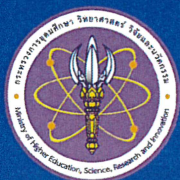


นโยบายและมาตรฐาน ด้านการบริการของ อพวช.



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

National Science Museum Thailand
Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation



นโยบายและมาตรฐานด้านการบริการของ อพวช.
(Standards of service)

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม

2565

สารบัญ

	หน้า
1. ความสำคัญของงานด้านการบริการผู้เข้าชม	4
2. นโยบายด้านการให้บริการผู้เข้าชม	5
3. เป้าหมายด้านการบริการของ อพวช.	5
4. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	5
5. วัตถุประสงค์ของมาตรฐานด้านการบริการผู้เข้าชมของ อพวช.	8
6. มาตรฐานการบริการผู้เข้าชม	9
1. มาตรฐานการบริการผู้เข้าชมที่มาชมในพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ (Actual Visitor)	9
2. มาตรฐานการบริการผู้เข้าชมที่มีความต้องการพิเศษ	12
3. มาตรฐานด้านการวิจัยผู้เข้าชม	13
4. มาตรฐานด้านการบันทึกสถิติจำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์	15
5. มาตรฐานด้านการวางแผนและการจัดการบริการผู้เข้าชม	16
6. มาตรฐานการจัดการพื้นที่และบริการภายในพิพิธภัณฑ์	19
7. มาตรฐานด้านการกำหนดนโยบายการใช้พื้นที่ของผู้รับบริการ	23
8. มาตรฐานด้านความปลอดภัย และแผนฉุกเฉิน	24
9. มาตรฐานด้านการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์	25
10. มาตรฐานด้านการรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัว	27
11. มาตรฐานด้านการติดตามและประเมินผลการให้บริการ	28
การจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน	
การรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม Voice of Customer (VOC)	
7. เอกสารอ้างอิง	36
8. ภาคผนวก	36
9. คณะผู้จัดทำ	37

บทนำ

การจัดทำนโยบายและมาตรฐานด้านการจัดการศึกษาในพิพิธภัณฑ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งในแผนระยะยาวในการจัดทำนโยบายและมาตรฐานพิพิธภัณฑ์ ซึ่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2564 โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถวางแผน บริหารจัดการ ติดตามและประเมินผล งานของพิพิธภัณฑ์ให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่มาตรฐานสากล และทำให้งานของพิพิธภัณฑ์เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและประชาชนให้มากที่สุด โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความยั่งยืนขององค์กรและสังคม การจัดทำมาตรฐานนี้ส่วนหนึ่งอ้างอิงจากแนวทางด้านมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของ ICOM รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลจากเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ระดับนานาชาติ มาประมวลขึ้นเป็นมาตรฐานสำคัญที่สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้มีการนำความรู้และประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญจากพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ทั้งของ อพวช. และหน่วยงานอื่นๆ มาปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทการทำงานในพิพิธภัณฑ์ของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยในปีแรกได้มีการจัดทำมาตรฐานรวม 4 ด้านคือ

1. มาตรฐานด้านนิทรรศการ
2. มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา
3. มาตรฐานด้านการบริการผู้เข้าชม
4. มาตรฐานด้านวัตถุสะสม

อย่างไรก็ตามมาตรฐานที่จัดทำขึ้นมีบริบทจากการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้ที่มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ และเป็นพิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีธรรมชาติและลักษณะเฉพาะที่อาจแตกต่างจากพิพิธภัณฑ์ด้านศิลปะหรือพิพิธภัณฑ์ในชุมชน แต่ก็ยังสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับพิพิธภัณฑ์ต่างๆ ให้ได้เข้าใจถึงประเด็นของมาตรฐานที่ต้องคำนึงถึง และแนวปฏิบัติที่จะทำให้พิพิธภัณฑ์มีทิศทางการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น จึงหวังว่านโยบายและมาตรฐานด้านการจัดการศึกษาในพิพิธภัณฑ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานพิพิธภัณฑ์ไม่มากนัก

1. ความสำคัญของงานด้านการบริการผู้เข้าชม

สภาการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ หรือ ICOM (International Council of Museums) ได้ให้คำจำกัดความของพิพิธภัณฑสถานไว้ว่า พิพิธภัณฑสถานเป็นสถาบันถาวร ที่ตั้งขึ้นโดยไม่หวังผลประโยชน์กำไร เพื่อบริการรับใช้ สังคม และเพื่อการพัฒนาสังคม และให้เป็นที่ยอมรับของสาธารณชนทั่วไปเข้าชมเพื่อประโยชน์ในทางส่งเสริมการอนุรักษ์ การค้นคว้าวิจัย การสื่อสาร ความรู้ความเข้าใจและจัดแสดงเผยแพร่ มรดกทางวัฒนธรรมของมนุษยชาติและ สิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ทั้งที่มีรูปร่างและไม่มีรูปร่าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อการเล่าเรียน และเพื่อความเพลิดเพลินใจ รูปแบบการนำเสนอในพิพิธภัณฑสถานแต่ละแห่งขึ้นอยู่กับสาระ และนโยบายหรือแนวคิดในการจัดแสดงตามบริบทของแต่ละพิพิธภัณฑสถาน

ปัจจุบัน พิพิธภัณฑสถานในประเทศไทยได้เปลี่ยนไปจากในอดีตมาก พิพิธภัณฑสถานหลายแห่งมีการจัดแสดงที่ผู้เข้าชมสามารถจับต้องสัมผัสได้ และการจัดแสดงก็มีเรื่องมีราวที่น่าสนใจ มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ การเข้าชมพิพิธภัณฑสถานสมัยใหม่จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชีวิต ที่น่าสนใจสนุกสนาน โดยมีการบริการหรือการจัดการในรูปแบบพิเศษเพิ่มเติมเข้าไป เช่น

1. มีนิทรรศการทั้งประเภทนิทรรศการถาวร และนิทรรศการชั่วคราวสลับกันไป
2. มีการจัดกิจกรรมพิเศษเสริมจากนิทรรศการที่น่าสนใจ
3. มีผู้ทำงานซึ่งมาจากหลายสาขาวิชา
4. การจัดแสดงเป็นแบบ Interactive คือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าชม
5. มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการจัดแสดง สี เสียง มัลติมีเดีย
6. มีอาสาสมัครปฏิบัติงาน
7. มีร้านขายของที่ระลึก และร้านขายอาหาร
8. มีการระดมทุนจากสาธารณชน

ผู้เข้าชมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพิพิธภัณฑสถาน เพราะผู้เข้าชมมีบทบาทเป็นผู้รับบริการหรือสาระความรู้ ในสิ่งที่พิพิธภัณฑสถานต้องการจะสื่อสาร หากไม่มีผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถานก็ไม่สามารถจะสร้างการเรียนรู้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ ในเชิงธุรกิจผู้เข้าชมยังมีเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ หากไม่มีผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ พิพิธภัณฑสถานก็จะมีรายได้ซึ่งเป็นรายได้ทางตรง นอกจากนี้ ผู้เข้าชมยังนำช่วยนำมาซึ่งรายได้ทางอ้อมหรืองบประมาณการสนับสนุน ทั้งในมุมมองของรัฐในแง่ความคุ้มค่าของงบประมาณ หรือในมุมมองของภาคเอกชนจะมองถึงความคุ้มค่าของการร่วมลงทุน การร่วมบริจาค หรือการทำกิจกรรม CSR ที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในสายตาของสังคม

ปัจจุบันธุรกิจด้านพิพิธภัณฑสถานก็มีแข่งขันมากขึ้น เนื่องจากมีแหล่งเรียนรู้หลากหลายประเภท รวมทั้งประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายมีทางเลือกในการใช้เวลาว่างได้ในหลายกิจกรรมมากขึ้น การดึงดูดให้มีผู้มาเข้าชมมากขึ้นต้องมีการทำที่นำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งส่วนสำคัญที่จะทำให้จำนวนผู้เข้าชมเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง คือการบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้ชม เมื่อผู้เข้าชมรู้สึกว่าคุณใช้เวลาอย่างคุ้มค่า ได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และประทับใจในการใช้บริการ ก็จะทำให้อยากกลับมาเข้าชมอีก หรือบอกต่อไปยังบุคคลอื่น และเกิดความผูกพันระยะยาวกับพิพิธภัณฑสถาน

อพวช. เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการภายในพิพิธภัณฑสถานโดยมีมาตรฐานและความสมบูรณ์พร้อมเพื่อรองรับกลุ่มผู้เข้าชมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จึงได้มีการจัดทำนโยบายด้านการบริการผู้เข้าชม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการผู้เข้าชมของ อพวช. เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการผู้เข้าชมได้เป็นอย่างดี

2. นโยบายด้านการให้บริการผู้เข้าชม

อพวช. มุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการผู้เข้าชม ซึ่งมีขอบเขตรวมถึงผู้รับบริการที่อยู่ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่มาใช้บริการด้วยตนเองในสถานที่และกิจกรรมของ อพวช. และผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านสื่อต่างๆ ที่ อพวช. สร้างสรรค์ขึ้น และให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้เข้าชมด้วยความใส่ใจ ตั้งใจที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้เข้าชมได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและมีมาตรฐานการบริการในระดับสากล โดยมีนโยบายดังนี้

1. มุ่งมั่นการพัฒนาบริการที่มีผู้เข้าชมหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง Visitor-Oriented Museum โดยคำนึงถึงความต้องการ ประโยชน์ ความสะดวก ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและนอกองค์กร ผู้บริหารและพนักงานในทุกส่วนงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
3. คำนึงถึงการเข้าถึงและความเท่าเทียมของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ที่อยู่ในพื้นที่ซึ่งความพร้อมแตกต่างกัน โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลังและไม่เลือกปฏิบัติ
4. ให้ความสำคัญต่อการลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
5. พัฒนาการบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืนขององค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม

3. เป้าหมายด้านการบริการของ อพวช.

นำเสนอบริการที่สร้างความสุข ประโยชน์ และความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในทุกการสื่อสารของ อพวช. เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ กลับมาใช้ประโยชน์จาก อพวช. อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งชักชวนให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการของ อพวช. ด้วยต่อไป

4. นิยามที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของ “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวก การให้บริการ จึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้ใช้บริการ/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น

กล่าวโดยสรุป “การบริการ” คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

- S **Smiling & Sympathy**
ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
- E **Early Response**
ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
- R **Respectful**
แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
- V **Voluntariness Manner**
การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
- I **Image Enhancing**
การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
- C **Courtesy**
ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
- E **Enthusiasm**
ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์

หมายถึง การที่พิพิธภัณฑ์มีการดำเนินการทั้งทางกายภาพ การใส่ใจรายละเอียด และความหมายเชิงสังคม เพื่อให้ผู้เข้าชมได้รับประสบการณ์ที่เต็มไปด้วยเนื้อหาข้อมูล ความพอใจ และความรู้สึกละเอียดในระหว่างการเรียนรู้ การบริการผู้เข้าชมที่ดี คือ การลดระดับความวุ่นวาย ความไม่สะดวกสบาย และความเหนื่อยล้า รวมทั้งช่วยให้ผู้เข้าชมสนุกไปกับการชมนิทรรศการหรือเข้าร่วมกิจกรรมอื่น หากปราศจากการบริการผู้เข้าชมที่ดี นั้นหมายถึงโอกาสของผู้เข้าชมที่จะได้รับความสนุกสนานและการเรียนรู้ลดลง และส่งผลให้จำนวนของการกลับมาเยี่ยมชมในครั้งต่อไปลดลงไปด้วยเช่นกัน

ความหมายของการเข้าชม

การเข้าชม ครอบคลุมถึงกิจกรรมของสาธารณชนต่อพิพิธภัณฑ์ในหลายด้าน เช่น การเข้าสู่สถานที่ต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์ การใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การชมนิทรรศการ การเข้าฟังบรรยาย การศึกษาและเรียนรู้ ข้อมูลจากวัตถุจัดแสดงของพิพิธภัณฑ์ หรือการเข้าพบและติดต่อเจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์ อย่างไรก็ตามการเข้าชมไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงแค่ทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการทุกชนิดที่พิพิธภัณฑ์เปิดให้บริการ โดยปราศจากอคติทางสังคม

การเข้าถึง การบริการผู้เข้าชมเป็นหัวใจของการเชื่อมประสานระหว่างการเข้าถึงของสาธารณชนกับพิพิธภัณฑ์ การเข้าถึง เปิดโอกาสให้ผู้เข้าชมใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ชมการจัดแสดง เข้าฟังบรรยาย ทำวิจัยและ ศึกษาวัตถุพิพิธภัณฑ์ และพบปะเจ้าหน้าที่ ในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะการเข้าถึงในเชิงกายภาพ หากแต่หมายถึงการเข้าถึงความรู้ในระดับที่เหมาะสม โดยปราศจากอคติทางสังคมและวัฒนธรรม

การจัดประเภทผู้เข้าชม

พิพิธภัณฑ์อาจแบ่งประเภทผู้เข้าชมได้หลายแบบ ตามลักษณะข้อมูลประชากร เช่น ตามอายุ ตามวิธีการเข้าชม เช่น กลุ่มนักเรียน กลุ่มศึกษาดูงาน หรืออื่นๆ ปัจจุบันหลายพิพิธภัณฑ์มีการจัดแบ่งกลุ่มผู้เข้าชมบนพื้นฐานของพื้นที่ (space) ในการให้บริการ รวมทั้งการวางแผนการตลาด โดยอาจแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้เข้าชมที่มาใช้บริการที่พิพิธภัณฑ์ (Actual Visitors)
2. กลุ่มผู้ที่มีแนวโน้มเป็นผู้เข้าชม (Potential Visitors)
3. กลุ่มผู้เข้าชมเสมือน (Virtual Visitors)

1. กลุ่มผู้เข้าชมที่มาจากจริงที่พิพิธภัณฑ์ (Actual Visitors)

กลุ่มผู้เข้าชมที่มาจากจริงที่พิพิธภัณฑ์ (Actual visitors) คือ ผู้ที่มาใช้บริการของพิพิธภัณฑ์หรือแหล่งเรียนรู้ โดยมาร่วมกิจกรรมหรือรับบริการด้วยตนเอง ในพื้นที่จริงที่มีการจัดกิจกรรม ซึ่งอาจแบ่งย่อยได้ตามวัตถุประสงค์และรูปแบบของการมาเยี่ยมชมเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีพฤติกรรม และความต้องการที่แตกต่างกัน และมีผลต่อการจัดการให้บริการ โดยสามารถแบ่งได้ ดังนี้

- 1.1 กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป (Walk-in visitor) หมายถึง กลุ่มผู้เข้าชมที่มาชมหรือร่วมกิจกรรมที่เป็นบุคคล ครอบครัว หรืออื่นที่มามีความสนใจตามอิสระ ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่มาเยี่ยมชมเพื่อเรียนรู้ส่วนตัวตามความสนใจ เพื่อความเพลิดเพลิน และใช้เวลาร่วมกันในครอบครัวหรือเพื่อนฝูง
- 1.2 กลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ (Group-visitor) หมายถึง ผู้เข้าชมที่มาร่วมกันหรือพร้อมกันเป็นกลุ่มขนาดใหญ่ มีการระบุความต้องการในการเยี่ยมชมหรือมีการตั้งเป้าหมายการเยี่ยมชมของกลุ่มอย่างชัดเจน เช่น เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนรู้นอกห้องเรียน ทักษะศึกษา ฝึกทักษะ หรือเพื่อเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น พลังงาน ฯลฯ กลุ่มผู้เข้าชมเป็นหมู่คณะมีธรรมชาติของการเยี่ยมชมที่แตกต่างจากกลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป เช่น ต้องการคำแนะนำ มีเวลาจำกัด ต้องการการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และการจัดการเป็นต้น จึงเป็นเหตุผลที่ต้องแยกผู้เข้าชมสองกลุ่มนี้ออกจากกัน ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

2. กลุ่มผู้ที่มีแนวโน้มเป็นผู้เข้าชมในอนาคต (Potential Visitors)

หมายถึง ผู้ที่ยังไม่ได้เข้าชมหรือใช้บริการ แต่มีโอกาสที่จะมารับบริการในอนาคตได้ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มนักศึกษา หรือนักท่องเที่ยว คนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่อาจยังไม่รู้จักพิพิธภัณฑ์ หรือรู้จักแล้วแต่ยังไม่มีโอกาสมาที่พิพิธภัณฑ์ หรือยังไม่ได้รับบริการการเรียนรู้ออนไลน์ เนื่องจากเหตุผลที่ต่างกันไป เช่น อยู่ในพื้นที่ที่ไกลจากพิพิธภัณฑ์ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการออนไลน์ ยังไม่มีแรงจูงใจ ไม่ทราบถึงรายละเอียดกิจกรรมหรืออื่น ๆ การเปลี่ยนจาก Potential visitors เป็น actual visitors เป็นโจทย์ที่สำคัญของพิพิธภัณฑ์ซึ่งต้องใช้กลยุทธ์ใหม่ ๆ ในด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ การพิจารณา potential visitor ควรคำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายว่ามีแนวโน้มว่าจะสนใจในบริการของ อพวช. หรือไม่ ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงแผนงานและนโยบายขององค์กร เพื่อให้มีการตั้งเป้าหมายการทำงานให้เหมาะสมในการดึงดูดกลุ่มเป้าหมายใหม่

ในการการสร้างกลุ่มผู้เข้าชมใหม่ อาจต้องใช้เครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มผู้เข้าชมกลุ่มนี้ เช่น การใช้สื่อใหม่ ๆ หรือช่องทางอื่นนอกเหนือจากช่องทางเดิมที่เคยใช้ การขยายพื้นที่การส่งข่าวสารของพิพิธภัณฑ์ การอาศัยหน่วยงานเครือข่ายที่มีกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ หรืออาจเพิ่มบริการที่ช่วยให้ผู้เข้าชมเดินทาง

มายังพิพิธภัณฑ์ได้สะดวกขึ้น กลุ่มผู้ที่มีแนวโน้มเป็นผู้เข้าชมยังหมายรวมถึงผู้คนที่ไม่ได้มีโอกาสเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เช่น ผู้พิการ ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก ผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้คนเหล่านี้จำนวนมากไม่เคยมีประสบการณ์ในการชมพิพิธภัณฑ์ และมองไม่เห็นว่าการเข้าชมพิพิธภัณฑ์น่าสนใจหรือชวนให้ชมอย่างไร พิพิธภัณฑ์จะต้องใส่ใจกับความต้องการของผู้เข้าชมกลุ่มนี้ ซึ่งอาจมีอุปสรรคด้านกายภาพและในด้านการรับรู้ อาจจะเป็นปัจจัยทางการเงินที่ไม่สามารถจ่ายค่าเข้าชม หรืออาจเป็นในเชิงกายภาพที่อาคารและบริเวณภายในพิพิธภัณฑ์ไม่มีพื้นที่สำหรับผู้ที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมในการเดินทาง หรือในเชิงสังคมหรือจิตวิทยา เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ต้องวิเคราะห์ว่าทำอย่างไรให้อุปสรรคเหล่านี้หายไป การบริการผู้เข้าชมกลุ่มนี้จะทำให้พิพิธภัณฑ์ได้ชื่อเสียงในเชิงบวกด้วย

3. กลุ่มผู้เข้าชมเสมือน (Virtual Visitors)

ผู้เข้าชมเสมือน หมายถึง ผู้ที่เข้าชมหรือรับบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น E-mail, Website, Facebook, Virtual Exhibition (นิทรรศการเสมือน) สื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ รวมทั้งระบบหรือ platform การเรียนรู้ เช่น E-learning ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ถือว่าเป็นกลไกสำคัญของทุกหน่วยงาน ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ รวมทั้งขยายโอกาสการรับบริการสู่ประชาชนในหลากหลายพื้นที่ และเปิดโอกาสให้ผู้ชมที่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ สภาพร่างกาย หรืออื่น ๆ สามารถเข้าถึงบริการของ อพวช. ได้ดีขึ้น

ความต้องการบริการของผู้เข้าชมเสมือน มีหลายรูปแบบ ด้านข้อมูลเพื่อการเยี่ยมชม การเข้าถึง สารความรู้ การร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์ หรือชมนิทรรศการเสมือนผ่านเว็บไซต์เพื่อความบันเทิง อพวช. ได้พัฒนาพิพิธภัณฑ์เสมือนให้ผู้เข้าชมสามารถเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ โดยผู้เข้าชมสามารถสัมผัสประสบการณ์ชมนิทรรศการต่าง ๆ ใกล้เคียงกับการเดินทางมาเยี่ยมชมด้วยตนเอง นอกจากนี้จะแสดงชิ้นงานเสมือนจริง ยังพัฒนาให้มีการอธิบายเกี่ยวกับนิทรรศการโดยเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ในรูปแบบเสมือนด้วย ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์เสมือน หรือสื่อออนไลน์ช่องทางอื่น ๆ ผู้เข้าชมสามารถเข้าชมได้จากเว็บไซต์หลักของ อพวช. และเชื่อมโยงไปยังสื่ออื่น ๆ ได้ทุกช่องทาง

5. วัตถุประสงค์ของมาตรฐานด้านการบริการผู้เข้าชมของ อพวช.

การบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ นับเป็นหัวใจหลักในการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ การบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้เข้าชมเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร การบริการผู้เข้าชมของพิพิธภัณฑ์จึงต้องมีการจัดบริการอย่างมีระบบ ได้มาตรฐานเพื่อรองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

- 5.1 เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นำไปใช้สำหรับการจัดทำพัฒนางานด้านการบริการผู้เข้าชม สำหรับพิพิธภัณฑ์ และแหล่งเรียนรู้
- 5.2 เพื่อให้เกิดความเข้าใจพื้นฐานในการบริการผู้เข้าชมที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกันใน อพวช.
- 5.3 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ประเมิน ตรวจสอบ และปรับปรุง ระบบการบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการทุกกลุ่ม
- 5.4 เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการพัฒนา ฝึกอบรม การประเมิน บุคลากรด้านการบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 5.5 เพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดการศึกษาพิพิธภัณฑ์ขององค์กรสู่ระดับสากล

6. มาตรฐานการบริการผู้เข้าชม

การกำหนดมาตรฐานการบริการผู้เข้าชม โดยคำนึงความพึงพอใจ ประโยชน์ และความปลอดภัยของผู้ชมเป็นสำคัญ มีความต้องการของผู้ชมเป็นศูนย์กลาง มีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมของผู้ชมแต่ละกลุ่มโดยละเอียด รวมทั้งการมองในมิติของการบริการให้ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ ตลอดจนการเชื่อมโยงกับระบบการบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์

มาตรฐานการบริการผู้เข้าชม จึงประกอบด้วยมาตรฐานในด้านต่างๆ 11 ด้าน ดังนี้

1. มาตรฐานการบริการผู้เข้าชมที่เข้าชมในพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ (Actual Visitor)

พิพิธภัณฑ์ควรมีการวิเคราะห์ วิจัย รวบรวมข้อมูล พฤติกรรมและความต้องการของผู้ชม โดยระบุสิ่งที่สำคัญต่อความพึงพอใจหรือตอบใจห้ความต้องการของผู้ชมอย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรมีการจัดทำเส้นทางการมีส่วนร่วม (Visitor Journey) ของผู้ชมในแต่ละกลุ่ม โดยมีการรวบรวมและจัดทำเป็นเอกสารที่ชัดเจน และเผยแพร่เพื่อให้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ร้านอาหาร ร้านค้า ตลอดจนไปถึงนักวิชาการและนักกิจกรรมที่ทำงานประจำหรือมาเป็นครั้งคราว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มได้เข้าใจและดำเนินการได้ตามความต้องการของผู้ชม ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เข้าชมมีดังนี้

1.1 กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป

กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป ได้แก่ ผู้เข้าชมที่มาเป็นรายบุคคลและรวมถึงผู้เข้าชมที่มาเป็นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน และกลุ่มของนักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ ทุกเพศ ทุกวัย โดยส่วนใหญ่จะมาชมพิพิธภัณฑ์ในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผู้เข้าชมกลุ่มนี้จะมาเยี่ยมชมนิทรรศการอย่างไม่จำเพาะเจาะจง มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันตามวัยและความสนใจ โดยเน้นความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเป็นหลัก หากนิทรรศการที่จัดแสดงเป็นหัวข้อหรือเรื่องราวที่น่าสนใจจะมีผู้มาเข้าชมจำนวนมาก กลุ่มครอบครัวส่วนใหญ่จะมีช่วงวัยที่หลากหลายเช่นคุณปู่คุณย่า คุณพ่อคุณแม่ ลูกที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน พิพิธภัณฑ์จะต้องเตรียมความพร้อมการบริการหลายด้าน เพื่อรองรับผู้เข้าชม และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ทั้งการรักษาความปลอดภัย การบริการอาหารเครื่องดื่ม ห้องน้ำ พื้นที่รอชมนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ควรวางแผนไว้สำหรับในกรณีที่ผู้ชมมาเป็นจำนวนมากไว้ด้วย

1.2 กลุ่มครอบครัว

การเตรียมความพร้อมในการรองรับกลุ่มครอบครัวควรคำนึงถึงความต้องการพิเศษดังนี้

- 1 ทารก การมีพื้นที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัยสูง และสะดวกสบาย ห้องที่สามารถให้คุณแม่ได้ให้นม และทำความสะอาดเด็กทารก
- 2 เด็กอ่อน (อายุ 2 - 5 ปี) สิ่งอำนวยความสะดวกหรือพื้นที่กิจกรรมสำหรับเด็กเล็ก มีความสะอาด ปลอดภัยและเหมาะสมกับพัฒนาการ
- 3 เด็กวัยเรียน พื้นที่หรือกิจกรรมที่เด็กสามารถทำกิจกรรมร่วมกันหลายคน และมีความปลอดภัย
- 4 ผู้ปกครอง พื้นที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ปกครองสามารถนั่งพักรอ สังเกตและได้รับบริการอื่นๆ
- 5 ผู้สูงอายุ พื้นที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุสามารถนั่งพักรอ สังเกต และได้รับบริการอื่นๆ รวมทั้งการดูแลกรณีฉุกเฉิน

1.3 กลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทย

ผู้เข้าชมกลุ่มนี้จะมีรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนบุคคล (Free Individual Traveler หรือ F.I.T) คือ จัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง มีความเป็นอิสระ ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางและจุดมุ่งหมายของสถานที่ที่ไปเยือน สามารถยืดหยุ่นเวลาได้ตามต้องการ สามารถแวะชมสถานที่ท่องเที่ยวได้ตามใจชอบ ไม่จำกัดเวลา ชอบความเป็นส่วนตัวสูง เช่น นักเดินทางแบกเป้ไปคนเดียว ไปสองคนกับคู่รัก หรือนักท่องเที่ยวแบบกลุ่ม เช่นกลุ่มเพื่อน เป็นต้น โดยผู้เข้าชมกลุ่มนี้ต้องศึกษาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เบื้องต้นก่อนเดินทาง หรือมีความคุ้นชินกับสถานที่มาบ้างแล้ว แต่หากนักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคยกับเส้นทางหรือสถานที่ก็อาจเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเกินความจำเป็นได้ ดังนั้นการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวตั้งแต่การหาข้อมูล ป้ายบอกทาง การเดินทางโดยรถสาธารณะ หรืออื่นๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

1.4 กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผู้เข้าชมที่เป็นนักท่องเที่ยวจากทุกชาติ (Tourists) ส่วนมากจะมีความสนใจที่จะเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จะมีเข้าชมเป็นนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมอยู่เสมอ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการชมการจัดแสดงที่ดี ต้องการรู้เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับวัตถุจัดแสดง ขณะเดียวกันก็ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งร้านอาหาร เครื่องดื่ม บริการนำชมทั้งจากมัคคุเทศก์ และบริการนำชมด้วยระบบเสียงในภาษาต่าง ๆ รวมทั้งการซื้อของที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ ผู้ชมในกลุ่มนี้มองพิพิธภัณฑ์เป็นเสมือนแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ดังนั้นการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวตั้งแต่การหาข้อมูล ป้ายบอกทาง การเดินทางโดยรถสาธารณะ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ คำแนะนำทั้งใน website และในสถานที่ และเอกสารเผยแพร่ที่เป็นภาษาสากลเช่นภาษาอังกฤษ หรือจีน จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

1.5 นักเรียน นักศึกษา นักวิจัยมาค้นคว้าข้อมูลเฉพาะสาขา

ผู้เข้าชมในลักษณะนี้อาจจะมีจำนวนไม่มากนัก เป็นผู้เข้าชมที่มีความรู้หรือมีความสนใจในวัตถุจัดแสดง เรื่องราวต่าง ๆ เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง แต่มีความต้องการที่จะค้นคว้าในเชิงลึก ผู้เข้าชมที่เป็นนักวิชาการเหล่านี้มักต้องการที่จะเข้าชมการบริหารจัดการและส่วนที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งบริเวณคลังเก็บพิพิธภัณฑ์ เจ้าหน้าที่จะให้บริการนักวิชาการกลุ่มนี้จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี ผู้เข้าชมในกลุ่มนี้จะมองพิพิธภัณฑ์เหมือนเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูล องค์ความรู้ มรดกทางศิลปวัฒนธรรม การบริการสำหรับผู้รับบริการส่วนนี้จึงเน้นไปที่การจัดให้มีศูนย์กลางในการติดต่อ วิทยากร ผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม ความชัดเจนในการประสานงาน ขอบรับบริการและเงื่อนไขต่างๆ รวมทั้งการส่งข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

1.6 กลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ

อาจแบ่งออกเป็นกลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว หรือผู้จัดการนำเที่ยวมาคณะมา รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ติดต่อมาเข้าชมเป็นกลุ่ม ผู้เข้าชมหมู่คณะแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้

- สถาบันการศึกษา เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย

- บริษัททัวร์ หรือ ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว
- บริษัทเอกชน
- คณะ VIP หรือแขกพิเศษของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเครือข่าย ผู้สนับสนุน หรือพันธมิตรธุรกิจของพิพิธภัณฑ์

สำหรับความต้องการของผู้เข้าชมที่มาเป็นหมู่คณะ พิจารณาแบ่งตามประเภท ได้ดังนี้

1.7 กลุ่มโรงเรียน/มหาวิทยาลัย

การจัดการต่าง ๆ สำหรับคณะนักเรียน นักศึกษาที่มาเข้าชมกับสถาบันการศึกษา และหมายความรวมถึงกลุ่มที่มีบริษัททัวร์เป็นผู้ประสานการเข้าชม การจัดการบริการผู้เข้าชมกลุ่มนี้ต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับจำนวนและขนาดของกลุ่มผู้เข้าชม และต้องกำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษา ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าชม อันประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

- สถานที่สำหรับวางหรือฝากกระเป๋าสัมภาระ
- สถานที่ของการรวมตัวกันเพื่อการอธิบาย การนัดหมายต่าง ๆ เมื่อมาถึงพิพิธภัณฑ์
- สถานที่สำหรับทานอาหารกลางวัน หากเป็นการเข้าชมระยะเวลานาน
- อาจมีการจัดบอร์ดสำหรับการแสดงความคิดเห็น
- ในกรณีที่มีกลุ่มผู้เข้าชมจำนวนมากเดินทางมาพิพิธภัณฑ์ด้วยรถบัส พิพิธภัณฑ์ควรคำนึงถึงพื้นที่รับส่งผู้โดยสาร และที่จอดรถ
- กลุ่มนักเรียน นักศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะนักเรียนศิลปะ สามารถเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์พร้อมกับเครื่องมือสำหรับการสร้างสรรค์งานศิลปะ และมีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- ข้อมูลความรู้ที่นักเรียน นักศึกษาสามารถนำไปใช้ประกอบการทำรายงาน หรือศึกษาเพิ่มเติม

1.8 บริษัททัวร์ หรือ ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว

ผู้เข้าชมหรือนักท่องเที่ยวที่ซื้อแพ็คเกจการท่องเที่ยวจากบริษัททัวร์ (Group Individual Travelers หรือ G.I.T) อาจมีนักท่องเที่ยวจำนวน 20 คนขึ้นไป หรืออาจจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อยกว่า 10 คน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจของบริษัทนำเที่ยว โดยบริษัทจะเป็นผู้จัดการรถนำเที่ยว ที่พัก ที่ทานอาหาร และโปรแกรมท่องเที่ยวที่จะพานักท่องเที่ยวไป มีไกด์หรือมัคคุเทศก์นำทางและให้ความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ โดยลักษณะการท่องเที่ยวแบบนี้เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่งมาเยือนสถานที่นั้นเป็นครั้งแรก และยังไม่คุ้นเคยหรือไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ มาก่อน นักท่องเที่ยวบางคนมีข้อจำกัดเรื่องการสื่อสารจึงจำเป็นต้องประสานงานกับบริษัทนำเที่ยวในการวางแผน และการเตรียมการล่วงหน้า การจัดโปรแกรมท่องเที่ยว รวมทั้งการดูแลเรื่องความปลอดภัยและปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย เพื่อนักท่องเที่ยวจะไม่ต้องเสียเวลาในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาใด ๆ ในระหว่างการท่องเที่ยว มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร หากนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาในท้องถิ่นนั้น ๆ ก็จะมีไกด์หรือมัคคุเทศก์เป็นล่ามช่วยเหลือในการสื่อสารได้ นักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เนื่องจากจะมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวและบรรยายความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำให้ได้ความรู้ระหว่างการเดินทางด้วย

สำหรับผู้เข้าชมกลุ่มนี้ จะต้องพิจารณาเรื่องการให้ข้อมูลหรือผู้นำชม และระยะเวลาที่แต่ละคณะใช้ในการเข้าชมให้สอดคล้องกัน รวมถึงการสร้างประทับใจในการบริการ และผู้เข้าชมกลุ่มนี้อาจต้องเน้น

เรื่องการทำกิจกรรม หรือมีสินค้าบริการเสริมเพิ่มเติม และในบางครั้งพิพิธภัณฑ์อาจต้องพิจารณาการกำหนดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษสำหรับบริษัททัวร์ หรือ ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว

1.9 บริษัทเอกชน หรือคณะบุคคลเฉพาะกิจ

ผู้เข้าชมกลุ่มนี้ อาจเป็นกลุ่มคนที่รวมตัวกันเพื่อกิจกรรมทางสังคม และในบางครั้งจะมายังพิพิธภัณฑ์เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน สนทนาและแลกเปลี่ยนความเห็น พิพิธภัณฑ์ควรจัดบรรยากาศให้ปลอดภัยและสบาย ๆ เพื่อเป็นสถานที่ของการพบปะและสนทนา พิพิธภัณฑ์ควรเปิดพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยการจัดบริเวณที่นั่งพัก ร้านกาแฟ หรือจุดนัดพบอื่น ๆ ที่เหมาะสมให้กับกลุ่มเล็ก ๆ

1.10 คณะ VIP หรือแขกพิเศษของพิพิธภัณฑ์

อาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเครือข่าย ผู้สนับสนุน หรือพันธมิตรธุรกิจของพิพิธภัณฑ์ ผู้เข้าชมที่เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ศึกษาดูงาน อาจเป็นเจ้าหน้าที่ข้าราชการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสนใจในการบริหารจัดการของพิพิธภัณฑ์ หรือเป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสาขาวิชาชีพพิพิธภัณฑ์ด้วยตนเอง หรือเป็นสายอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง อาจมีความต้องการเข้าชมระบบการจัดเก็บในคลังวัตถุ การซ่อมบำรุงต่าง ๆ เป็นต้น ผู้เข้าชมกลุ่มนี้จะต้องมีการการนำชมโดยผู้เข้าชมเป็นพิเศษ จากทั้งเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์และอาสาสมัคร และมักจะต้องการห้องบรรยาย (Introduction Room) สำหรับแนะนำพิพิธภัณฑ์ให้รู้จักในเบื้องต้น หรือห้องอเนกประสงค์ในการจัดการแสดงฉายภาพยนตร์ ชมการแสดงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ด้วย

2. มาตรฐานการบริการผู้เข้าชมที่มีความต้องการพิเศษ

พิพิธภัณฑ์ควรพยายามอย่างเต็มที่ที่จะจัดให้มีการบริการเพื่อสนับสนุนให้ผู้เข้าชมที่มีความต้องการพิเศษสามารถใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ได้อย่างเพียงพอ โดยควรได้รับการบริการที่เท่าเทียมกับสาธารณชนทั่วไปและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ควรจัดระบบการบริการสำหรับบุคคลกลุ่มนี้ โดยผู้เข้าชมที่มีความต้องการพิเศษอาจมีหลายกลุ่ม แต่กลุ่มที่มักจะมาใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ได้แก่

1. ผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น เช่นผู้สูงวัย ผู้มีปัญหาในการเดินหรือเคลื่อนไหว
2. ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นหรือมองเห็นได้ในลักษณะที่จำกัด
3. ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องในการได้ยิน
4. ผู้เข้าชมที่มีข้อจำกัดในการเรียนรู้ (หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางสมอง)
5. ผู้เข้าชมที่มีความสามารถในการเรียนรู้พิเศษ

2.1 ผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น

- พิพิธภัณฑ์ควรจัดให้พื้นที่บริการ มีทางลาดตามมาตรฐานเพื่อรองรับการใช้รถเข็น (wheelchair) ทั้งบริเวณทางเข้า บริเวณพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการและกิจกรรมควรมีความกว้างพอสำหรับรถเข็น และสามารถบริการผู้ที่นั่งรถเข็น
- ควรตรวจสอบพื้นที่บริเวณอื่น เช่น ทางเชื่อม ร้านค้า และร้านอาหาร ว่าพื้นที่เหล่านั้นรองรับรถเข็นได้หรือไม่
- ควรจัดให้มี wheelchair ในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยผู้สูงอายุที่มีความจำเป็นหรือผู้ประสบอุบัติเหตุในระหว่างเยี่ยมชม

- ควรมีห้องน้ำพิเศษที่รองรับสำหรับผู้ใช้รถเข็นที่มีการออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ตามมาตรฐานของห้องน้ำพิเศษ

2.2 ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นหรือมองเห็นได้ในลักษณะที่จำกัด

- ต้องการสิ่งพิมพ์ที่เป็นอักษรเบรลล์หรืออักษรที่มีขนาดใหญ่ ขนาดตัวอักษรที่แนะนำไม่น้อยกว่า 14 แต่ ขนาดที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายคือ 16 - 18
- สิ่งพิมพ์ควรมีพื้นเป็นสีขาวหรือดำ หรือสีเหลืองเป็นพื้นหลัง พิพิธภัณฑสถานหลายแห่งจัดให้มีสิ่งพิมพ์ในแฟ้ม ทางเข้าห้องนิทรรศการ หรือด้านข้างของวัตถุจัดแสดง เพื่อให้สะดวกกับการเข้าถึง
- มีเครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงเนื้อหาและองค์ความรู้ของนิทรรศการ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการนำชม เช่น เครื่องบรรยายอัตโนมัติ หรือ สื่อที่เชื่อมต่อกับ application บน smart phone

2.3 ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

- ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หรือการได้ยินไม่เป็นปกติอาจจะใช้การจัดทำภาพเคลื่อนไหว ภาษามือเพื่อให้สามารถเข้าใจในเนื้อหาได้ดี
- กรณีที่ผู้เข้าชมต้องการความช่วยเหลือ การจัดให้บริการนำชม การบรรยายหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่มีภาษา มือประกอบ พิพิธภัณฑสถานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บางคนได้เรียนภาษามือ ผู้ชมกลุ่มนี้บางคนใช้การอ่านริมฝีปาก

2.4 ผู้เข้าชมที่มีข้อจำกัดในการเรียนรู้ (หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางสมอง)

- ผู้เข้าชมกลุ่มนี้อาจต้องการวัสดุพิเศษเพื่อช่วยในการเรียนรู้ และต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ในระหว่างเข้าชม นอกจากนี้ พิพิธภัณฑสถานควรยกเว้นค่าธรรมเนียมการเข้าชมให้กับผู้พิการ และเจ้าหน้าที่ พิพิธภัณฑสถานควรทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอรับคำแนะนำที่เหมาะสมสำหรับการจัดทาสื่อหรือ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับกลุ่มผู้เข้าชมกลุ่มนี้ และหมายถึงการอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ควรได้รับการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญที่อาจเป็นผู้พิการเอง หรือเป็นผู้ที่ทำงาน กับผู้พิการในหลายลักษณะ
- ควรมีการวางมาตรการพื้นฐานในการให้ผู้เข้าชมเข้าถึงพิพิธภัณฑสถานอย่างเหมาะสม หากพิพิธภัณฑสถาน ไม่สามารถให้บริการดังกล่าวในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศได้ ควรทำงานร่วมกับองค์กรระหว่าง ประเทศที่พัฒนาความชำนาญให้การพัฒนาบริการของพิพิธภัณฑสถานสำหรับผู้พิการ
- พิพิธภัณฑสถานสามารถจัดกลุ่มให้คำปรึกษา โดยเชิญผู้พิการที่ใช้รถเข็น หรือผู้พิการทางสายตามาลองทดสอบ

3. มาตรฐานด้านการวิจัยผู้เข้าชม

เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบโต้ความต้องการของผู้ชม พิพิธภัณฑสถาน ควรวิจัยผู้เข้าชมอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความจำเป็น ทรัพยากรที่มี เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผู้เข้าชมของ พิพิธภัณฑสถาน รูปแบบการเยี่ยมชม ความต้องการและทัศนคติ ผลจากการสำรวจดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุง การบริการของพิพิธภัณฑสถานให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้เข้าชม และจะส่งผลต่อการวางแผนการ ดำเนินงานในอนาคต การสำรวจหรือการวิจัยผู้เข้าชมมี 2 ลักษณะ ได้แก่ การสำรวจเชิงคุณภาพ และการสำรวจเชิง ปริมาณ

3.1 การสำรวจในเชิงคุณภาพ

เป็นการให้ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตนเอง หรือเป็นการสังเกตว่าผู้เข้าชมจัดการกับเวลา และเส้นทางในการเข้าชมส่วนต่าง ๆ ของการจัดแสดงในนิทรรศการอย่างไร เป็นการสำรวจว่าผู้เข้าชมตอบสนองกับประสบการณ์ในพิพิธภัณฑ์อย่างไร เทคนิคในการสำรวจเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview), การพูดคุยเป็นกลุ่มกับตัวแทนกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group)

- In-depth Interview คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก เจาะลึกรายละเอียดรายบุคคล ทำให้ได้ข้อมูลพฤติกรรม ทัศนคติ มุมมองความคิดเห็น ความเชื่อ ความคิด ความต้องการ ความรู้สึก เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการตัดสินใจ การกระทำต่าง ๆ ผู้เข้าชมคิดอะไร ทำไมถึงซื้อหรือไม่ซื้อ เพราะอะไรถึงตัดสินใจหรือทำเช่นนั้น วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้การเข้าใจ มองในมุมของผู้ให้ข้อมูล หรือเรียกว่า Empathy ประกอบกับทักษะการช่างสังเกต Observation จากสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกาย การตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ช่วยให้พิสูจน์ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ไปจนถึงเข้าใจในเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น การสัมภาษณ์เชิงลึกจะช่วยให้รู้ว่าผู้เข้าชมต้องการอะไร (Customer Needs) การรับฟังเสียงของผู้เข้าชม (Customer Voice) ช่วยนำไปยกระดับการบริการ ออกแบบบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงใจผู้เข้าชม สร้างประสบการณ์ นวัตกรรมใหม่ให้ตรงกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เข้าชม เพิ่มมูลค่า โอกาสความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ในอนาคต
- Focus Group คือ การพูดคุยเป็นกลุ่มกับตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ในขณะเดียวกันผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) ด้วยการถามคำถามต่าง ๆ เชิญชวนให้ทุกคนได้แสดงออกทางความคิดผ่านการสนทนา ถกประเด็นต่าง ๆ ร่วมกัน หรือจะใช้เครื่องมือต่าง ๆ เป็นตัวช่วยเสริมกระตุ้นความคิด ให้เข้าใจ เห็นภาพที่ชัดเจน และควบคุมรักษาสบรรยากาศของการพูดคุย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้ ซึ่งการทำ Focus Group มี 2 รูปแบบ ดังนี้
การสัมภาษณ์กลุ่ม - Focus Group Interview เป็นการซักถามเฉพาะเจาะจงซึ่งจะมีความคล้ายกับการสัมภาษณ์เชิงลึก In-depth Interview ตรงที่สัมภาษณ์ถึงรายบุคคล เพียงแต่ทำการสนทนาเป็นกลุ่มและไล่เรียงถามทีละคน โดยเหมาะกับการศึกษาพฤติกรรม ประสบการณ์ การใช้ชีวิต โลภิสไตร์ รสนิยม ความชอบ การบริโภค หรือทดสอบค้นหาแนวทางที่ควรพัฒนาต่อไป
การสนทนากลุ่ม - Focus Group Discussion เป็นการสนทนาพูดคุย ถามความคิดเห็นในประเด็นที่สนใจ เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ทั้งมุมมองที่ตรงกันและต่างกัน ปรัชญาหรือ มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันเพื่อหาข้อสรุป หรือแนวทางในประเด็น วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยชุดคำถามส่วนใหญ่จะทำในรูปแบบ Semi-Structure กึ่งมีโครงสร้าง คือ ทำชุดถามเป็นหัวข้อคลุมประเด็นที่ต้องการได้คำตอบ และในระหว่างการสนทนาสามารถเพิ่มหรือลดคำถามได้ตามแนวบริบทเนื้อหาที่ถกหารื้อกันในกลุ่ม ด้วยโครงสร้างที่ยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง

Focus Group ให้ข้อมูลเชิงลึก Insights รูปแบบต่างๆ ดังนี้

Consumers' Perspective Study มุมมอง ทัศนคติ ความคิดเห็น ความต้องการของลูกค้า

Customer Segmentation, Customer Classification, Persona การแบ่งและจัดกลุ่มลูกค้า วิเคราะห์คุณลักษณะของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

Customer Experience, Brand Experience จะลึกประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์หรือต่อผลิตภัณฑ์

Customer Journey การเดินทางตั้งแต่ก่อนตัดสินใจซื้อ จุดที่ลูกค้าได้เริ่มและรู้จักกับแบรนด์สินค้า (Touch Point) เข้าใจถึงสิ่งกระตุ้น (Trigger) และจุดตัดสินใจ (Decision Point)

3.2 การสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงสถิติ เช่น จำนวนผู้เข้าชมที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์แต่ละพิพิธภัณฑ์ หรือการหาปริมาณนักท่องเที่ยว และคนในท้องที่พิพิธภัณฑ์

ลักษณะการสำรวจ/วิจัยเชิงปริมาณ

- เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ เน้นการเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมาก เพื่อทำการวิเคราะห์และทดสอบทฤษฎีหรือสร้างทฤษฎีและให้ความหมายในเชิงวิชาการ
- มีการตั้งสมมติฐานและการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณจะเหมาะสมกับการทดสอบทฤษฎีด้วยวิธีการแบบอุปนัย (Deductive)
- มีการทดสอบความแม่นยำของข้อมูล (Validity) ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability) การเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมากด้วยแบบสอบถาม คำถามในแบบสอบถามจึงต้องมีความชัดเจน
- ในการวิจัยขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแยกออกจากการเก็บข้อมูลได้ การวิเคราะห์ข้อมูลอาจให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เชิงสถิติดำเนินการได้โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มที่ไปศึกษา

4. มาตรฐานด้านการบันทึกสถิติจำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์

ข้อมูลสถิติมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานและพัฒนาพิพิธภัณฑ์ เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจในการจัดทำแผนงาน การกำหนดเป้าหมาย นโยบาย ทิศทางของการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

- ใช้ข้อมูลสถิติเป็นพื้นฐาน ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดหรือการวางนโยบายเกี่ยวกับการจัดการนิทรรศการ งบประมาณ การทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น ในช่วงภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ข้อมูลสถิติเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถใช้เป็นเครื่องเตือนภัยล่วงหน้า เพื่อจะได้กำหนดนโยบายหรือแผนงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ
- ใช้สำหรับการติดตามความก้าวหน้าของแผนพัฒนาหรือโครงการต่าง ๆ ทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว จำเป็นต้องมีข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบและติดตามความก้าวหน้าของโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงใด เพื่อผู้บริหารสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและทันเวลา หรือเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์สำหรับการวางแผนโครงการอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

การบันทึกสถิติผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ ครอบคลุมกระบวนการหลายกระบวนการ ตั้งแต่การวางแผน ออกแบบระบบการจัดหมวดหมู่ของกิจกรรมที่จะบันทึกสถิติ การแยกประเภทของกิจกรรม การเก็บรวบรวม และบันทึกสถิติ การประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการติดตามข้อมูลผู้เข้าชม รวมถึงการสรุปประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานสถิติผู้เข้าชม

กระบวนการหลักในการบันทึกสถิติ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กระบวนการวางแผนและเตรียมงาน

เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาการสถิติ โดยต้องมีการพิจารณาข้อมูลสถิติที่จะเก็บรวบรวม ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับ กระบวนการกำหนดแผนงานที่จะดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การศึกษารายละเอียดของข้อมูล กำหนดวัตถุประสงค์พิจารณาปริมาณ กำหนดระเบียบวิธีการสำรวจการจัดเก็บข้อมูล จัดทำแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูล การอบรมเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการเตรียมงานประมวลผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการที่จะทำให้ได้ข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์ ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

ขั้นตอนที่ 2 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในทางปฏิบัติการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยเจ้าหน้าที่จะเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหรือหน่วยงานโดยตรง เช่น จุดจำหน่ายบัตรเข้าชม จุดตรวจบัตรเข้าชม ห้องกิจกรรมต่าง ๆ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลอาจมีเครื่องมือที่หลากหลายตามความเหมาะสม เช่น เครื่องนับด้วยมือ เครื่องนับอัตโนมัติ การบันทึกจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จากนั้นจึงนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแต่ละหน่วยมาบันทึกลงในแบบฟอร์ม ในขั้นตอนนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างมาก

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการประมวลผลข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว แบบฟอร์มที่บันทึกข้อมูลแล้วจะถูกนำมาประมวลผล ซึ่งในปัจจุบันจะทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลเหล่านั้นจะถูกทำการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง จากนั้นทำการทวนสอบข้อมูลที่บันทึกอีกครั้งด้วยระบบคอมพิวเตอร์ แล้วทำการประมวลผลด้วยตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบของตารางสถิติ

ขั้นตอนที่ 4 กระบวนการวิเคราะห์และจัดทำรายงาน

เป็นขั้นตอนที่จะนำผลที่ได้ออกเผยแพร่ให้ผู้ใช้อ้างอิงได้ทราบ มีเป้าหมายหลักคือ เพื่อวิเคราะห์และจัดข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ สรุปผลข้อมูลให้เข้าใจได้ง่าย การจัดรูปแบบการนำเสนอข้อมูล (ตารางสถิติ แผนภูมิ แผนภาพ) การรายงานผลจากการนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ การสรุปจำนวนผลการดำเนินงานรวม เช่น จำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม การวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยจะเปรียบเทียบกับข้อมูลของช่วงระยะเวลาเดียวกัน หรือช่วงไตรมาสเดียวกันของปีที่ผ่านมา และวิเคราะห์การเพิ่มขึ้น หรือลดลงของสถิติต่างๆ และวิเคราะห์หาสาเหตุการเพิ่มขึ้นหรือลดลง

5. มาตรฐานด้านการวางแผนและการจัดการบริการผู้เข้าชม

เพื่อให้การบริการผู้เข้าชมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พิพิธภัณฑ์ควรมีการวางแผนด้านกำลังคน การแบ่งสายงานและความรับผิดชอบ การวางแผนการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างความตระหนักด้านนโยบายการบริการผู้เข้าชมขององค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกะดับ วางแนวทางที่เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สามารถปฏิบัติตาม และให้เกิดการประสานงาน สื่อสาร แบ่งเป็นความเชี่ยวชาญวางแผนและจัดบริการให้กับสาธารณะ

พิพิธภัณฑ์ควรมีการแบ่งกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในการวางแผนการจัดการบริการผู้เข้าชม โดยจะต้องครอบคลุมเจ้าหน้าที่ใน 3 ระดับ ได้แก่

1. กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชม
3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล

แต่ละกลุ่มควรมีหลักแนวคิดและแนวปฏิบัติ มีการกำหนดหน้าที่และบทบาทที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงาน บริการผู้เข้าชม และเจ้าหน้าที่ทุกคนควรตระลึกเสมอว่า ความเข้าใจและการใส่ใจกับความต้องการของผู้เข้าชมเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนและการทำงานของตนเอง

5.1 กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Management Team – SMT)

- ควรพิจารณาถึงการสร้างทีมงานที่มีความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของผู้เข้าชม โดยต้องมีการวางโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เห็นชอบตรงกันในหลักการและมีการประเมินผลทั้งความสำเร็จและอุปสรรค
- ควรมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริการผู้เข้าชม จะทำให้งานถึงเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รับผิดชอบดังกล่าวควรเสนอประเด็นสำหรับการประชุมในทีมเจ้าหน้าที่อาวุโสอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดงบประมาณสำหรับดำเนินการด้านบริการผู้เข้าชมอย่างเป็นระบบ
- ต้องมีการประชุมร่วมกับกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชม และกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล
- กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นผู้กำหนดนโยบายบริการผู้เข้าชม เช่น สาธารณชนสามารถเข้าถึง พิพิธภัณฑ์และกิจกรรมได้กี่ช่องทาง จะมีการเปิดคลังวัตถุตัวอย่างให้ผู้เข้าชมเข้าถึงได้หรือไม่
- การวิจัยเกี่ยวกับฐานข้อมูล และการจัดสรรงบประมาณ กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโสควรรายงานประเด็นในรายงานประจำปี
- ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเงิน กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโสต้องพิจารณาการลงทุนสำหรับบริการผู้เข้าชมเป็นพิเศษ
- เมื่อมีการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ หรือการซ่อมแซมสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้เข้าชม ทั้งความสะดวกสบาย การสร้างบรรยากาศในการชมนิทรรศการและการร่วมกิจกรรม สิ่งที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ระบบแสง (ทั้งที่มาจากแหล่งกำเนิดธรรมชาติและที่มาจากแหล่งผลิตไฟฟ้า) ผิวพื้น รูปแบบและประเภทของเครื่องเรือน สีที่ใช้ในบริเวณที่ก่อให้เกิดความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย มากกว่าจะเป็นสีที่สร้างความรู้สึกอึดอัด มีการจัดที่นั่งให้บริการทั้งในพื้นที่การจัดแสดงและบริเวณโดยรอบ เพื่อให้ผู้เข้าชมได้นั่งพักผ่อนคลาย และอิมเมไปกับสิ่งจัดแสดง มีบริเวณของหนังสืออ้างอิงและข้อมูลอื่น ๆ
- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยงานสองส่วน คือ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าชม และการสื่อสารกับผู้เข้าชม ซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการในการสื่อสารข้อมูล การสื่อสารทั้งสองทางนี้ต้องดำเนินควบคู่กัน หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องมีการแก้ไขเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง ในกรณีที่ข้อมูลไม่ถูกต้องทำให้เกิดความสับสน ส่วนข้อมูลที่ดีแต่มีการสื่อสารที่ไม่ดี (เช่น การมีป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจนหรือแผ่นพับที่ออกแบบไม่น่าสนใจ) ข้อมูลเหล่านั้นจะไม่ถึงเป้าหมาย และเป็นการสูญเสียทรัพยากร กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส (SMT) อาจตั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล เพื่อกำหนดกรอบทำงานในการปรับปรุงความรวดเร็วและช่องทางการสื่อสาร ทั้งภายในองค์กรและสาธารณะ
- กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส เป็นตำแหน่งสำคัญที่ควรเข้าใจเรื่องธุรกิจบริการ ควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชม

- กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชมครอบคลุมตั้งแต่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตร เจ้าหน้าที่ตรวจบัตรเข้าชม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในพื้นที่จัดแสดง เจ้าหน้าที่การจัดกิจกรรมพิเศษ และเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ต้องพบปะผู้เข้าชม และสาธารณชนเป็นประจำ
- ควรมีการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของตำแหน่งนั้น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ด้านการศึกษาวิชาการ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อความสนุกสนาน เจ้าหน้าที่ด้านการบริการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย เป็นต้น
- ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑสถานมีรูปแบบ และป้ายสัญลักษณ์ที่แสดงให้ผู้เข้าชมสังเกตได้ง่าย
- มีการกำหนดตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้หมุนเวียนกันมาทำงาน ให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงาน และทุกจุดบริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ทำให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตลอดระยะเวลาการเปิดให้บริการ
- กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชมและผู้จัดการอาวุโส ควรร่วมกันกำหนดระบบติดตามและประเมินผลการบริการ มีการวางระดับและมาตรฐานการบริการ กำหนดผู้รับผิดชอบการตรวจสอบมาตรฐาน
- กำหนดรายละเอียดงานให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสาร หรือสิ่งที่มีและต้องปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง กำหนดแผนงาน และระยะเวลาการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล

- เป็นผู้ประสานงานทุกภาคส่วนของงานพิพิธภัณฑสถาน หน้าที่หลักคือ การวางระบบในการเก็บข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- เผยแพร่ข้อมูลในรูปลักษณะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่แตกต่างกัน จุดประสงค์สำคัญ คือ การทำให้ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ ถูกต้องและเข้าถึงได้ นอกจากจะเป็นประโยชน์กับสาธารณะแล้วยังเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่อีกด้วย
- คณะทำงานสื่อสารยังรวมถึงเจ้าหน้าที่ออกแบบกราฟิกที่เข้าใจการสื่อสารทางภาพ และคนที่มีทักษะบรรณาธิกรณ คนที่เข้าใจกลุ่มผู้เข้าชม สมาชิกจากคณะทำงานบริการผู้เข้าชม และผู้ที่ดูแลเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑสถาน
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล ควรเป็นผู้คลุกคลีกับข้อมูลและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชมและกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล จะต้องทำงานสอดคล้องและมี feedback ต่อกันเพื่อหา pain point ของผู้เข้าชมและของแต่ละทีม
- ข้อมูลที่จะสื่อสารให้ผู้เข้าชมทราบเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน ได้แก่
 1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน เช่น ชื่อหน่วยงาน ชื่อพิพิธภัณฑสถาน ความเป็นมา สัญลักษณ์ เอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถาน

- ข้อมูลสำหรับการเข้าถึงและใช้บริการพิพิธภัณฑ์ เช่น สถานที่ตั้ง วันเวลาเปิด - ปิดให้บริการ อัตราค่าเข้าชม และค่าบริการเสริมต่าง ๆ วิธีการเดินทางด้วยรถสาธารณะ แผนที่การเดินทางสำหรับการเดินทางด้วยรถยนต์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑ์มีให้บริการ รวมถึงข้อกำหนดในการเข้าชม
- ข้อมูลการติดต่อเพื่อการเข้าชม เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรืออีเมลของพิพิธภัณฑ์ เพื่อผู้เข้าชมสามารถสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่
- ข้อมูลเกี่ยวกับนิทรรศการที่จัดแสดง เนื้อหานิทรรศการที่จัดแสดง ความพิเศษหรือสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับนิทรรศการแต่ละชุด ระยะเวลาในการจัดแสดงกรณีนิทรรศการชั่วคราวหรือนิทรรศการหมุนเวียน
- ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่ให้บริการ รายละเอียดรูปแบบกิจกรรม ระยะเวลา เงื่อนไข และข้อกำหนดต่าง ๆ ของการร่วมกิจกรรม
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและให้ข้อมูลต้องทบทวนข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับแผนงานของการจัดแสดงนิทรรศการและกิจกรรม รวมถึงกรณีที่มีเทศกาลหรือกิจกรรมในโอกาสพิเศษ เช่น มีการปรับปรุงข้อมูลรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายสามเดือน รายปี และมีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน ในภาษาต่าง ๆ ด้วย

ในการพัฒนาการให้บริการผู้เข้าชม เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มควรศึกษาข้อมูลของผู้เข้าชมทั้งผู้ที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์แล้ว (Actual Visitors) และกลุ่มผู้ที่มีแนวโน้มเป็นผู้เข้าชม (Potential Visitors)

6. มาตรฐานการจัดการพื้นที่และบริการภายในพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์ประกอบด้วยพื้นที่หลายส่วน นอกจากพื้นที่ส่วนนิทรรศการและห้องจัดกิจกรรม ซึ่งเป็นพื้นที่หลักที่ผู้เข้าชมต้องการมาชมแล้ว ยังมีพื้นที่ส่วนอื่นที่พิพิธภัณฑ์จะต้องจัดสรร เพื่อรองรับกับความต้องการของกลุ่มผู้เข้าชมที่หลากหลาย ทุกเพศ ทุกวัย ทั้งผู้มาแบบครอบครัวและที่มาเป็นหมู่คณะ พิพิธภัณฑ์จะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับสำหรับโอกาสที่จะมีผู้เข้าชมมาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก นอกจากการเตรียมความพร้อมของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ จะต้องควบคู่ไปกับการมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยด้วย โดยพื้นที่ส่วนที่ต้องได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ประกอบด้วย

6.1 จุดต้อนรับผู้เข้าชม

จุดต้อนรับผู้เข้าชมเป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่จะต้องคอยให้บริการผู้เข้าชมก่อนที่จะเข้าไปใช้บริการภายในพิพิธภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมจะต้องมาถึงจุดให้บริการและเตรียมความพร้อมการให้บริการก่อนเวลาเปิดทำการพิพิธภัณฑ์ และจะต้องเคร่งครัดเรื่องเวลาในการเปิด - ปิดทำการ โดยจะเปิดและปิดให้บริการตรงตามกำหนดเวลา ถึงแม้จะมีผู้เข้าชมหรือไม่ก็ตาม จุดต้อนรับผู้เข้าชมอาจแบ่งส่วนการให้บริการผู้เข้าชมทั่วไปกับผู้เข้าชมหมู่คณะแยกออกจากกัน

- จุดต้อนรับสำหรับผู้เข้าชมทั่วไป/กลุ่มครอบครัว

ส่วนต้อนรับผู้เข้าชม ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่ในพิพิธภัณฑ์ ชี้แจงอัตราค่าเข้าชม กระบวนการขั้นตอนในการเข้าชม อธิบายรอบเวลาการแสดงหรือกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์ เชิญชวนผู้เข้าชมเข้าร่วมกิจกรรม นำเสนอรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ รวมทั้งแจ้งเรื่องสิทธิการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการเข้าชม (สำหรับผู้เข้าชมที่เป็นเด็ก นักศึกษา (ต้องแสดงบัตรนักศึกษา) ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ หรือป้ายสัญลักษณ์แนะนำทิศทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และแจ้งกฎระเบียบข้อห้ามในการเข้าชมให้ผู้เข้าชมทราบ

- จุดต้อนรับสำหรับผู้เข้าชมหมู่คณะ

ในการต้อนรับผู้เข้าชมหมู่คณะ เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับจะประสานงานกับส่วนงานรับรองโดยจะมีรายละเอียดของรายชื่อคณะ จำนวนผู้เข้าชม รอบกิจกรรมที่คณะจองเข้าชม รวมทั้งความต้องการพิเศษที่ผู้เข้าชมร้องขอ พิพิธภัณฑ์ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ซึ่งแจ้งกระบวนการขั้นตอนในการเข้าชม แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็น และนัดหมายเวลา สถานที่ สำหรับรวมพลของแต่ละคณะ หรืออาจมีเจ้าหน้าที่นำชมเฉพาะสำหรับคณะหากมีการร้องขอมาล่วงหน้า

6.2 จุดประชาสัมพันธ์สำหรับผู้เข้าชม

- เป็นจุดให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์ให้กับผู้เข้าชม
- เป็นจุดให้บริการเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โบรชัวร์ แผนที่นิทรรศการ และโปรแกรมกิจกรรมต่าง ๆ
- เป็นจุดให้บริการประกาศเสียงตามสายภายในพิพิธภัณฑ์ฯ จะต้องมีการประกาศต้อนรับผู้เข้าชมเมื่อถึงเวลาเปิดให้บริการ และประกาศแจ้งให้ผู้เข้าชมทราบเมื่อใกล้ถึงเวลาปิดทำการ และมีการประชาสัมพันธ์รอบกิจกรรม และประกาศแจ้งเรื่องอื่น ๆ ให้ผู้เข้าชมทราบตามความเหมาะสม
- กรณีมีการร้องขอความช่วยเหลือ ขอร้องเรียน หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์จะต้องรายงานต่อผู้จัดการประจำวันทันที

6.3 ป้ายบอกทางภายนอกสำหรับบอกทิศทางการมาถึงพื้นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์

- พิพิธภัณฑ์ควรจัดให้มีการติดตั้งป้ายบอกทางตามถนนที่จะนำมาสู่พิพิธภัณฑ์ตามความเหมาะสม
- ควรมีป้ายบอกระยะทาง ป้ายสัญลักษณ์จากพื้นที่ใกล้เคียง และพื้นที่โดยรอบพิพิธภัณฑ์ เพื่อนำทางผู้เข้าชมมายังพิพิธภัณฑ์
- ควรมีการกำหนดระบบจราจร และจัดทำป้ายสัญลักษณ์ กำหนดเส้นทางการจราจรภายในพื้นที่พิพิธภัณฑ์
- ควรมีป้ายแสดงสถานที่สำหรับจอดรถแต่ละประเภท ป้ายบอกทางนำมาถึงพิพิธภัณฑ์ที่มีความชัดเจนสำหรับผู้เข้าชมทั่วไปและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีการประยุกต์ใช้สัญลักษณ์หรือภาพที่เหมาะสม
- ควรพิจารณาถึงสถานที่ติดตั้งและบริเวณโดยรอบไม่ทำให้เกิดความสับสน

6.4 ป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ภายในพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์ที่มีพื้นที่กว้างและอาคารพิพิธภัณฑ์มีขนาดใหญ่และซับซ้อน หรือแม้แต่ในนิทรรศการขนาดเล็ก ซึ่งมีวัสดุหรือเส้นทางที่สลับซับซ้อนอาจทำให้ผู้ชมเหนื่อยและสับสนได้ ความรู้สึกในการหลงทางทำให้เกิดความเครียดและกังวล เสียเวลา และอาจนำไปสู่การปฏิเสธในการเรียนรู้ทุกสิ่งอย่าง พิพิธภัณฑ์จึงต้องมีสิ่งพิมพ์แสดงผังอาคารและนิทรรศการในขนาดพกพา และจัดทำป้ายสัญลักษณ์ภายในอาคารที่ชัดเจน บอกทิศทางที่จำเป็นในการเข้าชม เช่น ป้ายบอกโซนนิทรรศการ ป้ายทางเข้า ทางออก ห้องน้ำ จุดพักคอย ลิฟท์ ทางออกฉุกเฉิน และมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมเพื่อให้คำแนะนำและการบอกทิศทางและสถานที่ที่ควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ

6.5 ห้องล็อกเกอร์/จุดฝากของ

- ควรมีบริการรับฝากของ สัมภาระ หรือสิ่งของที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปภายในบริเวณพิพิธภัณฑ
- ควรมีจุดรับแจ้งของหาย หรือกรณีมีผู้เก็บทรัพย์สินได้ และบันทึกของที่ยังไม่มีผู้มารับคืน
- ควรมีบริการล็อกเกอร์ฝากของทั้งที่ให้ผู้เข้าชมบริการตนเอง โดยผู้เข้าชมสามารถนำของใส่ในล็อกเกอร์แล้วเก็บกุญแจล็อกเกอร์ไว้กับตัว และบริการฝากของกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้บัตรฝากของกับผู้เข้าชมเพื่อมาแลกรับของคืน

6.6 ห้องน้ำ

- พิพิธภัณฑควรมีการจัดห้องน้ำสำหรับรองรับผู้เข้าชมทั้งภายในและภายนอกอาคารพิพิธภัณฑ เพื่อให้สามารถให้บริการผู้เข้าชมที่มานอกเวลาทำการพิพิธภัณฑได้
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบความสะอาดของอุปกรณ์ เช่น สบู่ ผ้าเช็ดมือ กระดาษชำระ ที่จะต้องมีพร้อมตลอดระยะเวลาการให้บริการ
- มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำที่เห็นได้ชัดเจน
- มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และห้องสำหรับการดูแลเด็กอ่อน เช่น การให้นม หรือการเปลี่ยนผ้าอ้อมเด็ก
- ในห้องน้ำควรมีอ่างล้างมือและเครื่องสุขภัณฑ์ที่มีความสูงในระดับที่เด็ก ๆ สามารถใช้งานได้

6.7 ห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับเด็ก

- พิพิธภัณฑควรมีจัดเตรียมพื้นที่และขนาดของห้องให้มีความกว้างโดยพิจารณาขนาดของรถเข็น ระยะวงเลี้ยวร่วมกับร่างกายโดยมีพื้นที่ขนาด 1.20 x 1.30 เมตร เป็นอย่างน้อย
- ควรมีจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับเปลี่ยนผ้าอ้อมซึ่งมีลักษณะตั้งพื้น หรือติดผนัง โดยมีความสูงจากพื้น 0.70 เมตร
- ควรมีจัดเตรียมถังขยะสำหรับทิ้งผ้าอ้อมไว้ในตำแหน่งข้างเตียงเปลี่ยนผ้าอ้อม

6.8 ร้านอาหาร และร้านกาแฟ

พิพิธภัณฑควรมีพื้นที่เพื่อให้บริการร้านอาหาร เครื่องดื่ม และร้านกาแฟแก่ผู้เข้าชม เพราะการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑอาจทำให้เหนื่อยล้า และผู้คนที่ต้องการบริเวณที่สามารถหาซื้อเครื่องดื่มที่สร้างความสดชื่น ทั้งเพื่อให้ผู้เข้าชมสามารถอยู่ในพิพิธภัณฑได้นานขึ้น และต้อนรับกับผู้ที่เดินทางมาถึงพิพิธภัณฑ โดยผู้เข้าชมสามารถใช้บริการร้านอาหาร และร้านกาแฟได้โดยยังไม่จำเป็นต้องซื้อบัตรเข้าชมพิพิธภัณฑ และพิพิธภัณฑที่มีการตรวจสอบมาตรฐานราคา และคุณภาพของอาหารให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าชม และสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของพิพิธภัณฑ

6.9 ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

- พิพิธภัณฑควรมีพื้นที่เพื่อให้บริการร้านจำหน่ายของที่ระลึก
- พิพิธภัณฑมีการกำหนดนโยบายว่า สินค้าได้บ้างที่ควรจำหน่ายในร้าน และในราคาที่เหมาะสมกับผู้เข้าชมทุกกลุ่ม เช่น มีสินค้าที่เด็ก ๆ สามารถซื้อได้ในราคาที่ย่อมเยา มีสินค้าสำหรับกลุ่มนักวิชาการ นักการศึกษา หรือผู้สนใจเฉพาะด้าน เฉพาะสาขา เป็นต้น
- มีสินค้าที่มีตราสัญลักษณ์ของพิพิธภัณฑ หรือเป็นสินค้าที่ผลิตจากต้นแบบหรือแนวคิดของพิพิธภัณฑ หรือเป็นผลงานของนักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ ซึ่งสินค้าบางส่วนสามารถซื้อได้เฉพาะที่พิพิธภัณฑหรือตัวแทนของพิพิธภัณฑเท่านั้น
- มีการกำหนดราคาพิเศษสำหรับสมาชิกของพิพิธภัณฑ หรือกลุ่มผู้สนับสนุนพิพิธภัณฑ

6.10 ห้องละหมาด

พิพิธภัณฑสถานควรจัดให้มีบริการห้องละหมาดสำหรับนักเรียนและบุคลากรมุสลิม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนาอิสลาม การจัดห้องละหมาดจะต้องประกอบด้วย

- ทิศทางตามหลักศาสนา
ผู้ทำการละหมาดต้องหันหน้าไปทางทิศกิบละห์ หรือทิศซึ่งเป็นที่ตั้งของมัสยิด ประเทศ ซาอุดีอาระเบีย สำหรับในประเทศไทยควรยึดทิศตะวันตกเป็นที่ตั้งหรือสามารถใช้แอปพลิเคชันสำรวจทิศเป็นตัวช่วยได้ และควรทำป้ายสัญลักษณ์ หรือติดสติ๊กเกอร์ไว้สำหรับผู้เข้าชมจะได้ทำละหมาดได้อย่างถูกต้อง
- การเลือกห้องสำหรับใช้เป็นห้องละหมาด
ควรคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างขนาดของห้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรแบ่งโซน แยกสำหรับชาย-หญิง หรือสามารถใช้ร่วมกันเพื่อความเหมาะสม
- จุดชำระล้างความสะอาด
บริเวณใกล้ห้องละหมาด ควรมีก๊อกน้ำที่อยู่ในระดับที่สามารถนั่งล้างเท้าได้ รวมถึงต้องเตรียมเก้าอี้หรือออกแบบที่นั่งไว้โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้งานทุกเพศทุกวัย
- จัดเตรียมสิ่งของสำคัญจำเป็นต้องใช้
สิ่งจำเป็นที่ควรมีไว้ภายในห้องละหมาด ได้แก่ พรมหรือผ้าปูรองนั่งระหว่างทำละหมาด, ชุด ละหมาด (Talakong), อัลกุรอ่าน รวมถึงควรมีปฏิทินอิสลาม เพื่อสามารถใช้ตรวจดูวันสำคัญ ต่างๆ ได้อย่างสะดวก

6.11 ห้องพยาบาล

การจัดห้องพยาบาลที่ปลอดภัย ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- ควรจัดให้ห้องพยาบาลให้อยู่ในบริเวณที่สงบเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนและไม่พลุกพล่าน
- ห้องพยาบาลควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร
- ควรจัดห้องพยาบาลให้สะอาดเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะและถูกหลักสุขาภิบาล เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศระบายถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ เช่น พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญคอยดูแลควบคุมอยู่เสมอ
- ควรมีเตียงพักผู้ป่วยที่แข็งแรงสะอาด และถูกสุขลักษณะ
- ควรมีอุปกรณ์การปฐมพยาบาลที่สะอาด และปลอดภัยอย่างเพียงพอ
- ตู้ยาควรมีกุญแจปิด-เปิด และเมื่อใช้แล้วควรปิดและใส่กุญแจทุกครั้ง
- ยาและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบและปลอดภัย เช่น แยกประเภทของยาอันตราย ยารับประทาน ยาห้ามรับประทาน มีสลากยาติดบอกชื่อยา และวิธีใช้ยาต่าง ๆ
- ห้ามผู้อื่นหยิบยามาใช้เองเด็ดขาด ต้องผ่านผู้ดูแลหรือเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง
- ควรจัดห้องพยาบาลให้เป็นสัดส่วน เช่น ที่นั่งรอรับการปฐมพยาบาล ห้องตรวจโรคหรือห้องปฐมพยาบาล ห้องพักผู้ป่วย โต๊ะทำงานของผู้ดูแลห้องพยาบาล มีอ่างล้างมือ มีโทรศัพท์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ

6.12 การจัดพื้นที่บริเวณกลางแจ้งหรือลานเอนกประสงค์ สำหรับผู้เข้าชม

พิพิธภัณฑสถานควรมีพื้นที่กลางแจ้ง หรือลานเอนกประสงค์ เช่น สวน ลานกว้าง หรือพื้นที่สำหรับวัตถุขนาดใหญ่หรือหนักเกินกว่าที่จะนำเข้าไปภายในพิพิธภัณฑสถาน เพื่อเป็นจุดพักผ่อน เป็นจุดรวมพล เป็นสถานที่จัดนิทรรศการชั่วคราว หรือจัดรูปแบบนิทรรศการกลางแจ้ง และเป็นลานกิจกรรม สำหรับกิจกรรมสันทนาการ และอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่ผู้เข้าชมในการใช้บริการนอกเวลาทำการพิพิธภัณฑ์ และเพื่อใช้สำหรับจัดกิจกรรมในโอกาสพิเศษ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยลดความหนาแน่นของผู้เข้าชมภายในอาคารพิพิธภัณฑ์อีกด้วย

6.13 ลานจอดรถ

ลานจอดรถสำหรับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ จะแบ่งตามลักษณะประเภทรถและกลุ่มผู้มาใช้บริการ ได้แก่ รถยนต์ทั่วไป รถจักรยานยนต์ รถบัส รถคนพิการ (รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากเอกสารมาตรฐานลานจอดรถ)

6.14 จุดจอดและเรียกใช้บริการสาธารณะ

- การจัดจุดจอดรถสำหรับรถบริการสาธารณะ ต้องมีการวางแผน ออกแบบ และปรับปรุงจุดจอดรถ โดยคำนึงถึงการเข้าถึงและการใช้งานโดยเท่าเทียมของคนทุกกลุ่ม รวมทั้งผู้ใช้บริการกลุ่มพิเศษด้วย
- ที่จอดรถต้องสามารถหาได้ง่าย มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน ไม่มีสิ่งกีดขวาง
- กรณีมีรถบริการที่พิพิธภัณฑ์จัดให้ต้องมีข้อมูลการเดินทางแจ้งให้ผู้เข้าชมทราบอย่างชัดเจน
- ควรจัดให้มีที่นั่งที่เหมาะสมสำหรับผู้เข้าชมเพื่อรอรถบริการ

6.15 สิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑ์ ต้องจัดไว้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

- รถเข็นสำหรับผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- ทางลาดสำหรับรถเข็นเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- ลิฟท์สำหรับรถเข็น
- ห้องน้ำเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการ
- สัญลักษณ์สำหรับผู้พิการทางสายตา
- สถานที่สำหรับการดูแลเด็กก่อน
- เครื่องบรรยายภาษาต่างประเทศ

7. มาตรฐานด้านการกำหนดนโยบายการใช้พื้นที่ของผู้รับบริการ

พิพิธภัณฑ์ควรกำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติในพื้นที่ต่างๆ อย่างชัดเจน และสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบ การบันทึกภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ด้วยกล้องถ่ายภาพ กล้องบันทึกวิดีโอ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความพึงพอใจ ความปลอดภัย และประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

- ผู้ชมสามารถบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวเพื่อการใช้ส่วนบุคคลเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อจุดประสงค์เชิงพาณิชย์หรือการส่งเสริมการขายใด ๆ (ตามนโยบายการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว)
- การขอใช้ภาพหรือภาพถ่ายวัตถุจัดแสดงหรือสิ่งสะสม ผู้เข้าชมต้องประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลิขสิทธิ์
- วัตถุจัดแสดงหรือสิ่งสะสมภายในพิพิธภัณฑ์อาจมีชิ้นงานที่เป็นลิขสิทธิ์เป็นของผู้อื่น ฉะนั้น เป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการในการไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ของบุคคลอื่น เมื่อผู้ใช้บริการทำหรือใช้สำเนาผลงานเหล่านั้น ด้วยเหตุนี้ ในบางกรณีจึงไม่อนุญาตให้บันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวของนิทรรศการชั่วคราวหรือสิ่งจัดแสดงเหล่านั้น โดยจะมีเครื่องหมายระบุห้ามบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวอย่างชัดเจน
- ห้ามใช้แฟลชเพื่อการบันทึกภาพนิ่ง ไฟส่องสว่าง ขาตั้งกล้อง หรือไม้สำหรับการบันทึกภาพแบบเซลฟี่ด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในพื้นที่นิทรรศการ ส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง ไม่รบกวนผู้ใช้บริการคนอื่น ควรปิดแฟลชก่อนการบันทึกภาพนิ่ง และตั้งเป็นระบบไร้เสียงเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมและชมการแสดง

- ผู้เข้าชมควรใช้ความระมัดระวังในระหว่างการชมนิทรรศการ และหลีกเลี่ยงไม่บดบังการชม หรือบันทึกภาพผู้เข้าชมคนอื่น เมื่อบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว
- ห้ามการใช้อากาศยานไร้คนขับหรือ drone ในทุกกรณี หากปราศจากการอนุญาตอย่างเป็นทางการ กรณีที่พบอากาศยานไร้คนขับที่ไม่ได้รับอนุญาตบินในพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและอาจก่ออันตรายให้กับบุคคลอื่น
- ไม่สามารถบันทึกภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวของบุคคล โดยปราศจากคำอนุญาตของบุคคลนั้น
- กรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด พิพิธภัณฑ์จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้เข้าชมทราบว่าบริเวณนั้นมีกล้องวงจรปิดติดตั้งอยู่โดยใช้ป้ายหรือเครื่องหมายสัญลักษณ์แจ้งให้ทราบ

8. มาตรฐานด้านความปลอดภัย และแผนฉุกเฉิน

พิพิธภัณฑ์ต้องจัดทำแผนและมาตรการด้านความปลอดภัย และแผนในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ รวมทั้งวัตถุจัดแสดงมีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวปฏิบัติในการกรณีที่เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น เช่น ไฟไหม้ มีผู้เจ็บป่วย เป็นต้น โดยต้องมีการสื่อสารให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบและมีระบบการจัดการที่ชัดเจนที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบร่วมกัน

มาตรฐานหลัก

1. จัดให้มีป้ายบอกทาง ภายในและภายนอกอาคาร และทางออกฉุกเฉิน ที่ชัดเจนและเป็นสากล
2. มีการติดป้ายแจ้งเตือนถึงมาตรการความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่และผู้เข้าชม รวมทั้งพื้นที่และอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงสูง
3. จัดระเบียบพื้นที่ให้ไม่รก เละเทอะ หรือเป็นอันตราย เช่นจากสิ่งก่อสร้าง สารเคมี มีป้ายเตือนกรณีที่มีความเสี่ยงในพื้นที่เช่นพื้นลื่นหรืออยู่ระหว่างการก่อสร้าง
4. มีกล้องวงจรปิด หรือพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ดูแลครอบคลุมพื้นที่นิทรรศการหรือกิจกรรม
5. จัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลวิชาชีพ รวมทั้งอุปกรณ์กู้ชีพตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการประสานกับหน่วยกู้ชีพและโรงพยาบาลสำรองในเหตุฉุกเฉินทางสุขภาพ
6. มีมาตรการและแผนฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือพิบัติภัย มีจุดรวมพลและอุปกรณ์ที่จำเป็นรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมอย่างถูกต้องตามมาตรฐานความปลอดภัย
7. ดำเนินการด้านความปลอดภัยอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด โดยคำนึงถึงผู้ชมที่หลากหลาย และผู้ชมที่มีข้อจำกัดหรือมีความต้องการพิเศษ
8. มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อตรวจสอบความปลอดภัยต่อสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
9. มีการควบคุมอย่างเคร่งครัด เกี่ยวกับพื้นที่ส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคล
10. มีระบบดับเพลิงและมาตรการควบคุมเพลิงให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งวิธีปฏิบัติ
11. รักษาระเบียบเกี่ยวกับสาธารณสุข การรักษาความปลอดภัย และการก่อสร้าง
12. จัดการสารเคมี อุปกรณ์เคมี เครื่องมืออุปกรณ์มิให้เกิดอันตราย ตามกฎหมายกำหนด โดยแจ้งวิธีปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่รับทราบ
13. มีการตรวจตราพื้นที่ นิทรรศการ และสภาพแวดล้อมอยู่เป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีการซ่อมบำรุงรักษาอาคาร โครงสร้างและอื่น ๆ เป็นระยะ
14. มีคณะกรรมการความปลอดภัยสถานที่ทำงาน

15. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร และผู้ปฏิบัติงาน ให้ทราบถึงมาตรการความปลอดภัยและแนวปฏิบัติ รวมทั้งมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมแนะนำด้านสุขภาพและความปลอดภัยวิชาชีพ

การดูแลรักษาความปลอดภัยและการป้องกัน

- ในบางโอกาสผู้เข้าชมอาจถูกตรวจค้นโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ก่อนเข้าสู่อาคารพิพิธภัณฑ์ และตรวจดูแลทรัพย์สินส่วนบุคคลของตนเอง เพราะพิพิธภัณฑ์จะไม่รับผิดชอบหากทรัพย์สินเหล่านั้นเสียหายหรือสูญหาย
- ทรัพย์สินใดที่ลืมไว้ในพื้นที่พิพิธภัณฑ์ จะได้รับการเก็บรักษาโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการผู้เข้าชม ทั้งนี้ควรมีกุญแจปิดที่บันทึกภาพตลอด 24 ชั่วโมง
- กรณีฉุกเฉิน ผู้เข้าชมจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและแนวทางของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ เพื่อความปลอดภัยของทุกคน และควรแจ้งอุบัติเหตุทุกกรณีอย่างทันท่วงทีกับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์

ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามของผู้เข้าชม

- ผู้เข้าชมที่เป็นเด็กและเยาวชนที่มีอายุต่ำกว่า 13 ปีควรมีผู้ปกครองและผู้รับผิดชอบตลอดเวลาในการเข้าชม
- ห้ามรับประทานอาหารหรือดื่มเครื่องดื่มภายในบริเวณจัดแสดงนิทรรศการ
- ห้ามสูบบุหรี่หรือบุหรี่ไฟฟ้าภายในพิพิธภัณฑ์ ยกเว้นในพื้นที่จัดเตรียมให้เท่านั้น
- ห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในพิพิธภัณฑ์ ยกเว้นสุนัขนำทางสำหรับผู้มีความบกพร่องทางสายตาและการได้ยิน
- หากพบการครอบครองเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือสารที่ก่อให้เกิดอาการเมา บุคคลดังกล่าวจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าในพิพิธภัณฑ์ นอกจากนี้ หากบุคคลใดมีอาการเมาจากแอลกอฮอล์หรือสารอื่น ๆ ที่ทำให้ไร้สติสัมปชัญญะจะถูกเชิญออกจากพิพิธภัณฑ์
- ไม่อนุญาตให้เล่นสกายบอร์ด สเก็ต สเก็ตบอร์ด หรือจักรยาน ภายในอาคารพิพิธภัณฑ์
- ไม่อนุญาตให้พกพาอาวุธและวัสดุที่จะเป็นอันตรายภายในพิพิธภัณฑ์ ยกเว้นเป็นไปเพื่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยจะต้องมีการแสดงและระบุงการครอบครอง ณ จุดประชาสัมพันธ์
- องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติเป็นองค์กรที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และต้อนรับผู้ชมจากทุกภาคส่วน
- พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร และผู้ให้บริการ มีสิทธิ์ในการทำงานและเยี่ยมชมส่วนต่าง ๆ อย่างปลอดภัยโดยปราศจากอันตราย ความรุนแรง หรือพฤติกรรมคุกคามใด ๆ
- หากผู้ใดทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม จะถูกเชิญออกนอกสถานที่ และปฏิเสธไม่ให้เข้าพิพิธภัณฑ์ในอนาคต
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจได้รับการขอร้องให้ดำเนินการใด ๆ กับผู้เข้าชมที่มีพฤติกรรมที่เป็นอันตรายหรือรุนแรง โดย อพวช. สงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการเข้าและหรือขอให้ออกจากอาคารพิพิธภัณฑ์

9. มาตรฐานด้านการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์

การเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์ นอกจากจะเน้นการเรียนรู้ผ่านชิ้นงานนิทรรศการแล้ว พิพิธภัณฑ์ยังต้องพัฒนากิจกรรมเสริมศึกษาจากการปฏิบัติ ส่งเสริมการลงมือกระทำ และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยทักษะการคิดอย่างมีขั้นตอน ร่วมกับการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและได้รับองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พิพิธภัณฑ์ยังต้องพัฒนาการจัดการศึกษาโดยใช้สื่อออนไลน์ Social Media มาใช้ประกอบในถ่ายทอดองค์ความรู้ ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่องมากขึ้น กระบวนการเรียนรู้ โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสร้างองค์

ความรู้ การจัดการสภาพแวดล้อมสังคมแห่งการเรียนรู้ ให้บุคคลได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องไร้ขีดจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ผู้เข้าชมหรือผู้ใช้บริการสามารถสร้างความเข้าใจ สร้างแนวคิดเรื่องที่จะเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและวิทยากร เกิดการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต

สื่อออนไลน์ ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง โดยผู้ใช้บริการสามารถแบ่งปันความรู้ แสดงความคิดเห็นต่อข้อมูล และข่าวสารต่างๆ แก่กันได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ สื่อออนไลน์จึงกลายเป็นช่องทางสำคัญที่ก่อให้เกิดผลดีหลายด้าน อาทิ ทำให้พิพิธภัณฑ์เป็นที่รู้จักกว้างขึ้น ช่วยประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ ช่วยรักษาสถานผู้ใช้บริการเดิม ขณะเดียวกันก็ช่วยขยายไปสู่ผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่ หรือผู้เข้าชมในอนาคตให้ผ่านเข้ามารู้จักพิพิธภัณฑ์ อย่างรวดเร็วและเกิดการบอกต่อได้ง่ายขึ้น

Evans (2008) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวข้องกับการสนทนาตามธรรมชาติอย่างแท้จริงระหว่างผู้คนเกี่ยวกับบางเรื่องที่เป็นที่สนใจ การสนทนาสร้างผ่านความคิดและประสบการณ์ของผู้ที่มีส่วนร่วมทั้งหลายในสังคมออนไลน์ ซึ่งคือการแบ่งปันเพื่อประสงค์ให้เกิดข้อมูลสู่ทางเลือกที่ดีกว่า การมีส่วนร่วมของสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบของข่าวสาร รูปภาพ วิดีโอ และ พ็อดแคส ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะพร้อมๆ กันกับการแสดงความนิยมชื่นชอบในเรื่องราวเหล่านั้น ซึ่งสามารถรวบรวมสร้างเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และตราสินค้าขององค์กรใดๆ ที่ถูกรับรู้ในตลาดการค้าได้ นอกจากนี้สื่อสังคมออนไลน์ ยังเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อการรับรู้ประสบการณ์หลังการซื้อในกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้อย่างดี

Raman (2009) กล่าวว่าในโลกของสื่อสังคมออนไลน์ ความชื่นชอบในสินค้า และ บริการของผู้บริโภคนั้นได้รับอิทธิพลจากความคิด มุมมอง การพบเห็น และประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้ใช้บริการอื่นๆ เช่น เพื่อน กลุ่มอ้างอิง Blogs tagging social network online forum และcontent อื่นๆ ผู้ใช้บริการหลายคนสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ประสบการณ์ได้มากมายจากผู้ให้เครือข่ายเหล่านี้ ซึ่งมากกว่าข้อความการสื่อสารการตลาดทางเดียว และสามารถควบคุมข้อความและโฆษณาโดยส่งผ่านจากองค์กรผู้ให้บริการ

เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้สื่อออนไลน์ ทำให้รูปแบบการใช้บริการมีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การใช้สื่อออนไลน์อย่างถูกต้องสามารถทำให้พิพิธภัณฑ์สื่อสร้างความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ดี ผู้เข้าชมไม่ได้ใช้สื่อออนไลน์เพียงเพื่อทำการหาข้อมูลการใช้บริการ แต่เพื่อหาความไว้วางใจจากการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายซึ่งเป็นแหล่งข่าวสารที่มีคุณค่า สิ่งเหล่านี้จะสร้างการรับรู้ที่ดีและเกิดความผูกพันระหว่างผู้เข้าชมกับพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบของการบอกเล่าปากต่อปาก และการใช้สื่อออนไลน์เป็นกลยุทธ์ที่มีต้นทุนต่ำ ในการดำเนินการหากเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้ ขณะเดียวกันสื่อออนไลน์ยังมีข้อเสียในการใช้ หากนำมาปฏิบัติไม่ถูกต้อง หมายถึง หากเกิดสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาจะขยายวงกว้างสู่ผู้เข้าชมได้รวดเร็วเช่นกัน ดังนั้นหากพิพิธภัณฑ์สามารถนำกลยุทธ์สื่อออนไลน์มาใช้อย่างถูกวิธี จะสามารถเกิดผลตอบรับที่ดีต่อพิพิธภัณฑ์ได้

แนวทางปฏิบัติการใช้สื่อออนไลน์

การสื่อสารในปัจจุบันไม่ได้สิ้นสุดเพียงแค่การซื้อสินค้าหรือการใช้บริการเท่านั้น แต่สิ้นสุดลงที่การแบ่งปัน (Share) เพราะผู้เข้าชมสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ตลอดเวลาผ่านสื่อออนไลน์ หลักการในการสร้างสื่อออนไลน์ มีสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญหลายประการ โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านการตอบสนอง (Instant) สื่อออนไลน์ต้องสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้ในทันที และสิ่งที่นำเสนอหรือเนื้อหาต้องทันสมัย ทันเหตุการณ์ จึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ที่ติดตามสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีส่วนร่วมได้มาก

2. ด้านการสื่อสาร (Interactive) ต้องเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างพืธิภณัฑ์และสมาชิกในเครือขายอยางสมำเสมอและต่อเนื่อง
3. ด้านการตอบสนองระดับบุคคล (Individualization) ต้องสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการได้ ซึ่งสื่อออนไลน์ต้องมีกิจกรรมที่สามารถให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เลือกได้ และเป็นการสื่อสารในระดับบุคคลแบบตัวต่อตัว นอกจากนี้กิจกรรมที่นำมาสร้างในสื่อออนไลน์ต้องเข้าใจผู้ให้บริการด้วย
4. ด้านความต้องการของผู้ให้บริการ (Insight) พืธิภณัฑ์ต้องมีความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ให้บริการ การวิเคราะห์แรงจูงใจและความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการก่อนที่จะทำกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ผู้ให้บริการติดตามสื่อออนไลน์ของพืธิภณัฑ์อย่างสมำเสมอ
5. ด้านการโฆษณาที่มองไม่เห็น (Invisible) หากมีการส่งเสริมการตลาด หรือการส่งเสริมการขาย ต้องทำให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกรว่าเป็นการยัดเยียดหรือพยายามที่จะขายสินค้าหรือบริการมากจนเกินไป
6. ด้านความสอดคล้อง (Integration) การใช้สื่อออนไลน์ ต้องสัมพันธ์กับความเป็นจริง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ขัดแย้งทั้งในลักษณะทางกายภาพ รวมไปถึงสินค้าหรือบริการที่น่าเสนอด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่สับสน
7. ด้านความเป็นตัวตน (Identity) พืธิภณัฑ์ต้องแสดงความเป็นเอกลักษณ์ที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นตราสัญลักษณ์ เมื่อผู้ใช้บริการเห็นจะสามารถจดจำได้ในทันที ดังนั้นสื่อออนไลน์จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถจดจำตราสัญลักษณ์ รวมถึงความเป็นเอกลักษณ์ของพืธิภณัฑ์ได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่ง

10. มาตรฐานด้านการรักษาข้อมูลและความเป็นส่วนตัว

อพวช. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ให้บริการ และตระหนักว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง อพวช. จึงมีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะชี้แจงรายละเอียด วิธีการจัดเก็บรวบรวม ใช้ และ/หรือเปิดเผย การคุ้มครองข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล การโอนย้าย และการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ในที่นี้หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมจากเว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ กิจกรรม และสถานที่อื่น ๆ ในการทำการลงทะเบียน และข้อมูลสาธารณะจากช่องทางต่างๆ

นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) นี้ อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดย อพวช.มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งตามกฎหมายเรียกว่า ‘ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล’ โดยมีพนักงานที่ อพวช. มอบหมายโดยเฉพาะให้มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการ เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของ อพวช. ซึ่งตามกฎหมายเรียกว่า ‘ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล’ ส่วนผู้ให้บริการถือเป็น ‘เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล’ ตามกฎหมายนี้

อพวช. จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการไว้เป็นอย่างดีตามมาตรการเชิงเทคนิค (Technical Measure) และมาตรการเชิงบริหารจัดการ (Organizational Measure) เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล การสูญหาย การเข้าถึงทำลาย ใช้ แปลง แก้ไข การนำข้อมูลไปใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลนอกวัตถุประสงค์ หรือโดยไม่อำนาจหรือโดยไม่ชอบ ก่อนที่ อพวช. จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลของท่าน อพวช. จะทำการขอความยินยอมจากผู้ให้บริการก่อน โดยการขอความยินยอม อพวช. จะทำโดยชัดแจ้ง เป็นหนังสือหรือทำโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการมีความเป็นอิสระในการให้ความยินยอมในการที่ อพวช. จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือ

เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล อพวช. จะไม่กำหนดเงื่อนไขในการให้ความยินยอมเพื่อให้เข้าถึงการรับบริการ หรือเข้าทำสัญญากับ อพวช. หากข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่มีความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องสำหรับการเข้าทำสัญญา หรือการรับบริการนั้น นอกจากนี้ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้รับจ้าง ตัวแทน ที่ปรึกษา และผู้รับข้อมูลจาก อพวช. มีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการรักษาความลับที่ อพวช. กำหนดขึ้น ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลท่านใดเป็นผู้ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ถือเป็นผู้เยาว์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การให้ความยินยอมจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำแทน หากผู้จะให้ความยินยอมนั้นเป็นผู้เยาว์ที่อายุไม่เกิน 10 ปี ต้องขอความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองนั้นโดยตรง ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลท่านใดเป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือบุคคลเสมือนไร้ความสามารถ ต้องขอความยินยอมจากผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์ที่มีอำนาจกระทำการแทนบุคคลไร้ความสามารถหรือบุคคลเสมือนไร้ความสามารถนั้นแล้วแต่กรณี และ อพวช. จะดำเนินการให้ข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

11. มาตรฐานด้านการติดตามและประเมินผลกรให้บริการ

11.1 การจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

การที่ผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย และมีความต้องการที่แตกต่างกัน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ บางครั้งอาจไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ และอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ผู้ใช้บริการจึงแจ้งข้อร้องเรียนมาเพื่อให้พิพจน์ข้อร้องเรียนปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ ตลอดเวลา พิจารณาข้อร้องเรียน จัดทำแนวทางและเผยแพร่ นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร อันเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และวิธีการแก้ปัญหา นโยบายและการจัดการ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถ นำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการเรื่องร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ การจัดการคำร้องเรียน มีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน
2. รับและบันทึกคำร้องเรียน
3. แก้ปัญหา
4. ประเมินคำร้องเรียนลูกค้าเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม
5. อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้
6. ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้จัดการและผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาและแจ้งให้ลูกค้าทราบ
7. ปิดคำร้องเรียน

สิ่งที่ต้องพิจารณาในการรับข้อร้องเรียนจากผู้เข้าชม

- ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นควรประยุกต์ใช้กับผู้ที่เข้ามาติดต่อพิพจน์ข้อและมารับบริการ ไม่ว่าผู้มาเยือนนั้นจะมาจากโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย นักวิจัย หรือ ผู้ใช้บริการพิเศษอื่นของพิพจน์ข้อ เช่น งานโบราณคดีและบริการโบราณวัตถุ หรือบริการตามความต้องการ
- การแสดงข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนควรมีช่องทางที่สะดวกสบาย ทั้งระหว่างหรือหลังการเยี่ยมชม ทั้งด้วยการเขียน การโทรศัพท์ หรือบริการทางอินเทอร์เน็ต หากพิพจน์ข้อมีเว็บไซต์หรืออีเมลของตนเอง
- ในกรณีที่ผู้ใช้บริการส่งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนมาที่พิพจน์ข้อด้วยตนเอง ภัณฑารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่อาวุโสควรมารับฟังความคิดเห็นนั้น ๆ

- รูปแบบของการบันทึกข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นในลักษณะอื่น จะเป็นประโยชน์ในการบันทึกข้อมูลสำคัญ และ พิธีภัณฑ์ควรรายงานทางวาจา โทรศัพท์ หรือจดหมาย เพื่อแสดงให้เห็นว่าพิธีภัณฑ์รับทราบเรื่องราว ดังกล่าว
- หากเป็นการร้องเรียนทางวาจาหรือโทรศัพท์ควรมีการบันทึกเพื่อเป็นข้อมูลและมีลักษณะเป็นทางการ ควรมี การขอชื่อที่อยู่ของบุคคลดังกล่าว สำหรับการตอบปัญหาและติดต่อกลับในอนาคต
- ข้อร้องเรียนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นความลับและไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติ
- ควรกำหนดขั้นตอนการสืบสวนและการตอบข้อร้องเรียน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการภายในเพื่อการสืบสวน และการตอบข้อร้องเรียนที่เพียงพอและเป็นระบบ
- ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นควรได้รับการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร (ภายใน 7 วันหลังจากที่รับทราบ เรื่องราว) จากจุดนั้นจนถึงการตอบข้อร้องเรียนควรประมาณระยะเวลาที่เหมาะสม
- หากไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่วางไว้ได้ต้องมีการทำบันทึกอธิบายไปยังผู้ร้องเรียน
- หากข้อร้องเรียนเป็นจริงพิธีภัณฑ์ควรแสดงการขอโทษ และอธิบายถึงแนวทางที่จะไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ
- เมื่อมีการตอบข้อร้องเรียน ควรถามบุคคลนั้นว่าพึงพอใจในคำตอบหรือวิธีการแก้ปัญหาหรือไม่ และ ใน อนาคตหากมีปัญหาอีก บุคคลนั้นสามารถแสดงข้อร้องเรียนได้

11.2 การรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม Voice of Customer (VOC)

การรับฟังเสียงของผู้เข้าชม เป็นการค้นหาความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของผู้เข้าชม แบบ Insight โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ผู้เข้าชมเกิดความผูกพัน พิธีภัณฑ์จึงต้องมีความเข้าใจลูกค้า ทั้งคุณลักษณะ ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าชม รวมไปถึงการให้บริการที่เหนือความคาดหวังผู้เข้าชม ทั้งนี้เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิม เพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และยังสามารถนำไปวางแผน พัฒนารูธุรกิจ สร้างบริการให้ตรงใจลูกค้ามากขึ้น

วัตถุประสงค์การรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม

- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม
- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ลูกค้า/ผู้เข้าชม
- เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ นิทรรศการ และกิจกรรม ให้ตรงตามความต้องการลูกค้า/ผู้เข้าชม
- เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้า/ผู้เข้าชม อยากให้ อพวช. เป็นในอนาคต
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และนโยบายของ อพวช. ในอนาคต

ระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม

วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม

เชิงรุก	เชิงรับ
1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	1. Call Center
2. วัดความพึงพอใจ	
3. การสัมภาษณ์	2. การรับข้อร้องเรียนลูกค้า
4. Focus groups	3. ข้อเสนอแนะ
5. การสังเกต Observation	

ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้เข้าชม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

อพวช. เปิดช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้/ผู้เข้าชม หลากหลายช่องทาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ	หน่วยงานผู้ดูแล	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ
Off-line	ตรวจสอบ	แต่ละช่องทาง	ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
1. โทรศัพท์	ทุกวัน	กองจัดระบบผู้เข้าชม สำนักบริการผู้เข้าชม	ภายใน 1 วัน
2. จดหมาย/โทรสาร	ทุกวัน	กองสารบรรณ	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ ลงทะเบียนรับหนังสือ)
3. แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	สำนักบริการผู้เข้าชม กองบริการลูกค้าสัมพันธ์	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ ตรวจสอบแบบสอบถาม)
4. กล่องรับข้อ ร้องเรียน	ทุกวัน	MOD สำนักบริการผู้เข้าชม	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ได้รับ หนังสือร้องเรียน)
5. เจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ	ทุกวัน	MOD ส่วนนิทรรศการและ กิจกรรม MOD สำนักบริการผู้เข้าชม	ภายใน 1 วัน
6. การประเมิน โครงการ/ กิจกรรม	เมื่อสิ้นสุด โครงการ	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ผู้ดูแล โครงการแจ้ง สปช.)
7. Focus group	1 ครั้ง/ปี	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	ภายใน 1 วัน
8. การสัมภาษณ์	ทุกวัน	สำนักบริการผู้เข้าชมกอง บริการลูกค้าสัมพันธ์	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ได้รับ แจ้ง)
9. ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต	ทุกวัน	เจ้าหน้าที่ ศปท.	ภายใน 1 วัน
On-line			
1. Facebook	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 วัน
2. E-mail	ทุกวัน	กองจัดระบบผู้เข้าชม	ภายใน 1 วัน
3. การสำรวจ Google form	4 ครั้ง/ปี	สำนักบริการผู้เข้าชม	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่แจ้งข้อ ร้องเรียน)
4. Social media	ทุกวัน	ผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 วัน

ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น

ผู้เข้าชมสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นได้ทั้งระหว่างหรือหลังการเยี่ยมชม โดยการแจ้งด้วยวาจา การเขียนข้อความ การโทรศัพท์ หรือใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ผ่านอีเมล เว็บไซต์ หรือสื่อออนไลน์ของพิพิธภัณฑ์

ในกรณีที่ผู้เข้าชมแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นผู้มารับฟังความคิดเห็นนั้นๆ

การบันทึกข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้เข้าชม

เมื่อได้รับคำชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จากลูกค้า/ผู้เข้าชม จะต้องมีการบันทึก จัดเก็บ ข้อมูลเพื่อติดตามการดำเนินการ แก้ไขปัญหา และตอบกลับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และยังเป็นการ ตรวจสอบการดำเนินงานการให้บริการ อพวช.

- จัดทำบันทึกข้อร้องเรียนในระบบคอมพิวเตอร์
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ต้องบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนคุมข้อร้องเรียน
- การบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมอย่างน้อยควรประกอบด้วย ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์
- ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ผู้รับข้อร้องเรียนในทะเบียนคุมแก่ผู้ร้องเรียน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

ในบางครั้งข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่ละช่องหน้านั้น หน่วยงาน/สำนัก หรือผู้ดูแลระบบ อาจไม่สามารถตอบกลับ หรือแก้ไขได้ทันที โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่มีผู้ได้รับความเสียหาย ความเดือดร้อน จากการดำเนินงานกิจการขององค์กร ดังนั้น อพวช. จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. เพื่อทำหน้าที่ไต่สวนพิจารณาข้อเท็จจริง และตอบกลับผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อเรียนของ อพวช.

การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน

การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนเพื่อกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งตามความยาก - ง่าย ในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับข้อร้องเรียน	กระบวนการจัดการ	ระยะเวลาดำเนินการ
ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที และสามารถตอบกลับผู้ร้องเรียน เช่น “ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วแต่กรณี) และ อพวช.จะนำไปพิจารณาต่อไป 2. บันทึกข้อร้องเรียนในทะเบียนคุม	เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
ข้อร้องเรียนระดับ 2 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช.	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งสำนัก/พิพิธภัณฑสถาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการ 2. ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งข้อร้องเรียนจากคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนทราบ 3. ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนทราบ เพื่อให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	1. ตอบรับข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลการดำเนินการแก้ไขภายใน 10 วัน 3. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 15 วัน (นับจากวันที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน)
ข้อร้องเรียนระดับ 3 ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้โดยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน	1. สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น “อพวช. ต้องขออภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป” 2. ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง 3. แจ้งผลการแก้ไข/ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน	1. ตอบรับข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน 2. รายงานผลภายใน 30 วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ขยายเวลาได้ 2 ครั้งๆ ละ 15 วัน 3. แจ้งผลผู้ร้องเรียนไม่เกิน 15 วัน (นับจากวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ)

11.3 การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ/ผู้เข้าชม

ความพึงพอใจของผู้เข้าชม คือ ความรู้สึกของผู้เข้าชม ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อสินค้าหรือบริการดังกล่าว

$$\text{ความพึงพอใจลูกค้า} = \text{ความคาดหวัง} - \text{บริการที่ได้รับ}$$

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าชม (Customer Satisfaction Survey) คือ การรวบรวมข้อมูล ความต้องการ ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เข้าชม พิจารณาค่าที่จะต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการที่ส่งมอบให้กับผู้เข้าชมแล้วมีผลในเชิงบวกหรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้เข้าชมต้องการคาดหวัง พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ หากผู้เข้าชมได้รับความพึงพอใจก็ต้องวิเคราะห์หว่ามปัจจัยประกอบด้านใดบ้างที่ผู้เข้าชมประสงค์ให้มี รูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของพิพิธภัณฑ์ หากผู้เข้าชมไม่พึงพอใจจะต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงการทำงานตามต้นเหตุที่วิเคราะห์ได้ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เข้าชมมีวิธีการหลากหลาย ในการเลือกใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต้องคำนึงถึงรูปแบบของคำถามที่ต้องออกแบบเพื่อให้ได้คำตอบจากผู้เข้าชมที่ตรงตามความต้องการของพิพิธภัณฑ์ รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับฟังสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งพิพิธภัณฑ์และผู้เข้าชม เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานและการเตรียมการให้บริการในอนาคต โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เช่น แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ พิพิธภัณฑ์ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งผู้เข้าชมปัจจุบันและผู้เข้าชมในอนาคตอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และนำเสนอการบริการต่าง ๆ รวมถึงการตั้งราคาที่เหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ

แนวทางการดำเนินการ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ระบุผลผลิตและบริการที่จะวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
2. กำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้สอดคล้องกับบริการแต่ละประเภท รวมถึงกลุ่มผู้ให้บริการ
3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการในแต่ละประเภท รวมทั้งการวางแผนการให้บริการในอนาคต
4. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการ “เหนือความคาดหมาย” อันเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
5. นำข้อมูลเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ
6. ในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นไปที่ผู้ให้บริการเฉพาะราย และการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยใช้วิธีการ เช่น การโทรศัพท์ติดต่อ การส่งข้อความ ข่าวสารทางอีเมล การทบทวนข้อมูล เกี่ยวกับผู้ให้บริการเป็นระยะ ๆ เป็นต้น
7. ในการลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการโดยให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่พึงพอใจเป็นพิเศษ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์
8. การแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจ ไม่ควรคำนึงเฉพาะผลผลิตหรือบริการที่ให้โดยตรง แต่ควรคำนึงถึงกระบวนการหรือองค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1. การสังเกต (Observe) คือ การเฝ้าดูปรากฏการณ์ที่สนใจจากผู้เข้าชม และบันทึกสิ่งที่ได้พบเห็นไว้อย่างเป็นระบบ การสังเกตอาจทำอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และสามารถใช้เครื่องมืออื่นช่วยในการบันทึก เช่น Check List และ Rating Scale
2. การสัมภาษณ์ (interview)
 - 2.1 การสัมภาษณ์รายบุคคล (Personal Interview) เป็นการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ สามารถสอบถามข้อมูลเชิงลึก รวมถึงความรู้สึกได้
 - 2.2 การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) เป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม โดยกำหนดหัวข้อให้กลุ่มพิจารณาและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยมี Facilitator เป็นผู้ดำเนินรายการอภิปราย
3. แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบผ่านการตรวจสอบทางสถิติ ถือเป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน

ทางเลือกในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

1. Experiencing คือ วิธีการที่ผู้บริหารสร้างเป็นผู้เข้าชมเข้าไปใช้บริการด้วยตนเอง แล้วสังเกตพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บริการ หาจุดบกพร่องในการบริการ แต่ไม่ควรเป็นการจับผิดเพื่อลงโทษ
2. Talking to Customers เป็นการพูดคุยกับผู้เข้าชมโดยตรง เพื่อรับฟังปัญหาและกระตุ้นให้ผู้เข้าชมแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผย
3. Talking to Employees เป็นการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า Frontline ที่มีโอกาสสัมผัสผู้เข้าชมมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. Basic Data Analysis คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เช่น การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแสดงผลในรูปแบบตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ เป็นต้น
2. Customer Satisfaction Index เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การตรวจติดตามความพึงพอใจลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้บริการและพนักงานทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองตลอดเวลา การจัดทำดัชนีชี้วัดความพึงพอใจขององค์กรทำได้โดยการรวบรวมคะแนนจากการประเมินในทุกๆ ด้านให้รวมอยู่ในค่าเฉลี่ยที่สะท้อนความพึงพอใจโดยรวมและกำหนดให้ค่าความพึงพอใจในปีฐานเท่ากับ 100
3. Gap Analysis คือ การประเมินความพึงพอใจเทียบกับความสำคัญในสายตาของผู้เข้าชมซึ่งจากการวิเคราะห์หาช่องว่างนี้จะทำให้ทราบว่า อะไรคือจุดแข็งของธุรกิจในอนาคตของผู้เข้าชม ช่วยให้สามารถลำดับความสำคัญของงานที่ควรปรับปรุงก่อนหลังได้อย่างถูกต้อง และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม
4. Correlation/Regression Analysis เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวม หรือความภักดีของลูกค้า เทียบกับหัวข้อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุดซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารจัดลำดับความสำคัญสิ่งที่ต้องปรับปรุงก่อนหลังได้อย่างถูกต้อง และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

7. เอกสารอ้างอิง

- ชัยอนันต์ สมทวณิช. (29 กันยายน 2556). พิพิธภัณฑ์ : แหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ. ผู้จัดการรายวัน.
○ <https://mgronline.com/daily/detail/9560000122559>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ ใน เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Woollard, Vicky. "Caring for the Visitor," Running a Museum: A Practical Handbook. Paris: ICOM, 2004, pp.105-118. แปลโดย ชิวสิทธิ์ บุญยเกียรติ จาก
<http://www.unesco.org/new/en/culture/themes/museums/unescoicom-museum-studies-training-package/running-a-museum-a-practical-handbook/>
- In-depth Interview with Empathy and Observation การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ใช้ความเข้าใจและการสังเกต2021, Penfill.Co.,Ltd , www.penfill.co
- อนงค์ลักษณ์ ถวัลย์ภักโย (2558). แนวทางปฏิบัติด้านการสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์: กรณีศึกษา ศูนย์ติดตั้งเบาะหนังรถยนต์แห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

8. ภาคผนวก

- กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘
- มาตรฐานลานจอดรถ
- ประกาศองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เรื่อง นโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้าองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

9. คณะผู้จัดทำ ที่ปรึกษา

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร.รวิน ระวิวงศ์ | ผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ |
| 2. นายสุรพงศ์ วงษ์ศิริ | รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ |
| 3. ดร.ชนินทร วรรณวิจิตร | รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ |

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. ดร.กรรณิการ์ เฉิน | รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ |
| 2. นายถิรพงศ์ เกียรตินันท์ | ผู้อำนวยการสำนักบริการผู้เข้าชม |
| 3. นางสาวจิรพัชรินทร์ อรรถจินดา | ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย |
| 4. นางสาวอัมพร ชมคกิจ | ผู้อำนวยการกองจัดระบบบริการผู้เข้าชม |
| 5. นายศิริรัตน์ พรหมแก้ว | ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าสัมพันธ์ |
| 6. นายปริญญา เพชรประพันธ์ | ผู้อำนวยการกองอาสาสมัคร |
| 7. นายปิยะ เย็นจันทร์ | วิทยากร สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน |
| 8. นางสาวศรสวรรค์ วงศ์สัญญา | พนักงานบริหาร สำนักบริการผู้เข้าชม |
| 9. นางสาวฐาปนี อัสวโชคชัย | ผู้อำนวยการกองสารสนเทศการตลาด |
| 10. นายณรงค์ฤทธิ์ บรรจงเสียง | พนักงานบริหาร สำนักบริการผู้เข้าชม |

จัดทำโดย : องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

39 หมู่ 3 ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

เบอร์โทรศัพท์ : 0 2577 9999 โทรสาร: 0 2577 9900

ปีที่จัดทำ : พ.ศ. 2565

สงวนลิขสิทธิ์: องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

การผลิตหนังสือเล่มนี้ ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของลิขสิทธิ์

Curiosity WINS

ดินแดนแห่งการค้นพบความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)
National Science Museum Thailand, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation

39 หมู่ 3 เทคโนธานี ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

Ins: 02 577 9999 Insasr: 02 577 9900 E-mail: info@nsm.or.th



www.nsm.or.th



NSM Thailand