรัพย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ ปรึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดรวมถึงการแนะนำวิธีการปรับปรุงแก้ไข

ขอขอบคุณ กองนโยบายและแผนงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิเจ้าของผลงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอ้างอิง ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาของท่านทั้งหลายเป็นอย่างสูง จึงขอกราบขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

วรินทร์ พลชั้น

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามที่ใช้ในการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ	6
ความหมายของพิพิธภัณฑสถาน	6
การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑสถาน	7
หน้าที่ของพิพิธภัณฑสถาน	9
การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	10
บริบทของพิพิธภัณฑสถานเมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว	10
กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1	
ความเป็นมาของพิพิธภัณฑสถานเมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว	10
กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1	
การจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานเมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว	12
กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1	
สถานที่ตั้งของพิพิธภัณฑสถานเมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว	13
กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1	
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	14



แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>21</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประเด็นที่ศึกษา แหล่งข้อมูล/กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบบันทึกข้อมูล	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล/สถิติที่ใช้	21
<b>4 ผลการวิจัย</b>	<b>23</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
<b>5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>29</b>
สรุปผลการวิจัย	29
อภิปรายผล	30
ข้อเสนอแนะ	33
เอกสารอ้างอิง	35
ประวัติผู้วิจัย	37

## สารบัญตาราง

---

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามหน่วยงาน	23
2	ค่าความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามวัตถุประสงค์	24
3	ค่าความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม	24
4	ค่าความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามวัน	25
5	ค่าความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามเดือน	25
6	ค่าความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามช่วงเวลา	26
7	ค่าเฉลี่ย,ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าชม	26

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## สารบัญภาพ (ถ้ามี)

ภาพที่		หน้า
1	ชื่อภาพประกอบ	ตัวเลข

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พิพิธภัณฑ์สถานเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญอย่างมากในระบบการศึกษาของประเทศไทย ซึ่งกิจกรรมพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ หลายประเภท ตามลักษณะของวัตถุที่จัดเก็บ รวบรวมและจัดแสดง เช่น พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ พิพิธภัณฑ์สถานวิทยาศาสตร์และเครื่องกล เป็นต้น โดยรัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ (มาตรา 25 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2524) พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่เก็บรวบรวมและจัดแสดงความรู้ในเรื่องต่างๆ หรือเป็นแหล่งเรียนรู้ของสาธารณชน พิพิธภัณฑ์ในฐานะของการเป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะพิพิธภัณฑ์เอกชน พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน หรือพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ซึ่งนำเสนอเรื่องราวที่แตกต่างและความรู้ที่หาไม่ได้จากห้องเรียน อันจะเปิดโลกทัศน์ของผู้คนให้กว้างยิ่งขึ้น พิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นของรัฐ องค์กรชุมชน เอกชน นิติบุคคล มูลนิธิหรือเอกชนส่วนบุคคล ล้วนมีจุดประสงค์เบื้องต้นในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และให้การศึกษาสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทั้งในด้านสังคมและวัฒนธรรม กายภาพ และชีวภาพ แต่หนึ่งในความแตกต่างประการสำคัญของพิพิธภัณฑ์ประเภทต่างๆ คือ การบริหารจัดการ โดยส่วนใหญ่แล้วพิพิธภัณฑ์สามสี่ประเภทแรก มักมีช่องทางในการจัดหางบประมาณรายได้และมีข้อยกเว้นทางกฎหมายบางประการที่เอื้อให้การหารายได้เข้าพิพิธภัณฑ์เป็นไปได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย พิพิธภัณฑ์จำนวนมากที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจของบุคคลในการสร้างสถานที่บริการสังคม ต้องเผชิญหน้ากับอุปสรรคและข้อจำกัดในการทำงาน อาทิ การหารายได้เพื่อจุนเจือค่าสาธารณูปโภค ค่าจ้าง ค่าคนงาน ในหลายกรณีเจ้าของพิพิธภัณฑ์ต้องใช้เงินส่วนตัวสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว รวมถึงความรู้สึกที่ต้องทำงานอยู่คนเดียวท่ามกลางงานสร้างสรรค์จำนวนมาก ที่ต้องใช้กำลังและจำนวนเงินเกินกว่าศักยภาพของพิพิธภัณฑ์เอกชนส่วนบุคคลแห่งหนึ่งจะสามารถแบกรับได้โดยลำพังด้วยรายได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร, 2548 : 3)

การพัฒนาองค์ความรู้และรูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เป็นแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันความหมายและรูปแบบของพิพิธภัณฑ์ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มีความหลากหลายของเนื้อหา รูปแบบและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยพิพิธภัณฑ์หลายแห่งของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามจัดทำให้สอดคล้อง สัมพันธ์กับสภาพของบริบทสังคม อีกทั้งกระแสของประชาชน ชุมชนเข้มแข็งกำลังได้รับความสนใจเป็นอันมาก ซึ่งการสร้างชุมชนให้เข้มแข็งได้นั้น คนในชุมชนต้องเข้าใจตนเองและชุมชนให้ถ่องแท้เสียก่อน การสนใจเรื่องราวท้องถิ่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และพัฒนาไปสู่ความเข้าใจตัวตนหรืออัตลักษณ์ของท้องถิ่น อันจะเป็นเครื่องมือสำหรับการตัดสินใจเพื่อการดำรงอยู่ และวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่น บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจึงทำหน้าที่ทั้งเป็นกระบวนการปลูกจิตสำนึกแห่งคุณค่าของท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดคุณค่าของท้องถิ่นสู่สาธารณชน (กัญชุลิกา วงศ์กิตติรัตน์, 2557:2)

พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2552 ภายใต้การดูแลของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จัดแสดงเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ พัฒนาการและเอกลักษณ์ของจังหวัดด้วยสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย

อาจกล่าวได้ว่า พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 มีการต้อนรับแขกผู้มาเยี่ยมชมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นปีที่เปิดเป็นพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ นับจากเวลานั้นจนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลาเพียงประมาณ 7 ปี แต่หากมองในด้านคุณค่าทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ถือว่าเป็นแหล่งฐานข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า

ในทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมนั้น พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 จึงมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง และสมควรที่จะได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เพื่อเชื่อมโยงกับสถานที่ทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญของจังหวัดพิษณุโลก นอกจากนี้ หากมีการนำการท่องเที่ยวมาเป็นกลไกสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ย่อมได้ประโยชน์ทั้งต่อมหาวิทยาลัยและการท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก และที่สำคัญเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการที่จะฝึกฝนตนเอง โดยใช้ทรัพยากรที่มหาวิทยาลัยมีอยู่นั้นให้เกิดประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นด้านการฝึกการนำเที่ยว (Conducting Tours) หรือแม้แต่ด้านการจัดงานและนิทรรศการต่างๆ (Event) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในด้านสถิติผู้เข้าชมที่มีการเก็บบันทึกไว้ ยังไม่มีการนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีความสนใจวิเคราะห์ลักษณะการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ใน 8 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชม ด้านที่ 2 จำนวนผู้เข้าชม ด้านที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าชม ด้านที่ 4 วันที่เข้าชม (จ - ศ , ส - อ) ด้านที่ 5 เดือนที่เข้าชม ด้านที่ 6 วัตถุประสงค์ของการเข้าชม ด้านที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าชม ด้านที่ 8 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงและพัฒนาพิพิธภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจและให้เป็นพิพิธภัณฑ์แหล่งเรียนรู้ที่มีศักยภาพสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ รวมถึงส่งเสริมให้พิพิธภัณฑ์กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดพิษณุโลก

## 2. คำถามที่ใช้ในการวิจัย

การเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 มีลักษณะเป็นอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

##### ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบบันทึกการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์การเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 จากตารางบันทึกการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2558 – 31 มีนาคม 2559 ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านที่ 1 หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชม

ด้านที่ 2 วัตถุประสงค์ของการเข้าชม

ด้านที่ 3 จำนวนผู้เข้าชม

ด้านที่ 4 วันที่เข้าชม ( จ - ศ , ส - อ )

ด้านที่ 5 เดือนที่เข้าเยี่ยมชม

ด้านที่ 6 ช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชม

ด้านที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าชม

ด้านที่ 8 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

##### ขอบเขตด้านพื้นที่

พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนวังจันทน์)

#### 5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

5.1 พิพิธภัณฑ์ หมายถึง พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนวังจันทน์)

5.2 ลักษณะการเข้าเยี่ยมชม หมายถึง การเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1.หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชม 2.จำนวนผู้เข้าชม 3.ช่วงเวลา que เข้าเยี่ยมชม 4.วันที่เข้าชม 5.เดือนที่เข้าชม 6.วัตถุประสงค์ของการเข้าชม 7.ความพึงพอใจของผู้เข้าชม 8.ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

5.3 ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

5.4 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 หมายถึง การให้บริการต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในพิพิธภัณฑ์ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- ด้านการบริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงสารสนเทศการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ โดยนำเสนอ 6 ส่วน ดังนี้

#### 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์

- 1.1 ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถาน
- 1.2 การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์
- 1.3 หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน
- 1.4 การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

#### 2. บริบทของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

- 2.1 ความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1
- 2.2 การจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1
- 2.3 สถานที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

#### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

- 3.1 ความหมายของการบริการ
- 3.2 ปัจจัยสำคัญของการบริการ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



## 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ พบว่าพิพิธภัณฑ์ได้ถูกให้คำจำกัดความตามแต่ละบุคคลที่มีมุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอสาระของแนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ 4 ประเด็น คือ ความหมายของพิพิธภัณฑ์ การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์ หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน และการดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

### 1.1 ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถาน

ในการให้ความหมายของพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ประชุม ชุ่มเพ็งพันธุ์ (2530:56) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง การเป็นสถานที่ที่จัดแสดงศิลปวัตถุและโบราณวัตถุ และเป็นที่ยกย่องรวบรวมสมบัติทางสติปัญญา ทั้งนี้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อเป็นหลักฐานที่ผู้คนทั่วไปได้ค้นคว้าหาความรู้

จิรา จงกล (2532:4) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง เป็นสถานที่รวบรวมและจัดแสดงวัตถุต่างๆ ที่มีความสำคัญทางด้านวัฒนธรรมหรือด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นประโยชน์ในการอนุรักษ์ศิลปะโบราณวัตถุ เพื่อการศึกษาค้นคว้า และเพื่อประเทืองปัญญาและอารมณ์

นิคม มุสิกคามะ (2536:13) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถานหมายถึง สถาบันที่ตั้งขึ้นเพื่อรวบรวม สงวนรักษาและจัดแสดงวัตถุอันมีความสำคัญทางวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและความเพลิดเพลิน ให้รวมถึงหอศิลป์ อนุสรณ์สถานทางประวัติศาสตร์ สวนสัตว์ สวนพฤกษชาติ วนอุทยาน สถานที่เลี้ยงสัตว์น้ำและอื่นๆที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิต

นพวัฒน์ สมพิน (2542:55) ได้กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง สถาบันที่ตั้งขึ้นเพื่อรวบรวม สงวนรักษา และจัดแสดงวัตถุอันมีความสำคัญทางวิทยาศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ความเพลิดเพลินและให้รวมถึงหอศิลป์ สวนพฤกษศาสตร์ วนอุทยาน สถานที่เลี้ยงสัตว์น้ำ ตลอดจนสถานที่อื่นๆ ที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิตด้วย

อย่างไรก็ตาม ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542:586) พิพิธภัณฑ์สถาน หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมและแสดงสิ่งต่างๆ ที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรมหรือด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และก่อให้เกิดความเพลิดเพลินใจ

ในปัจจุบัน ความหมายของ Museum หรือ พิพิธภัณฑ์สถาน เป็นที่ยุติยอมรับกันตามคำจำกัดความของสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ หรือ ICOM (International Council of museums) ซึ่งมีสมาชิกทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยด้วย เป็นองค์การระหว่างประเทศที่ UNESCO หรือองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์

และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ได้สนับสนุนให้จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ.2489 ICOM ได้ให้คำจำกัดความ Museum ไว้ในธรรมนูญที่แก้ไขฉบับล่าสุด ดังนี้

“พิพิธภัณฑ์สถาน” เป็นสถาบันถาวรที่ไม่จัดหาผลประโยชน์ ให้บริการแก่สังคมและการพัฒนาของสังคม เป็นสถานที่เปิดทั่วไปสำหรับประชาชน ทำหน้าที่รวบรวม สงวนรักษา ค้นคว้าวิจัย เผยแพร่ความรู้ และจัดแสดง โดยมีมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้า ให้การศึกษา และความเพลิดเพลินจากวัตถุที่รวบรวมไว้เป็นหลักฐานในเรื่องมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

นอกจากพิพิธภัณฑ์สถานตามความหมายที่กล่าวข้างต้นแล้ว คำจำกัดความของพิพิธภัณฑ์สถาน ยังรวมไปถึงสถานที่อื่นๆ ที่ ICOM ถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์สถานด้วย ได้แก่

- 1) สถานที่สงวนรักษา และห้องแสดงถาวร ในหอสมุดและจดหมายเหตุ
- 2) โบราณสถาน หรือแหล่งอนุสรณ์สถานทางโบราณคดี ชาติพันธุ์วิทยา และธรรมชาติวิทยา อนุสาวรีย์ประวัติศาสตร์ และสถานที่ซึ่งมีลักษณะหน้าที่เป็นพิพิธภัณฑ์สถานโดยกิจกรรมและการสงวนรักษา
- 3) สถาบันที่จัดแสดงสิ่งมีชีวิต เช่น สวนพฤกษชาติ สวนสัตว์ สถานที่แสดงสัตว์น้ำ สถานที่แสดงสิ่งมีชีวิตต่างๆ เป็นต้น
- 4) สถานที่ตามธรรมชาติซึ่งเป็นที่สงวน
- 5) ศูนย์แสดงวิทยาศาสตร์และท้องฟ้าจำลอง

## 1.2 การจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน

ในการจำแนกประเภทของพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้จำแนกไว้แตกต่างกัน ดังนี้

นิคม มุสิกคามะ (2536:21) ได้กล่าวว่า การแบ่งประเภทของพิพิธภัณฑ์สถานตามสภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ ( International Council of Museums : ICOM ) เป็นสาขา ดังนี้

- 1.) พิพิธภัณฑ์สถานทางศิลปะ (Museum of Art) เก็บรวบรวมและจัดแสดงศิลปะประเภทต่างๆ เช่น จิตรกรรม ประติมากรรม การตกแต่งที่มนุษย์ในแต่ละยุคสมัยได้สรรค์สร้างไว้
- 2.) พิพิธภัณฑ์สถานศิลปะร่วมสมัย (Gallery of Contemporary Arts) จัดแสดงงานศิลปะสมัยใหม่และครอบคลุมงานในวิชาการแขนงต่างๆ เช่น ศิลปะประยุกต์ ซึ่งนำเข้ามาสู่ความเจริญทางอุตสาหกรรมด้วยการใช้รูปภาพ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ และการโฆษณาทั้งที่เป็นคำอธิบายและภาพประกอบ
- 3.) พิพิธภัณฑ์สถานทางธรรมชาติวิทยา (Natural History Museum) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่จัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติ ทั้งเรื่องราวเกี่ยวกับพืช สัตว์ การจัดแสดงเป็นกลุ่มตามลักษณะชีวิตจริง และตามสภาพภูมิศาสตร์ด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดแสดงเรื่องราวของหิน แร่ ดิน หรือทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ใต้พื้นดิน

4.) พิพิธภัณฑ์สถานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Museum of Science and Technology ) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานจัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับการคิดค้น เกี่ยวกับการประดิษฐ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการผ่อนแรงของมนุษย์ และการวิเคราะห์เรื่องราวของเครื่องจักรกลที่มนุษย์คิดขึ้นตั้งแต่สมัยโบราณ หรือที่คิดขึ้นในสมัยปัจจุบัน และการจัดแสดงให้เห็นเรื่องราวการคิดค้นทางเคมี หรือทางฟิสิกส์ ตลอดจนประโยชน์ที่มนุษย์เรานำออกมาใช้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน

5.) พิพิธภัณฑ์สถานทางมานุษยวิทยาและชาติพันธุ์วิทยา ( Museum of Anthropology and Ethnology ) จัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับชนเผ่าต่างๆ ด้วยวัตถุประสงคที่จะส่งเสริมให้มนุษย์แต่ละเผ่าพันธุ์ได้เข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยจัดแสดงวัตถุเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิต รูปเคารพทางศาสนา ศิลปะและขอบเขตแห่งวัฒนธรรมของเผ่าต่างๆ

6.) พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี (Museum of History and Archaeology ) จัดแสดงเรื่องราวหลักฐานความเป็นมาในอดีตของท้องถิ่นต่างๆ

7.) พิพิธภัณฑ์สถานประจำเมืองหรือท้องถิ่น ( Regional Museum – City Museum ) จัดแสดงเรื่องราวของท้องถิ่นในด้านต่างๆ ทั้งในเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม เอกลักษณ์ของท้องถิ่น ไปจนถึงบุคคลสำคัญ และวิถีความเป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ

8.) พิพิธภัณฑ์สถานแบบพิเศษ ( Specialized Museum ) เป็นพิพิธภัณฑ์สถานที่เป็นแบบของตนเองโดยเฉพาะ การจัดแสดงอาจจะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือรายวิชา เช่น พิพิธภัณฑ์สถานเกี่ยวกับเยื่อกระดาษ เป็นต้น

9.) พิพิธภัณฑ์สถานของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา ( University Museum ) จากการที่ปรัชญาการศึกษาสมัยปัจจุบันไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เพียงการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว แต่ได้เน้นในด้านการใช้วิจรณ์ญาณของนักศึกษาต่อหลักฐาน และเรื่องราวต่างๆ มหาวิทยาลัยหลายแห่งจึงได้จัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานขึ้นคู่กับห้องสมุด เพื่อเก็บตัวอย่างวัตถุต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร เช่น แร่ธาตุ ตัวอย่างหิน และเอกสารทางประวัติศาสตร์ เพื่อให้เป็นแหล่งค้นคว้าของนักศึกษา รวมทั้งเปิดให้ประชาชนภายนอกเข้าศึกษาหาความรู้ได้ด้วย

### 1.3 หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน

หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถาน มีหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

#### 1) การรวบรวมวัตถุ( Collection )

กรมศิลปากร (2548:32) ได้กล่าวว่า การรวบรวมเป็นหน้าที่ประการหนึ่งในจำนวนงานใหญ่ๆ ในพิพิธภัณฑ์สถาน เพราะถ้าปราศจากงานชิ้นนี้แล้ว พิพิธภัณฑ์สถานจะเกิดขึ้นไม่ได้เด็ดขาด การรวบรวมเรื่องราวต่างๆ สามารถให้ความรู้อย่างกว้างขวางแก่ผู้ที่เข้ามาชม

การรวบรวมสิ่งของเหล่านี้ขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่และการเก็บรักษา จนในที่สุดได้เปิดห้องแสดงสิ่งของที่หาได้ให้ประชาชนชม ศึกษาหาความรู้ การจัดแสดงสิ่งของที่รวบรวมจึงเกิดแพร่หลายขึ้น จนกลายเป็นพิพิธภัณฑ์สถานในปัจจุบัน

#### 2) การวิเคราะห์และจำแนกประเภทวัตถุ ( Identifying )

หน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถานที่ต้องจัดทำนั้น คือ การจำแนกประเภทวัตถุให้ถูกต้อง แน่นนอน และเมื่อคณะผู้บริหารพิพิธภัณฑ์สถานมีความสงสัยเกี่ยวกับตัวอย่างชิ้นหนึ่งชิ้นใดแล้ว ก็จำเป็นต้องส่งวัตถุชิ้นนั้นไปที่สถาบันอื่นๆ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับวัตถุนั้นได้ศึกษา โดยเฉพาะตัวอย่างของแต่ละชิ้นที่ได้รับนั้น ต้องทำบันทึกลงไปในปี และเลขที่ในบัตรจำนวนวัตถุ และลงเลขที่เดียวกันนั้นลงบนตัวอย่างของวัตถุ ลงถึงสถานที่ เวลา และได้มาอย่างไร

#### 3) การทำบันทึกหลักฐาน ( Recording )

เมื่อมีการจำแนกประเภทวัตถุแล้วก็จะต้องมีการบันทึก จะต้องบันทึกหลักฐานไว้ในทะเบียนใหญ่ ซึ่งจะแสดงถึงสิ่งที่รวบรวมมานั้นทั้งหมด ตามลำดับวันเดือนปี หรือบันทึกในเล่มสมุดเป็นชุดๆ เช่นเดียวกับเรื่องราวที่ได้ลงทะเบียนไว้ และลงตามลำดับวันเดือนปีเช่นเดียวกัน และจะได้รับความสะดวกเมื่อมีสารบัญที่บันทึกตัวอย่างแต่ละชิ้นลงบนบัตร ซึ่งมีเรื่องราวต่างๆของวัตถุในบัตรนั้น

#### 4) การสงวนรักษา ( Preservation )

การเก็บรักษา หมายถึง การป้องกันวัตถุต่างๆ ต่อการทำลายทางฟิสิกส์หรือการเสื่อมทางเคมี หรือการคุกคามโดยพวกอินทรีย์สาร เช่น เห็ดรา หรือการรบกวนจากพวกแมลง

#### 5) การจัดแสดง ( Exhibition )

การจัดแสดงเป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้จะมีวัตถุดีๆ แต่ไม่รู้วิธีการจัดเพื่อให้เกิดประโยชน์ ก็ไม่ได้รับความเอาใจใส่จากประชาชน การจัดนั้นต้องให้สอดคล้องกับผู้ชม ก่อให้เกิดความสนใจ ต้องใช้ความรู้ทางธรรมชาติและใช้จิตวิทยาในการออกแบบ

#### 6) การบริการทางการศึกษา( Education Service )

พิพิธภัณฑ์สถานย่อมต้องยอมรับหน้าที่ต่อสาธารณชน ด้วยความตั้งใจหรือความมุ่งหมายที่จะให้ความจริง ความคิดใหม่ๆ ต่อผู้เข้าชม คือ การเร้าความรู้สึกของผู้เข้าชมให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น สิ่งที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์

#### 1.4 การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

กัญชวลิกา วงศ์กิตติรัตน์ (2557:30) ได้กล่าวว่า การดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้มีผู้สนใจไปเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อาจใช้ทฤษฎีการตลาดแบบผสมผสาน 7Ps ดังต่อไปนี้

1) Product สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความน่าสนใจ ทันสมัย มีความแตกต่าง

2) Price ราคา ในการเก็บค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ไม่ควรเก็บค่าเข้าชมมากเกินไป ควรให้คุณค่ากับการเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนมากกว่าผลกำไร

3) Place ที่ตั้ง (Location) ของพิพิธภัณฑ์มีส่วนสนับสนุนและเป็นกุญแจไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายของสาธารณชน ที่จะเลือกเดินทางไปเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์

4) Promotion เผยแพร่โฆษณาและประชาสัมพันธ์ พิพิธภัณฑ์อาจจำเป็นต้องผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์ที่มีความสวยงามและน่าสนใจ เพื่อใช้ในการแนะนำความสำคัญของพิพิธภัณฑ์

5) People คน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาแสดงและสามารถอธิบายให้แก่ผู้เข้าชมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

6) Process กระบวนการในการให้บริการในพิพิธภัณฑ์ รูปแบบของการแสดง จะต้องคำนึงถึงประโยชน์และคุณค่าที่จะตกแก่สาธารณชนอย่างแท้จริง

7) Physical Support เพื่อที่จะให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มีความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางด้านการบริการของพิพิธภัณฑ์ จำเป็นที่ทางพิพิธภัณฑ์จะต้องสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการหรือเทคนิคต่างๆ เข้ามาเสริม เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน ความน่าสนใจของสิ่งของต่างๆ ที่นำมาแสดงมีส่วนสร้างเอกลักษณ์ให้กับพิพิธภัณฑ์

## 2. บริบทของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

### 2.1 ความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม เริ่มก่อตั้งเป็นหน่วยงานเพื่อสนับสนุนวิชาการ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พุทธศักราช 2518 ทำหน้าที่ตามแผนงานอนุรักษ์ ส่งเสริม และทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีชื่อแรกตั้งคือ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมวิทยาลัยครูพิบูลสงคราม ต่อมาเมื่อวิทยาลัยครู เปลี่ยนเป็น สถาบันราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 หน่วยงานนี้จึงได้ เปลี่ยนชื่อว่า ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

ปี พ.ศ.2542 สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ได้จัดตั้งหน่วยงานตามโครงสร้างใหม่ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม เดิม จึงได้ถูกจัดตั้งเป็น สำนักศิลปวัฒนธรรม ซึ่งปี พ.ศ.2542 - 2547 อยู่ในการกำกับของรองอธิการบดี ฝ่ายกิจการนักศึกษา และปี พ.ศ.2545 - 2547 อยู่ในการดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ

ปี พ.ศ. 2548 สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีโครงสร้างหน่วยงานตามแบบมหาวิทยาลัยที่จัดให้สำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และตำแหน่งผู้อำนวยการเทียบเท่ารองอธิการบดี และ คณบดี

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม นอกจากจะมีความเป็นมาโดยเนื่องตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยแล้วยังมีความเป็นมาในฐานะเป็นองค์กรเครือข่ายทางวัฒนธรรมกับหน่วยงานอื่น ดังนี้

พ.ศ. 2520 ทำหน้าที่เป็นหน่วยประเคราะห์ศูนย์ชุมนุมส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นงานฝากของ กองวัฒนธรรม กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการในขณะนั้น

พ.ศ. 2523 เปลี่ยนชื่อจากหน่วยประเคราะห์เป็นศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรม

พ.ศ. 2525 เปลี่ยนชื่อจากศูนย์ส่งเสริมฯ เป็นศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดพิษณุโลก ในบทบาทหน้าที่ หน่วยงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (สวช.) กระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. 2535 กองอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรม สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ขอให้ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดทุกจังหวัด ทั่วประเทศเป็นเครือข่าย ในด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมท้องถิ่น โดยจัดตั้งเป็นหน่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมท้องถิ่นจังหวัด มีหน้าที่ดูแลงานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมท้องถิ่น ในโครงการถ่ายโอนการสนับสนุนแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมศิลปกรรมระดับจังหวัด ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2544 คณะอนุกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมแห่งชาติ ก็ได้มีมติให้เพิ่มบทบาทของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชาติ ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

พ.ศ. 2549 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้เคลื่อนย้ายหน่วยงานมาตั้งอยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (เก่า) ซึ่งแต่เดิมเป็นหอสมุด โดยมีโครงสร้างอาคารเป็น 2 ชั้น เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2549 เป็นต้นมา

พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้จัดสรรงบประมาณ 5 ล้านบาท ก่อตั้งพิพิธภัณฑสถาน เมืองพิษณุโลก ในบริเวณชั้น 1 ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

พ.ศ. 2553 ได้รับงบไทยเข้มแข็งจากกลุ่มจังหวัด จำนวน 19 ล้านบาท ก่อตั้งศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในบริเวณชั้น 2 ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งเปิดให้บริการพิพิธภัณฑสถานเมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

พ.ศ. 2553 กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ให้การสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงภูมิทัศน์ ศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 จำนวน 30 ล้านบาท (งบบุคลากรจังหวัด พิษณุโลก)

พ.ศ. 2553 กระทรวงวัฒนธรรม ได้ยกให้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม เป็นศูนย์วัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน โดยมีเป้าหมายหลักในการเสริมสร้างแหล่งเรียนรู้ และถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม เพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคม ก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชนด้วยมิติวัฒนธรรม โดยระบบคุณค่า ทางวัฒนธรรม คุณธรรมจริยธรรมตามหลักของพุทธศาสนา การเกิดจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในท้องถิ่นตน นำมาพัฒนาและแก้ไขปัญหาในชุมชน

พ.ศ. 2555 กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม คัดเลือกให้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราชจังหวัดพิษณุโลก พร้อมสนับสนุนงบประมาณ ดำเนินงานทุกปี

## 2.2 การจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง 1

การจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง 1 มี 2 ส่วน ดังนี้

### 2.2.1 พิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก

สำนักศิลปะและวัฒนธรรมได้ปรับปรุงและจัดทำศูนย์จัดแสดงในลักษณะของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลก และเริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2552 ซึ่งพิพิธภัณฑ์แห่งนี้จะเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สำคัญ คือ จัดแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ พัฒนาการและเอกลักษณ์ของจังหวัด จัดแสดงด้วยสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมีการจัดแสดง ดังนี้

- ห้องแนะนำจังหวัดพิษณุโลก นำเสนอข้อมูลของจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมทั้งข้อมูลพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ชาติพันธุ์ สถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ พร้อมแบบจำลองบริเวณเมืองพิษณุโลก กำแพงเมืองเก่า โบราณสถานและวีดิทัศน์ประกอบข้อมูล

- ห้องปฐมสมัยสุโขทัย นำเสนอข้อมูลประวัติเมืองพิษณุโลก (สองแคว) ในสมัยสุโขทัยครั้งพ่อขุนศรีอินทราทิตย์ ก่อสร้างเมือง จนถึงสมัยพระมหาธรรมราชาที่ 1 (ลิไท) ได้เสด็จมาครองเมืองพิษณุโลก เป็นระยะเวลา 7 ปี ในสมัยนี้มีความเจริญรุ่งเรืองทางด้านศิลปวัฒนธรรมและศาสนาเป็นอย่างมาก

- ห้องใต้เงาอยุธยา นำเสนอข้อมูลในสมัยกรุงศรีอยุธยา เมืองพิษณุโลกมีบทบาทสำคัญหลายสถานะ ทั้งดำรงฐานะเป็นเมืองราชธานีของกรุงศรีอยุธยาในสมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถยาวนานถึง 25 ปี

และเป็นสถานที่พระราชสมภพของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช สมเด็จพระเอกาทศรถและพระสุพรรณกัลยา อีกทั้งเป็นเมืองหน้าด่านที่ตั้งทัพรบศึกพม่าอย่างกล้าหาญ ในคราวสงครามเสียกรุงศรีอยุธยาเมื่อ พ.ศ. 2310

- ห้องใต้อาคารมิมมหาจักรีวงศ์ นำเสนอข้อมูลหลังจากกองทัพของพระเจ้ากรุงธนบุรี ได้กอบกู้เอกราช และสถาปนารัฐธนบุรีเป็นราชธานี เมืองพิษณุโลกได้กลับคืนพื้นเป็นเมืองอีกครั้ง ครั้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก สถาปนาราชวงศ์จักรีแล้ว ก็ได้โปรดฯ ให้ฟื้นฟูเมืองพิษณุโลกขึ้นใหม่ภายหลังจากเสร็จศึกสงครามกับพม่าในคราวสงครามเก้าทัพ เมืองพิษณุโลกจึงได้เจริญเติบโตและเป็นปึกแผ่นอย่างมั่นคง มาจนตลอดสมัยใต้อัครราชวงศ์จักรีตราบจนรัชกาลปัจจุบัน

- ห้องเอกลักษณ์เมืองพิษณุโลก 1 นำเสนอข้อมูลเอกลักษณ์ของเมืองพิษณุโลก ด้านศิลปวัฒนธรรม การแสดงดนตรีมโหรี โดยจัดแสดงเครื่องดนตรีและวีดิทัศน์เกี่ยวกับดนตรีมโหรี

- ห้องเอกลักษณ์เมืองพิษณุโลก 2 นำเสนอข้อมูลเอกลักษณ์เมืองพิษณุโลกด้านประเพณี ความเชื่อ และของดีของเมืองพิษณุโลก ซึ่งเป็นที่รู้จักและเชิดหน้าชูตาของจังหวัด อาทิ พระพุทธชินราช วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร พระเครื่องที่สำคัญของพิษณุโลก ประเพณีปักธงชัย ประเพณีการแข่งขันเรือยาว ไถ่ชนสมเด็จพระนเรศวรและสุนัขบางแก้ว เป็นต้น

## 2.2.2 ศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

มีการจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ของกลุ่ม 5 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง 1 ประกอบด้วย

- จังหวัดอุตรดิตถ์
- จังหวัดตาก
- จังหวัดเพชรบูรณ์
- จังหวัดพิษณุโลก
- จังหวัดสุโขทัย

และจากการที่สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้รับคัดเลือกจากกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ให้เป็นศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช จึงได้มีการดำเนินงานตามแนวนโยบายโดยการจัดนิทรรศการ ดังนี้

- ห้องศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช จัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ

- ห้องสืบค้นภูมิปัญญา จัดแสดงนิทรรศการเอกสารโบราณ เช่น สมุดข่อย ใบลาน หนังสือฝรั่ง

## 2.3 สถานที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด

### ภาคเหนือตอนล่าง 1

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนวังจันทน์) เลขที่ 66

ถนนวังจันทน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000 โทรศัพท์ 055 – 230596



### 3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 3.1 ความหมายของการบริการ

วณิข นิรันทรานนท์ (2541:5 อ้างถึงใน อีระ ชีวะเกรียงไกร ,2551:30) ได้สรุปหลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” โดยให้ความหมายดังนี้

S	=	Smile	ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี
E	=	Eye Contact	สายตาเป็นมิตร
R	=	Relationship	มีมนุษยสัมพันธ์
V	=	Voice	น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน
I	=	Interest	ความสนใจ ใส่ใจ
C	=	Counselling	ให้คำแนะนำปรึกษา
E	=	Emotion	อารมณ์มั่นคง

ยุพา สุทธิศิริโรจน์ (2553:9) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งส่งจากผู้ให้บริการถึงลูกค้า ที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งเป้าหมายของการให้บริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550:18) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

#### 3.2 ปัจจัยสำคัญของการบริการ มี 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความพึงพอใจในการรับบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ตรงตามความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการ เกิดจากการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตนเอง ซึ่งได้แก่ การมีจิตสำนึกในการบริการ (Service mind) เจตคติ (Attitude) ความรู้ความสามารถ (Knowledge) บุคลิกภาพ (Personality) อำนาจในการตัดสินใจ (Empower) ตลอดจนสภาพแวดล้อม (Environment) และค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Pay)

2) ความคาดหวัง (Expectation) ความคาดหวังในการบริการมี 2 ลักษณะ คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่างก็มีความคาดหวังในการบริการ หากองค์กรธุรกิจบริการใดที่รู้และเข้าใจแล้วสามารถจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังได้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น

3) ความพร้อม (Readiness) ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมไว้ทุกด้าน ทั้งบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ระบบการสื่อสาร และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความมีคุณค่า (Value) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการประเมินจากการได้รับบริการโดยเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการกับความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการที่ต้องจ่าย

5) ความสนใจ (Interest) เป็นการแสดงความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงานบริการระหว่างการให้บริการอย่างสุภาพเอาใจใส่ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

6) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยไมตรี แสดงความเป็นมิตรให้แก่ผู้รับบริการ โดยไม่คิดว่าเป็นการเพิ่มงาน ด้วยตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่ดี เพื่อให้การบริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น บุคลากรทุกฝ่ายต้องมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและต้องมีการประสานสัมพันธ์กัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

1.) รูปลักษณ์ (Tangible) ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2.) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

3.) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ มีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษากับลูกค้า ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

4.) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท

5.) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงาน เวลาในการเปิดให้บริการ โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

ดวงรัตน์ เรื่อง ศิลปะวิไล (2542) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1.) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.) การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

#### 4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524:249 อ้างถึงใน พะยอม บุญสะอาด, 2550:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการพิจารณาความเป็นจริงจากการใช้ปัญญา โดยใช้ความคิดเห็นเป็นส่วนประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546:10 อ้างถึงใน อภิญา ตันตระกูล, 2552:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2547:13) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์สถานการณ์ใดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ทศนคติ ความรู้ ความเชื่อของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดเห็นในทางบวกหรือทางลบ หรือในทางความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

พยอม บุญสะอาด (2550:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การยอมรับหรือความเชื่อ โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมมาประกอบ

## 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

### 5.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันหลายท่าน ดังนี้

ศุภร เสรีรัตน์ (2540 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว

Loudon & Bitta (1993 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพของแต่ละคน แสดงออกเมื่อมีการประเมินความต้องการใช้หรือซื้อสินค้าและบริการ

ศิวารัตน์ ณ ปทุม และคณะ (2550 : 13) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ ประเด็นสำคัญของคำจำกัดความก็คือ กระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อน (Precede) หมายถึง ลักษณะทางพฤติกรรมของผู้บริโภคในขณะใดขณะหนึ่งซึ่งผู้บริโภคซื้อสินค้านั้น จะมีกระบวนการทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาที่มีส่วนสร้างสมและขัดเกลาทัศนคติรวมทั้งค่านิยม

นภัสสร อติชาตนันท์ (2555:8) พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่บุคคลจะทำการตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าและบริการอะไรหรือไม่ อย่างไร ถ้าซื้อจะซื้อที่ไหน เมื่อไร มีวิธีการซื้อการใช้สินค้าและบริการนั้นอย่างไร โดยมีลักษณะสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

1. พฤติกรรมผู้บริโภคมีความแปรเปลี่ยน เนื่องจากการกระทำของมนุษย์ที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งที่ไม่มีความคงที่ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและพฤติกรรมความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคเอง ดังนั้น นักการตลาดพึงตระหนักว่ากลยุทธ์การตลาดควรต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยเช่นกัน

2. พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างความรู้สึกนึกคิดการกระทำของตัวผู้บริโภคร่วมกับสภาพแวดล้อมภายนอก กล่าวคือพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกิดขึ้น มิได้เกิดจากปัจจัยด้านตัวผู้บริโภคเพียงลำพัง แต่จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกที่อยู่แวดล้อมผู้บริโภคร่วมด้วย ดังนั้น นักการตลาดพึงเข้าใจว่ากิจกรรมการตลาดทั้งหมด สามารถส่งต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในทางใดทางหนึ่งได้เช่นกัน

3. พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน กล่าวคือ มีการแลกเปลี่ยนบางสิ่งที่มีค่าระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งอาจจะแลกเปลี่ยนโดยการใช้เงินและสิ่งอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์บริการ ความคิดหรือประสบการณ์ต่างๆ และก่อให้เกิดความพอใจระหว่างผู้แลกเปลี่ยนทั้งสองฝ่ายในที่สุด

4. พฤติกรรมผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับการบวนการการได้มา (Acquiring) การบริโภค (Consuming) และการกำจัดทิ้ง (Disposing) ซึ่งผลิตภัณฑ์ บริการ ความคิดและประสบการณ์ต่างๆ จะเห็นว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับ 3 ช่วงเวลาใหญ่ๆ ได้แก่ ช่วงการค้นหาและทำการซื้อเพื่อให้ได้มา ช่วงของการใช้หรือการบริโภค และช่วงเลิกใช้หรือการกำจัดทิ้ง ซึ่งนักการตลาดที่มีความละเอียดรอบคอบต้องดำเนินการกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคได้ทั้ง 3 ช่วงเวลา

## 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาภา วุฒินาโณ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าเป็นหญิงร้อยละ 55 มีอายุเฉลี่ย 26.64 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.9 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 45.6 มีที่พักปัจจุบันอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 47.4 เคยเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานร้อยละ 62.9 ด้วยเหตุผลเข้าเยี่ยมชมเพื่อทัศนศึกษา ร้อยละ 44.1 และเพื่อเป็นแหล่งข้อมูล ร้อยละ 44.4 สำหรับความคิดเห็น ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจมาจากการเยี่ยมชมโครงการต่างๆของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กิจกรรมทางการเกษตรตามแนวพระราชดำริ กิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมในเรือนไทย 4 ภาค นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการบริการและแหล่งบริการที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาของนักท่องเที่ยวพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดง เสีย รวมทั้งเนื้อหา นิทรรศการไม่เป็นปัจจุบัน จึงเสนอแนะว่า ควรซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการจัดแสดงให้ใช้งานได้ และควรมีการปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาและการจัดนิทรรศการให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ 1.ถามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง 2.ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ 3.แบบสอบถามชนิดปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ( t-test)

วรรณรวิ โครตบั้ง (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นจังหวัดเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นจังหวัดเลยเป็นแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม มีบทบาทในด้านการทำนุบำรุง ส่งเสริม อนุรักษ์ สืบสานศิลปะและวัฒนธรรมระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ทั้งยังให้บริการความรู้และสารสนเทศทางวัฒนธรรมท้องถิ่นจังหวัดเลย และมีการประสานงานเป็นเครือข่ายทางวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะเครือข่ายแบ่งออกเป็น 8 ประเภทได้แก่ 1.หน่วยงานด้านการศึกษา 2.องค์กรวัฒนธรรมท้องถิ่น 3.องค์กรชุมชน 4.องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5.หน่วยงานองค์กรต่างประเทศ 6.บุคลากรทางวัฒนธรรม 7.บุคลากรและหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 8.หน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐและเอกชน มีการดำเนินงานวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม มีการจัดการความรู้ร่วมกัน สร้างจิตสำนึกรักวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมไทยให้คงอยู่สืบไป

ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ พบว่า ส่วนใหญ่เที่ยวพิพิธภัณฑ์ปีละ 1 ครั้ง ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการหาข้อมูลในการเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ เว็บไซต์เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลมาก่อน ในด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดล พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ส่วนวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกตอบวัตถุประสงค์ด้านการมาดูงานมากที่สุด ในด้านความคิดเห็นด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นให้มีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้เรียงลำดับตามสิ่งที่ได้รับการเลือกจากมากไปน้อย ได้แก่ การมีที่นั่งพักผ่อน ภัตตาคารอาหารชาววัง ร้านอาหารของที่ระลึกที่เชื่อมโยงกับพิพิธภัณฑ์ การจัดแสดงแสงสีเสียง/นิทรรศการหมุนเวียน/ละคร ร้านกาแฟเครื่องดื่มใกล้ตัวตำหนัก การบริการที่จอดรถ การบริการชุดแต่งกายสาวชาววังสมัยรัตนโกสินทร์และถ่ายรูป การบริการจากมัคคุเทศก์และการพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง การสำรวจด้านความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านมีระดับความสำคัญในระดับมากเรียงจากการส่งเสริมการตลาด ราคาผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่าย งานวิจัยยังพบว่า สถาปัตยกรรมตำหนักสวยงามและเป็นเอกลักษณ์ ความมีชื่อเสียงที่เป็นวงกว้าง ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ความมีชื่อเสียงในด้านการพัฒนาตำรับอาหารชาววังและความมีชื่อเสียงด้านการอบรมศิลปะและวัฒนธรรมเป็นปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ส่วนการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมของการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลในด้านต่างๆโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยสรุปพบว่า เพศที่ต่างกันมีความแตกต่างกันในพฤติกรรมมารับข่าวสารและวัตถุประสงค์การมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์ ตำหนักสายสุทธานภดล อายุระดับการศึกษาและระดับรายได้ที่ต่างกันมีความแตกต่างกันในด้านความถี่ของการเที่ยวพิพิธภัณฑ์ อายุ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ที่ต่างกันมีความแตกต่างกันในด้านการหาข้อมูล การรับข้อมูลวัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวพิพิธภัณฑ์และการตัดสินใจมาเที่ยวอีกครั้ง ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมากกว่า 1 ตัวในทุกประเภทส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลยกเว้นด้านราคาและค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

กัญชุลิกา วงศ์กิตติรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มีอายุและระดับ

การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทั้งภาพรวมและรายด้านดีกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบบันทึกผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบบันทึกข้อมูลการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

2.2 สร้างประเด็นสำหรับการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

2.3 นำแบบบันทึกข้อมูลรายละเอียดการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ให้ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมพิจารณา

2.4 ปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 บันทึกรายละเอียดการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ลงในแบบบันทึกข้อมูล

3.2 รวบรวมสถิติการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับสถิติผู้เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)



4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการบรรยายข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ใน 8 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชม

ด้านที่ 2 วัตถุประสงค์ของการเข้าชม

ด้านที่ 3 จำนวนผู้เข้าชม

ด้านที่ 4 วันที่เข้าชม ( จ - ศ , ส - อ )

ด้านที่ 5 เดือนที่เข้าเยี่ยมชม

ด้านที่ 6 ช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชม

ด้านที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าชม

ด้านที่ 8 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

#### 1. ด้านหน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชม

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน( ครั้ง )	ร้อยละ
สถานศึกษา	122	66.67
หน่วยงานภาครัฐ	13	7.10
หน่วยงานภาคเอกชน	1	0.55
ไม่ระบุหน่วยงาน	47	25.68
รวม	183	100

จากตาราง 1 พบว่า หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.67 ไม่ระบุหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

## 2. ด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าชม

ตาราง 2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าชม

วัตถุประสงค์	จำนวน( ครั้ง )	ร้อยละ
ศึกษาดูงาน / ทัศนศึกษา	132	72.13
เข้าร่วมประชุม / อบรม สัมมนา	3	1.64
ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลปะและวัฒนธรรม	48	26.23
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่า วัตถุประสงค์ของการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ ศึกษาดูงาน / ทัศนศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.13 ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 26.23 และเข้าร่วมประชุม / อบรม สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 1.64 ตามลำดับ

## 3. ด้านจำนวนผู้เข้าชม

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามจำนวนผู้เข้าชม

จำนวน ( คน )	จำนวน( ครั้ง )	ร้อยละ
1 – 30	82	44.81
31 – 60	38	20.77
61 – 90	19	10.38
91 – 120	34	18.58
121 – 150	3	1.64
151 – 180	2	1.09
181 – 200	1	0.55
201 ขึ้นไป	4	2.18
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าจำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ 1 – 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 จำนวน 31 – 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.77 และจำนวน 91 – 120 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58 ตามลำดับ

#### 4. ด้านวันที่เข้าชม

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามวัน

วัน	จำนวน( ครั้ง )	ร้อยละ
อาทิตย์	15	8.20
จันทร์	17	9.30
อังคาร	27	14.75
พุธ	24	13.11
พฤหัสบดี	36	19.67
ศุกร์	42	22.95
เสาร์	22	12.02
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 พบว่า วันที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 22.95 วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 19.67 และวันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

#### 5. ด้านเดือนที่เข้าชม

ตาราง 5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเดือน

เดือน	จำนวน( ครั้ง )	ร้อยละ
มกราคม	20	10.93
กุมภาพันธ์	12	6.56
มีนาคม	12	6.56
เมษายน	10	5.46
พฤษภาคม	12	6.56
มิถุนายน	17	9.29
กรกฎาคม	17	9.29
สิงหาคม	33	18.03
กันยายน	13	7.10
ตุลาคม	15	8.20
พฤศจิกายน	13	7.10
ธันวาคม	9	4.92
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 พบว่า เดือนที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ มากที่สุด คือ เดือนสิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 18.03 เดือนมกราคม คิดเป็นร้อยละ 10.93 และเดือนมิถุนายนและกรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 9.29 ตามลำดับ

## 6. ด้านช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยมชม

ตาราง 6 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามช่วงเวลา

ช่วงเวลา	จำนวน( ครั้ง )	ร้อยละ
08.30 – 10.30 น.	75	40.98
10.31 – 12.30น.	27	14.75
12.31 – 14.30 น.	45	24.59
14.31 – 16.30 น.	28	15.30
16.31 น.เป็นต้นไป	8	4.38
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

จากตาราง 6 พบว่า ช่วงเวลาที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 08.30 – 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 40.98 ช่วงเวลา 12.31 – 14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.59 และช่วงเวลา 14.31 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

## 7. ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าชม

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย , ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 จำแนกเป็นรายข้อและโดยภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
<b>1.ด้านทรัพยากรและการเข้าถึง</b>			
<b>ทรัพยากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม</b>			
1.1 สื่อสารสนเทศในการนำเสนอมีความทันสมัย	4.51	.64	มากที่สุด
1.2 คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้สื่อสารสนเทศนำเสนอ	4.40	.63	มาก

1.3 จำนวนทรัพยากรในการสืบค้นข้อมูล การเข้าถึงและการสืบค้นข้อมูล	4.48	.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>
<b>2.ด้านการบริการ</b>			
2.1 ลำดับการนำเสนอ	4.45	.67	มาก
2.2 ระยะเวลาการนำเสนอ	4.42	.64	มาก
2.3 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ (เปิด - ปิด)	4.47	.64	มาก
2.4 การนำชมที่ทำให้เข้าใจในเรื่องราว ต่างๆ ได้ชัดเจน	4.49	.62	มาก
2.5 เนื้อหาที่จัดให้บริการสอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.49	.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ บริการด้วย อธิยาศัยไมตรี	4.80	.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้ทันท่วงที	4.61	.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการ ให้บริการ เข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.58	.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 แสงสว่างภายในอาคารเพียงพอ	4.46	.62	มาก
4.2 พื้นที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และน่าเข้าใช้บริการ	4.71	.50	มากที่สุด
4.3 มีป้ายประกาศ/เอกสาร/แผ่นพับ แจ้งข้อมูลต่างๆอย่างชัดเจน	4.53	.61	มากที่สุด
4.4 บรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สำหรับการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก	4.51	.61	มากที่สุด

อาคาร			
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>.58</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
5.1 การให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.56	.58	มากที่สุด
5.2 ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในการให้บริการ	4.57	.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>.58</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าชมในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 4.56 และ 4.55 ตามลำดับ

#### 8. ด้านข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นให้มีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้

- การพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง
- ปรับเพิ่มความสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดเจน
- ให้มีการนำรูปปั้น หรือวัตถุโบราณจริงๆ มาจัดแสดงมากกว่ารูปภาพ
- ควรมีการจัดแสดงในรูปแบบสื่อ 3 มิติให้มากกว่านี้
- ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บันทึกข้อมูลการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2558 – 31 มีนาคม 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบบันทึกรายละเอียดการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการบรรยายข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปและนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย มีดังนี้

1. หน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.67 ไม่ระบุหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์ของการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ ศึกษาดูงาน / ทักษะศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.13 ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 26.23 และเข้าร่วมประชุม / อบรม สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 1.64 ตามลำดับ

3. จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 1-30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 จำนวน 31 – 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.77 และจำนวน 91 – 120 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58 ตามลำดับ

4. วันที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 22.95 วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 19.67 และวันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

5. เดือนที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ เดือนสิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 18.03 เดือนมกราคม คิดเป็นร้อยละ 10.93 และเดือนมิถุนายนและกรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 9.29 ตามลำดับ

6. ช่วงเวลาที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 08.30 – 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 40.98 ช่วงเวลา 12.31 – 14.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.59 และช่วงเวลา 14.31 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ



7. ความพึงพอใจของผู้เข้าชมในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 4.56 และ 4.55 ตามลำดับ

8. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นให้มีการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้

- การพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง
- ปรับเพิ่มความสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดเจน
- ให้มีการนำรูปปั้น หรือวัตถุโบราณจริงๆ มาจัดแสดงมากกว่ารูปภาพ
- ควรมีการจัดแสดงในรูปแบบสื่อ 3 มิติให้มากกว่านี้
- ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

## 2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ลักษณะการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ใน 8 ด้าน อภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

2.1 ด้านหน่วยงานที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.67 สอดคล้องกับหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์สถานในด้านการบริการทางการศึกษา (Education Service) เนื่องจากพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 จัดอยู่ในประเภทพิพิธภัณฑ์สถานของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา (University Museum) เป็นสถานที่ตั้งแสดงศิลปวัตถุและโบราณวัตถุ และเป็นที่ยอมรับยอมรับทางสติปัญญา ทั้งนี้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อเป็นหลักฐานที่ผู้ทั่วไปได้ค้นคว้าหาความรู้ ประกอบกับปรัชญาการศึกษาสมัยปัจจุบันไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เพียงการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว แต่ได้เน้นในด้านการใช้วิจารณ์ญาณและการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึงเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของนักเรียน / นักศึกษา รวมทั้งเปิดให้ประชาชนภายนอกเข้าศึกษาหาความรู้ได้ด้วย

2.2 ด้านวัตถุประสงค์ของการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ ศึกษาดูงาน / ทัศนศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.13 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ พบว่า วัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สายสุทธานภดล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกตอบวัตถุประสงค์ด้านการมาดูงานมากที่สุด เนื่องจากพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ทั่วไปสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้นอกเหนือจากเรียนในห้องเรียนหรือการศึกษาในตำราทั่วไป

2.3 ด้านจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 1-30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ซึ่งมีหน่วยงานสถานศึกษาเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด และมีวัตถุประสงค์ด้านการศึกษาดูงาน / ทัศนศึกษามากที่สุด ซึ่งผู้เข้าเยี่ยมชมนิยมเข้าชมเป็นกลุ่มหรือเป็นหมู่คณะ โดยช่วงจำนวน 1 - 30 คน เป็นจำนวนที่เหมาะสมที่ผู้เข้าเยี่ยมชมจะได้รับฟังข้อมูลจากการบรรยายของวิทยากรได้อย่างทั่วถึง

2.4 ด้านช่วงเวลาที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ 08.30 - 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 40.98 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเช้า เหมาะสมกับการเริ่มทำกิจกรรมหรือเริ่มการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้รองรับผู้เข้ารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวอยู่เสมอ

2.5 ด้านวันที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 22.95 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ วันศุกร์เป็นวันทำงานวันสุดท้ายของสัปดาห์ ก่อนถึงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ซึ่งโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ได้มีเวลาในการเตรียมการสำหรับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ตั้งแต่วันจันทร์ - วันพฤหัสบดี ดังนั้น ในวันดังกล่าวพิพิธภัณฑ์ฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้รองรับผู้เข้ารับบริการอยู่เสมอ

2.6 ด้านเดือนที่มีการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มากที่สุด คือ เดือนสิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 18.03 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในช่วงเดือนสิงหาคม เป็นช่วงที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยได้เปิดเทอมและมีการเรียนการสอนมาช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ประกอบกับไม่มีภาระช่วงการสอบ ส่งผลให้คณาจารย์หรือบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสหรือมีเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมหรือโครงการให้นักเรียน / นักศึกษา ได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้นอกห้องเรียน ดังนั้น ในช่วงเดือนดังกล่าวพิพิธภัณฑ์ฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้รองรับผู้เข้ารับบริการอยู่เสมอ

2.7 ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าชมในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสามารถแยกรายละเอียดได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามได้ทันท่วงที เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 4.67 4.61 และ 4.58 ตามลำดับ สอดคล้องกับ ดวงรัตน์ เรื่องศิลปะวิถี (2542) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1.) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.) การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

2.8 ด้านข้อเสนอแนะในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้

- การพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง
- ปรับเพิ่มความสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดเจน
- ให้มีการนำรูปปั้น หรือวัตถุโบราณจริงๆ มาจัดแสดงมากกว่ารูปภาพ
- ควรมีการจัดแสดงในรูปแบบ 3 มิติให้มากกว่านี้
- ควรมีเอกสารหรือป้ายบอกทางที่ชัดเจน

สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ซึ่งมีหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524:249) อ้างถึงใน พยอม บุญสะอาด, 2550:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการพิจารณาความเป็นจริงจากการใช้ปัญญา โดยใช้ความคิดเห็นเป็นส่วนประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546:10) อ้างถึงใน อภิญา ตันตระกูล, 2552:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2547:13) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์สถานการณ์ใดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ทศนคติ ความรู้ ความเชื่อของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดเห็นในทางบวกหรือทางลบ หรือในทางความคิดเห็นทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

พยอม บุญสะอาด (2550:9) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การยอมรับหรือความเชื่อ โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมมาประกอบ

### 3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรของสำนักศิลปะ และวัฒนธรรมน้อยที่สุด ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรมีสื่อสารสนเทศในการนำเสนอที่มีความทันสมัย ตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้รูปแบบในการจัดแสดงมีความน่าสนใจและมีความต่อเนื่องมากขึ้น

1.2 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ โดยแสดงความคิดเห็นให้มีการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับ วิทยุชุมชน สื่อออนไลน์ ฯลฯ

1.3 ผู้เข้าเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับเพิ่มแสงสว่างเพื่อจะได้เห็นป้ายนิทรรศการชัดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจาก หลอดไฟบริเวณป้ายนิทรรศการบางส่วนชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมใช้งาน

1.4 ควรมีการบันทึกข้อมูลของผู้เข้าเยี่ยมชมในรูปแบบบันทึกการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ในประเด็นอื่นเพิ่มเติม เช่น ระดับการศึกษา อายุ รายได้ จังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น

1.5 ควรมีการประสานงานสร้างเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่มีอยู่ใกล้เคียง

1.6 ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมของชุมชน

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองพิษณุโลกและศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 ทั้งจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้เข้าชม

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับ  
พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เปรียบเทียบกับการดำเนินการในปัจจุบันของพิพิธภัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง  
พัฒนาพิพิธภัณฑ์ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## เอกสารอ้างอิง

- กัญชวลิกา วงศ์กิตติรัตน์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการประยุกต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ปราโมทย์ เลิศจิตการุณ. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการนันทนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรรยา. (2555). พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุพรรณภดลในวังสวนสุนันทา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิรา จงกล. (2532). พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา.(พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ:บริษัทอมรินทร์ พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- นพวัฒน์ สมพิน. (2542). งานช่างศิลปกรรมในท้องถิ่น.กรุงเทพฯ:พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง.
- นิคม มุสิกคามะ. (2536).คู่มือ :การปฏิบัติงานของภัณฑารักษ์พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 9).กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประชุม ชุ่มเพ็งพันธุ์. (2530). พิพิธภัณฑ์วิทยา ออยุธยา : พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยาพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว.
- ยุพา สุทธิศิริโรจน์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการให้บริการ ของ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. ชลบุรี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.มหาวิทยาลัยบูรพา.

พยอม บุญสะอาด. (2550). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการถ่ายโอนภารกิจการจัดการศึกษาไปสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

วรรณศรี โคตรบั้ง. (2552). บทบาทแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจังหวัดเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาไทยศึกษาเพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

อภิญา ตันตระกูล. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเมืองเก่า จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2547). อาชญากรรมการป้องกันการควบคุม. กรุงเทพฯ : พรทิพย์การพิมพ์.

นภัสสร อติชาตนันท์ (2555). พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPad ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก : <http://www.research-system.siam.edu/>. (วันที่ค้นข้อมูล 20 กรกฎาคม 2559 )

ศุภร เสรีรัตน์.(2540). พฤติกรรมผู้บริโภค.(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ.อาร์.บิซิเนสเพรส.

## ประวัติผู้วิจัย

---

### หัวหน้าโครงการ

ชื่อ-นามสกุล : วรินทร์ พลขัน  
ตำแหน่ง : นักวิชาการศึกษา  
สังกัด คณะ/สำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาพม่าศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

### ประสบการณ์ในการทำงาน/การวิจัย

ผู้ร่วมวิจัย : รำวงย้อนยุคเมืองสองแคว  
ผู้ร่วมวิจัย : การพัฒนารูปแบบการนำเสนอการถ่ายทอดมิติทางวัฒนธรรมการบริโภค  
อาหารพื้นถิ่นพิษณุโลกสู่สาธารณะ

### สถานที่ติดต่อ

: สำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
เลขที่ 66 ถนนวังจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก  
หมายเลขโทรศัพท์ 055-230596 / 089-4408530  
หมายเลขโทรสาร 055-230596  
E – mail :rin\_jang27@hotmail.com