

การบริหารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

THE ADMINISTRATION OF RATTANAKOSIN EXHIBITION HALL FOR LIFELONG LEARNING

อิทธิวัฒน์ พัดเชื้อ

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารศิลปะและวัฒนธรรม
คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำกรวิจัยในรูปแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ โดยสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 ตัวอย่าง

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหาร 2) เพื่อศึกษาการบริหารงานด้านบุคลากร 3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายของเทคโนโลยีสื่อผสมที่ใช้ในการจัดแสดง ความน่าสนใจของรายละเอียดของเนื้อหาที่เขียนอธิบาย และความน่าสนใจของรูปแบบในการเดินชมพิพิธภัณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความไม่เห็นด้วยกับความเหมาะสมของการจัดระบบการเข้าชมเพื่อความรวดเร็ว ความเหมาะสมของราคาค่าเข้าชม และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเที่ยวชม กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานด้านบุคลากรในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความเหมาะสมในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับความสะอาดภายในตัวอาคารและห้องจัดแสดง ความพร้อมสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น และความสวยงามของรูปแบบนิทรรศการ ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความไม่เห็นด้วยกับ ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่ในการต้อนรับผู้ชม ความเหมาะสมและเพียงพอของที่จอดรถ และการจัดแบ่งโซนเพื่อความสะดวกในการเข้าชมของนักท่องเที่ยว

การศึกษาเรื่องนิทรรศน์รัตนโกสินทร์กับการบริหารสู่แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้ 1) ด้านการบริหาร ควรชี้แจงแผนสำรองของการจัดระบบการเข้าชมเพื่อ



การรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย อธิบายถึงความจำเป็นในการเก็บราคาค่าเข้าชมที่มีราคาสูง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบริการพื้นฐาน เช่น บริการตู้กดน้ำดื่ม หรือตู้กดน้ำอัตโนมัติ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายระหว่างการเที่ยวชม 2) ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรองรับการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยว ควรส่งเสริมความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดแสดง เพื่อสามารถตอบคำถามข้อสงสัยของนักท่องเที่ยว 3) ด้านการบริการ ควรจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว ควรแจ้งรายละเอียดของสถานที่จอดรถให้กับนักท่องเที่ยวทราบ ควรจัดแบ่งโซนการให้บริการให้ชัดเจนเพื่อความสะดวก และป้องกันการสับสนของนักท่องเที่ยวในการเข้าใช้บริการ

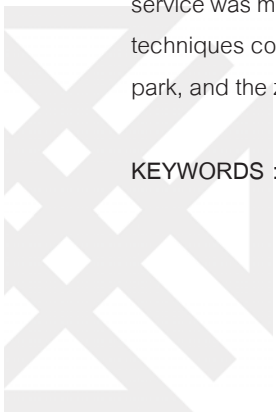
คำสำคัญ : การบริหาร / แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต / นิทรรศน์รัตนโกสินทร์

Abstract

This study is a mix of quantitative and qualitative research about Rattanakosin Exhibition Hall. The structure interview were used to collect 130 data sample. This research were the purposes of study 1) the model of Rattanakosin Exhibition Hall administration 2) to study the personnel administration of learning 3) to the service.

The results were following as : the opinion about the administration of Rattanakosin Exhibition Hall was medium especially about the mix technology, the description, and the model of series of demonstration showroom, but the tourist did not agree with the appropriate of waiting on lobby of Rattanakosin Exhibition Hall, the price of goods, and the expensive of ticket. The opinion about the personnel was medium especially about personality, the appropriate of amounts of personnel, and the information service. The service was medium especially about the inner cleanness, the elder facilities, and the multi techniques color of demonstration but did not agree with the appropriate of lobby, the car park, and the zoning of demonstration room.

KEYWORDS : Management / Resources For Lifelong Learning / Rattanakosin Exhibition.



บทนำ

การศึกษาที่มีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ในทุกช่วงของอายุ เพราะมนุษย์ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น มีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิต ซึ่งนับวันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ยิ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนมากขึ้น เกินกว่าที่เราจะใช้ความรู้ที่สะสมมา ตั้งแต่สมัยที่อยู่ในวัยเรียนมาช่วยได้ ทั้งที่ช่วงชีวิตหลังวัยเรียนเป็นช่วงชีวิตที่ยาวนานกว่ามาก เหตุนี้เองในหลายประเทศจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการศึกษาของประชาชนที่จะต้องได้รับการศึกษาตลอดชีวิต จึงได้นำมาเป็นแนวความคิดหลักในการจัดการศึกษาของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในคริสต์ศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคของความเจริญ ความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการและเทคโนโลยีอันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การศึกษาจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยเตรียมประชาชนให้มีความพร้อม มีภูมิคุ้มกันที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างเท่าทัน และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

นิทรรศน์รัตนโกสินทร์คือ ศูนย์การเรียนรู้และแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ และวัฒนธรรมของยุครัตนโกสินทร์ที่สมบูรณ์แบบที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย ทั้งยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่บนถนนราชดำเนิน วัตถุประสงค์หลักในการจัดสร้างนิทรรศน์รัตนโกสินทร์นั้น มุ่งหมายจะให้ป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แห่งใหม่สำหรับเยาวชนที่สนใจในเรื่องประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรมของกรุงรัตนโกสินทร์

ในวัตถุประสงค์ถัดมานั้นต้องการสร้างสมดุลให้กับชุมชนในการเติมเต็ม โดยเป็นสถานที่ครอบครัวและชุมชนใกล้เคียง สามารถเรียนรู้ประวัติของถิ่นฐานที่ตั้งของชุมชน ประกอบกับใช้เวลาาร่วมกันได้ทั้งครอบครัวและต่อมาเป็นวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้นิทรรศน์รัตนโกสินทร์เป็นเสมือนประตูสู่กรุงรัตนโกสินทร์สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อนักท่องเที่ยวได้ทราบถึงข้อมูลและประวัติของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ก่อนเดินทางสู่สถานที่จริง ประกอบกับบริเวณใกล้เคียงที่ตั้งของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์นั้น ยังได้ถูกใช้เป็นลานพิธีในการมอบกุญแจเมืองสำหรับแขกบ้านแขกเมืองในช่วงเวลาที่ผ่านมา

ดังนั้นเพื่อให้อาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ สามารถเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับคนทุกเพศทุกวัย จึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารอาคารนิทรรศน์ โดยหวังว่าผลของการศึกษานี้จะสามารถเป็นแนวทางให้อาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์สามารถเป็นแหล่งการเรียนรู้เพื่อคนทุกเพศทุกวัยได้





วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์
2. เพื่อศึกษาการบริหารด้านบุคลากรของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์
3. เพื่อศึกษาการบริหารด้านการให้บริการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์
2. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารด้านบุคลากรของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์
3. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารด้านการให้บริการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ทำการศึกษา

นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ตั้งอยู่ที่ 100 ถนนราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นในการนำเสนอให้นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) การบริหาร
- (2) บุคลากร
- (3) การให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน ด้านบุคลากร บริการหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ เช่น การบริหารคน การบริหารงานทั่วไป การบริหารการให้บริการประชาชน

การบริหารบุคลากร คือ กระบวนการเกี่ยวกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลดี มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงาน เข้ามาทำงานให้ได้ผลดีที่สุด โดยหน่วยงานสามารถดึงดูด อ้าวงรักษา และพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถทำภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามความมุ่งหมาย

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ คือ ศูนย์การเรียนรู้และแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ทำให้ความรู้ทางประวัติศาสตร์ศิลปะ และวัฒนธรรมของยุครัตนโกสินทร์ที่สมบูรณ์แบบที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย ทั้งยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่บนถนนราชดำเนินประกอบกับเป็นเสมือนประตูสู่กรุงรัตนโกสินทร์สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อนักท่องเที่ยวได้ทราบข้อมูลและประวัติของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ก่อนเดินทางสู่สถานที่จริง

แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึง สถานที่ บุคคล หรือกิจกรรมที่สามารถให้ความรู้ ให้ประสบการณ์ในด้านต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งนักการศึกษาได้จัดแหล่งเรียนรู้ไว้หลายประเภท ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งเรียนรู้ที่เป็นกิจกรรมศาสนาและประเพณี แหล่งการเรียนรู้ประเภทประเพณีท้องถิ่น แหล่งการเรียนรู้ประเภทสื่อ และแหล่งการเรียนรู้ที่รัฐหรือเอกชนสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา (เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ เป็นต้น)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษารูปแบบการจัดการในอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์เพื่อพัฒนารูปแบบและเพิ่มประสิทธิภาพ ด้วยการศึกษารูปแบบการจัดการในอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตรงตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับสาระ ดังนี้ การศึกษาเอกสารและงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีหลักการบริหารจัดการแบบ 4 M นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ไปศึกษาข้อมูลแหล่งต่างๆ จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้ดูแล อันเป็นสถานที่แหล่งข้อมูลปฐมภูมิเพื่อวางแผนทางการศึกษาวิจัยให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ก่อนจะสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการจัดการในนิทรรศน์รัตนโกสินทร์จากนั้นจึงทำการสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยอาศัยทฤษฎีแบบ 4 M คือ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการเงิน ด้านการจัดการภายในและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดแสดง เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ทางการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล จากแหล่งข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ได้มาจากการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ จำนวน 130 คน 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้จากเอกสาร นิตยสาร วารสาร จุลสาร และเอกสารต่างๆ



การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 – 30 มิถุนายน 2557 โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายจำนวน 130 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ (Interview) สำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการเก็บข้อมูลจำนวน 130 ตัวอย่าง โดยกำหนดคำถามเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นลักษณะเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้ / เดือน 6) ภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการในนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหาร 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านการให้บริการ

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งระดับการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.60 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.60 – 4.59	หมายถึง เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 – 3.59	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.60 – 2.59	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.59	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการของการจัดการนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ โดยใช้เศรษฐกิจเชิงสำรวจ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ เพื่อนำไปใช้ในการนำเสนอข้อมูล แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ต่อนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ที่มีต่อการจัดการในนิทรรศน์รัตนโกสินทร์

วัดส่วนคำถามแบบปลายเปิดใช้วิธีรวบรวมการจัดอันดับความสำคัญของข้อมูลในการวิเคราะห์
แปลผลตามลำดับความสำคัญของปัญหา

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการและการจัดแสดงของอาคารนิทรรศน์
รัตนโกสินทร์ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านบริการ

การบริการและการจัดแสดงของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์	n = 130		
	\bar{x}	SD	ระดับ
1. ด้านการบริหาร (Administration)	3.20	0.95	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร (Personnel)	3.00	0.87	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการ (Services)	3.42	0.90	ปานกลาง

จากตาราง พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ทั้ง
สามด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการบริการนั้น นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็น
เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการและการจัดแสดงของอาคารนิทรรศน์
รัตนโกสินทร์ด้านการบริหารจัดการ

1. ด้านการบริหาร (Administration)	n = 130			
	\bar{x}	SD	ลำดับที่	ระดับ
1. ความหลากหลายของเทคโนโลยีสื่อผสมที่ใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการ	4.61	0.71	1	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ความน่าสนใจของรายละเอียดของเนื้อหาที่เขียนอธิบาย	4.26	1.18	2	เห็นด้วย
3. ความครบถ้วนของความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของกรุงรัตนโกสินทร์	3.19	0.85	7	ปานกลาง
4. ความหลากหลายของนิทรรศการหมุนเวียน	3.50	0.91	4	ปานกลาง
5. ความน่าสนใจของรูปแบบในการเดินชมพิพิธภัณฑ์	3.65	0.96	3	เห็นด้วย
6. การบริการของห้องสมุดประจำพิพิธภัณฑ์	3.14	0.9	9	ปานกลาง
7. ความเหมาะสมของราคาค่าเข้าชม	2.51	0.9	13	ไม่เห็นด้วย
8. ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเที่ยวชม	2.52	0.9	12	ไม่เห็นด้วย
9. ความเหมาะสมของการแบ่งราคาตามสถานภาพผู้เข้าชม	3.20	0.79	6	ปานกลาง
10. ความเหมาะสมของการโฆษณาในสื่อ	3.15	1.1	8	ปานกลาง



ตารางที่ 2 (ต่อ)

1. ด้านการบริหาร (Administration)	n = 130			
	\bar{x}	SD	ลำดับที่	ระดับ
11. ความเหมาะสมของการจัดแสดงและกิจกรรมพิเศษ เช่น กิจกรรมวันเด็ก ฯลฯ	3.38	0.77	5	ปานกลาง
12. ความสะดวก รวดเร็วในการจัดระบบการจำหน่ายบัตรเข้าชม	2.58	0.97	11	ไม่เห็นด้วย
13. ความเหมาะสมของการจัดระบบการเข้าชม เพื่อความรวดเร็ว	2.33	0.80	14	ไม่เห็นด้วย
14. ความเหมาะสมการจัดระบบระยะเวลาเปิดทำการของอาคาร	2.96	0.72	10	ปานกลาง
รวม	3.20	0.95		ปานกลาง

จากตาราง พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ด้านการบริหารในภาพรวมและข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ เห็นด้วยอย่างยิ่งกับความหลากหลายของเทคโนโลยีสื่อผสมที่ใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความน่าสนใจของรายละเอียดของเนื้อหาที่เขียนอธิบาย และความน่าสนใจของรูปแบบในการเดินชมพิพิธภัณฑ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

2. ด้านบุคลากร (Personnel)	n = 130			
	\bar{x}	SD	ลำดับที่	ระดับ
1. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.22	0.77	2	ปานกลาง
2. ความกระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	3.03	0.82	4	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์	3.15	0.88	3	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.45	0.88	1	ปานกลาง
5. ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่	2.92	0.99	5	ไม่เห็นด้วย
รวม	3.0	0.87		ปานกลาง

จากตาราง พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ด้านบุคลากร ในภาพรวมและข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ เห็นด้วยอย่างยิ่งกับความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความเหมาะสมในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

3. ด้านการให้บริการ (Services)	n = 130			
	\bar{x}	SD	ลำดับที่	ระดับ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งอาคาร	3.25	0.75	8	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการเดินทางมาเที่ยวชม	3.08	0.65	10	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมและเพียงพอของที่จอดรถ	2.64	0.97	13	ไม่เห็นด้วย
4. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่ในการต้อนรับผู้ชม	2.59	0.94	14	ไม่เห็นด้วย
5. ความสวยงามของอาคารสถานที่	3.52	0.93	6	ปานกลาง
6. ความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมของตัวอาคาร	3.12	0.97	9	ปานกลาง
7. การจัดแบ่งโซนเพื่อความสะดวกในการเข้าชมของนักท่องเที่ยว	2.68	0.67	12	ปานกลาง
8. เหมาะสมในการจัดตำแหน่งหรือประเภทของนิทรรศการ	3.31	0.85	7	ปานกลาง
9. ความสวยงามของรูปแบบนิทรรศการ	4.22	1.04	3	เห็นด้วย
10. ความสะอาดภายในตัวอาคารและห้องจัดแสดง	4.29	0.88	1	เห็นด้วย
11. ความเหมาะสมของส่วนต้อนรับผู้เข้าชม	2.90	0.89	11	ปานกลาง
12. พื้นทางเดินที่เรียบสม่ำเสมอ และความปลอดภัย	4.04	0.98	4	เห็นด้วย
13. มีความพร้อมสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น	4.27	0.92	2	เห็นด้วย
14. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำและสุขา	4.02	1.12	5	เห็นด้วย
รวม	3.42	0.90		ปานกลาง

จากตาราง พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ด้านการให้บริการ ในภาพรวมและข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมผาษณ์ เห็นด้วยกับความสะอาดภายในตัวอาคารและห้องจัดแสดง รองลงมา คือ มีความพร้อมสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น และความสวยงามของรูปแบบนิทรรศการ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านการบริหาร

พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ด้านการบริหารในภาพรวมและข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมผาษณ์ มีความคิดเห็นกับความหลากหลายของเทคโนโลยีสื่อผสมที่ใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความน่าสนใจของรายละเอียดของเนื้อหาที่เขียนอธิบาย และความน่าสนใจของรูปแบบในการเดินชมพิพิธภัณฑ์ ตามลำดับ



2. ด้านบุคลากร

พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ด้านบุคลากร ในภาพรวมและข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความคิดเห็นกับความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการและความเหมาะสมในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการ

พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ด้านการให้บริการ ในภาพรวมและข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความคิดเห็นกับความสะอาดภายในตัวอาคารและห้องจัดแสดง รองลงมา คือ มีความพร้อมสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น และความสวยงามของรูปแบบนิทรรศการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ การศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์เพื่อพัฒนาพัฒนาไปสู่แหล่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มองมีความคิดเห็นต่อการจัดการและการบริหารของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านบริการ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการจัดนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ให้มีความสวยงามน่าเข้าชม หรือน่าสนใจสักเพียงใด ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้เข้าชมเป็นสำคัญ คือ ต้องบริหารจัดการให้ผู้เข้าชมที่เป็นเป้าหมายรับรู้ได้ถูกต้องและง่าย ในด้านจิตวิทยาสังคมสิ่งที่จัดการต้องสอดคล้องกับอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการของผู้ชมที่จะได้ผลตอบดี การบริหารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเราต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้คนและสังคมหรือชุมชนได้มีแหล่งการเรียนรู้และการที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของตนเอง ตามที่ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาวะหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำงานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่างๆ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนิทรรศน์รัตนโกสินทร์กับการบริหารสู่แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการบริหาร

- ควรมีแผนสำรองของการจัดระบบการเข้าชมเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมาก หรือนักท่องเที่ยวที่มาพร้อมกันในจำนวนมาก หรือมีเวลาจำกัด นักท่องเที่ยวที่เคยมาเข้าชมหลายครั้งมีความสนใจเฉพาะห้องจัดแสดงบางห้อง ซึ่งทางนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ควรจัดการบริหารให้สอดคล้องกับผู้ชมในส่วนนี้
- ควรอธิบายถึงความจำเป็นในการเก็บราคาค่าเข้าชมที่มีราคาสูง หรือการทำบัตรสมาชิกสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเป็นพิเศษในการเข้าชมบ่อย เพื่อลดภาระด้านค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว
- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบริการพื้นฐาน เช่น บริการตู้กดน้ำดื่ม หรือตู้กดน้ำอัตโนมัติ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายระหว่างการเที่ยวชม เนื่องด้วยอาหารและเครื่องดื่มในร้านอาหารที่ได้รับสัมปทานในอาคารอาจมีราคาสูงจนเป็นภาระต่อการท่องเที่ยว

2. ด้านบุคลากร

- ควรส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรองรับการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมมีความหลากหลายด้านภาษา
- ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมาก ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะการขาดความกระตือรือร้น และขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเนื่องจากการให้บริการที่มากจนเกินไป
- ควรส่งเสริมความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดแสดง เพื่อสามารถตอบคำถามข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเป็นพิเศษต่อการจัดแสดง นอกเหนือจากความสามารถด้านการบริการทั่วไป

3. ด้านการบริการ

- ควรจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวเพื่อป้องกันความสับสน และความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นได้ ในกรณีที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ที่อาจทำให้การบริการไม่ทั่วถึงได้ เช่น จำนวนเก้าอี้ หรือที่นั่งพักในกรณีที่นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้า เพื่อให้สามารถห้องจัดแสดงได้จนครบ
- ควรแจ้งให้ชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดของสถานที่จอดรถของอาคารเอง และสถานที่จอดรถใกล้เคียงให้กับนักท่องเที่ยวทราบ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาเยี่ยมชมโดยรถส่วนตัว เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยว
- ควรจัดแบ่งโซนการให้บริการให้ชัดเจนเพื่อความสะดวก และป้องกันการสับสนของนักท่องเที่ยวในการเข้าใช้บริการ



เอกสารอ้างอิง

- กัลยาณี ปรุฎิมาพรเทพ. (2552). สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่องการศึกษาในพิพิธภัณฑ์สถาน. ในการสรุปผลการสัมมนาทางวิชาการเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การศึกษาในพิพิธภัณฑ์สถาน (หน้า 1 – 4). พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งไทย สำนักโบราณคดีและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กรมศิลปากร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ชัยยศ อิ่มสุวรรณ์. (2544). การศึกษาต่อเนื่อง: องค์ประกอบสำคัญของการศึกษาตลอดชีวิต. วันที่ค้นข้อมูล 13 มิถุนายน 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.nfe.go.th/0405/NFE-note/25.htm>
- ณัฐพงษ์ศ์ ถือดำ และสมหมาย ปิ่นพุทธศิลป์. (2550) รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการระบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน ศาสนสถานให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นพวัฒน์ สมพันธ์. (2552). การให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานทางด้านการศึกษาแก่โรงเรียนและชุมชน. ในการสัมมนา เรื่อง การศึกษาในพิพิธภัณฑ์สถาน (หน้า 54 – 58). พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งไทย สำนักโบราณคดี และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กรมศิลปากร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- นันทสาร สีสลับ. (2552). การสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมการเรียนรู้. ในการสัมมนา เรื่อง การศึกษาในพิพิธภัณฑ์สถาน (หน้า 7 - 14). พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งไทย สำนักโบราณคดี และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กรมศิลปากร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- พิศवास ปทุมรัตน์รังษี. (2546). ยุทธศาสตร์การเรียนรู้ตลอดชีวิตในศตวรรษที่ 21: สหราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2532). วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- มนัญญา นวลศรี. (2552). แนวทางในการจัดการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานครให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิชนี ศิลตระกูล และอมรา ปฐภิญโญบุญรัตน์. (2544). การศึกษาตามอัธยาศัย : จากแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสู่แนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2546). พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

- สุมาลี สังข์ศรี และคณะ. (2548). รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : พิพิธภัณฑ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2523). การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Douglas A Allan. (1967). "The Museum and Its Functions" The Organization of Museums Practice Advice. Unesco.
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, & James H. Donnelly. (1994). Organizations: Behavior, Structure, Processe. Richard D Irwin.



