

การมุ่งเน้นลูกค้า

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

มาตรฐานการบริการผู้เข้าชม
Standards of service
(visitor care and facilities)

Table of content

1	บทนำ	
2	เป้าหมาย	
3	คำนิยาม	
4	นโยบาย	
5	มาตรฐาน	
		1. นิยามและความเข้าใจเกี่ยวกับผู้เข้าชม
		2. ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติม
		3. การวางแผนและการจัดการบริการผู้เข้าชม
		4. สถานที่ที่ควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ
		5. การติดตามและประเมินผลการให้บริการ
		5.1 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน
		5.2 การวิจัยผู้เข้าชม/การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ/ผู้เข้าชม
6	อ้างอิง	

บทนำ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีภารกิจในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ให้กับสังคมไทย อพวช. ได้เปิดให้บริการพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปทุกเพศทุกวัย ได้เรียนรู้วิทยาศาสตร์ด้วยความสนุกสนาน สร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีลักษณะโดดเด่นของประเทศไทย

ตามที่สภาการพิพิธภัณฑ์ระหว่างชาติ หรือ ICOM (International Council of Museums) ได้ให้คำจำกัดความของพิพิธภัณฑ์ไว้ว่า พิพิธภัณฑ์เป็นสถาบันถาวร ที่ตั้งขึ้นโดยไม่หวังผลประโยชน์กำไร เพื่อบริการรับใช้สังคม และเพื่อการพัฒนาสังคม และเปิดให้สาธารณชนทั่วไปเข้าชมเพื่อประโยชน์ในทางส่งเสริมการอนุรักษ์ การค้นคว้าวิจัย การสื่อสาร ความรู้ความเข้าใจและจัดแสดงเผยแพร่ มรดกทางวัฒนธรรมของมนุษยชาติและสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ ทั้งที่มีรูปร่าง และไม่มีรูปร่าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อการเล่าเรียน และเพื่อความเพลิดเพลินใจ

ความคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยได้เปลี่ยนไปจากในอดีตมาก พิพิธภัณฑ์หลายแห่งมีการจัดแสดงที่ผู้เข้าชมสามารถจับต้องสัมผัสได้ และการจัดแสดงก็มีเรื่องมีราวที่น่าสนใจ มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ การเข้าชมพิพิธภัณฑ์สมัยใหม่จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชีวิต ที่น่าสนใจ โดยมัลักษณะพิเศษดังนี้

1. มีนิทรรศการทั้งถาวร และชั่วคราวสลับกันไป
2. มีการจัดกิจกรรมเสริมที่น่าสนใจ
3. มีผู้ทำงานซึ่งมาจากหลายสาขาวิชา
4. การจัดแสดงเป็นแบบ Interactive คือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าชม
5. มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการจัดแสง สี เสียง มัลติมีเดีย
6. มีอาสาสมัครปฏิบัติงาน
7. มีร้านขายของที่ระลึก และร้านขายอาหาร
8. มีการระดมทุนจากสาธารณชน

พิพิธภัณฑ์ : แหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ

เผยแพร่: 29 ก.ย. 2556 15:11 โดย: ชัยอนันต์ สมุทวณิช

ผู้เข้าชมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพิพิธภัณฑ์ เพราะผู้เข้าชมมีบทบาทเป็นผู้รับสาร คือเรียนรู้ในสิ่งที่พิพิธภัณฑ์ต้องการจะสื่อ หากไม่มีผู้เข้าชม พิพิธภัณฑ์ก็ไม่สามารถส่งสารได้ โดยในเชิงธุรกิจ ผู้เข้าชมเปลี่ยนสถานะจากผู้รับสารเป็นผู้ซื้อ หากไม่มีผู้ซื้อสินค้า พิพิธภัณฑ์ก็จะมีรายได้ซึ่งเป็นรายได้ทางตรง นอกจากนี้ ผู้เข้าชมยังนำมาซึ่งรายได้ทางอ้อม ซึ่งรายได้ที่อ้อมนี้ยังจำนวนผู้เข้าชมมากเท่าใด ยิ่งทำให้พิพิธภัณฑ์นั้นน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ทั้งในมุมมองของรัฐในแง่ความคุ้มค่าของงบประมาณ หรือในมุมมองของภาคเอกชนจะมองถึงความคุ้มค่าของการร่วมลงทุน การร่วมบริจาค หรือการทำกิจกรรม CSR ที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของสังคม

ปัจจุบัน พิพิธภัณฑ์มีคู่แข่งจำนวนมาก การเพิ่มจำนวนผู้เข้าชมต้องมีมาตรการที่นำไปสู่ความสำเร็จ และหากการพัฒนาจำนวนผู้เข้าชมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง นั้นหมายถึงความพึงพอใจของผู้เข้าชม เมื่อผู้เข้าชมรู้สึกว่าการใช้เวลาอย่างคุ้มค่า ได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และประทับใจในการใช้บริการ ทำให้อยากกลับมาเข้าชมอีก

ผู้เข้าชมเหล่านี้จะเป็น “สื่อประชาสัมพันธ์” อย่างดีที่จะบอกต่อไปยังบุคคลอื่น และเกิดความผูกพันกับพิพิธภัณฑ์

อพวช. เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการภายในพิพิธภัณฑ์โดยมีมาตรฐานและความสมบูรณ์พร้อมเพื่อรองรับกลุ่มผู้เข้าชมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จึงได้มีการจัดทำนโยบายด้านการบริการผู้เข้าชม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการผู้เข้าชมของ อพวช. เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี

เป้าหมาย

การบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ นับเป็นหัวใจหลักในการดำเนินการของพิพิธภัณฑ์ การบริการที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร การบริการผู้เข้าชมของพิพิธภัณฑ์จึงต้องมีการจัดบริการอย่างมีระบบ ได้มาตรฐานเพื่อรองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

การกำหนดมาตรฐานการบริการผู้เข้าชมของ อพวช. มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. สร้างความเข้าใจที่มาที่ไปของการบริการผู้เข้าชม และทำความรู้จักกับศัพท์และนิยามที่เกี่ยวข้อง
2. อภิปรายประโยชน์ของการจัดให้บริการต่าง ๆ ที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าชม
3. มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความต้องการของกลุ่มผู้เข้าชมแต่ละกลุ่ม ทั้งผู้เข้าชมปัจจุบัน (Actual Visitor) ผู้เข้าชมในอนาคต (Potential Visitor) และกลุ่มผู้เข้าชมเสมือน (Virtual Visitor)
4. กำหนดแนวทางการจัดการในการบริหาร “หน่วยบริการผู้เข้าชม” (Visitors Service)
5. พิจารณาลักษณะการเยี่ยมชม เพื่อเป็นแนวทางการตรวจสอบ (checklist) ให้กับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์

คำนิยาม

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของ “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ

การให้บริการ จึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ 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

การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ว่าทำงานอย่างเสียไม่ได้

I Image Enhancing

การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C Courtesy

ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E Enthusiasm

ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ เดชะคุปต์

การบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ หมายถึง

การที่พิพิธภัณฑ์มีการดำเนินการทั้งทางกายภาพ การใส่ใจรายละเอียด และความหมายเชิงสังคม เพื่อให้ผู้เข้าชมได้รับประสบการณ์ที่เต็มไปด้วยเนื้อหาข้อมูล ความพอใจ และความรู้สึกสบายในระหว่างการเยี่ยมชม การบริการผู้เข้าชมที่ดี คือ การลดระดับความวุ่นวาย ความไม่สะดวกสบาย และความเหนื่อยล้า รวมทั้งช่วยให้ผู้เข้าชมสนุกไปกับการชมนิทรรศการหรือเข้าร่วมกิจกรรมอื่น หากปราศจากการบริการผู้เข้าชมที่ดี นั้นหมายถึง

โอกาสของผู้เข้าชมที่จะได้รับความสนุกสนานและการเรียนรู้ลดลง และส่งผลให้จำนวนของการกลับมาเยี่ยมชมในครั้งต่อไปลดลงไปด้วยเช่นกัน

ความหมายของการเข้าชม

การเข้าชม ครอบคลุมถึงกิจกรรมของสาธารณชนต่อพิพิธภัณฑ์ในหลายด้าน เช่น การเข้าสู่สถานที่ต่าง ๆ ในพิพิธภัณฑ์ การใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การชมนิทรรศการ การเข้าฟังบรรยาย การศึกษาและเรียนรู้ข้อมูลจากคอลเลกชันของพิพิธภัณฑ์ หรือการเข้าพบและติดต่อเจ้าหน้าที่ในพิพิธภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม การเข้าชมไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงแค่ทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการทุกชนิดที่พิพิธภัณฑ์เปิดให้บริการ โดยปราศจากอคติทางสังคม

การเข้าถึง

การบริการผู้เข้าชมเป็นหัวใจของการเชื่อมประสานระหว่างการเข้าถึงของสาธารณชนกับพิพิธภัณฑ์ การเข้าถึงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าชมใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ชมการจัดแสดง เข้าฟังบรรยาย ทำวิจัยและศึกษาวัตถุพิพิธภัณฑ์ และพบปะเจ้าหน้าที่ ในที่นี้ ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะการเข้าถึงในเชิงกายภาพ หากแต่หมายถึงการเข้าถึงความรู้ในระดับที่เหมาะสม โดยปราศจากอคติทางสังคมและวัฒนธรรม

แปลโดย ชิวสิทธิ์ บุญเกียรติ จาก Woollard, Vicky. "Caring for the Visitor," *Running a Museum: a Practical Handbook*. Paris: ICOM, 2004, pp.105-118.

นโยบาย (Policy) ด้านการบริการผู้เข้าชม

นโยบายบริการผู้เข้าชมของพิพิธภัณฑสถาน เป็นแนวทางการทำงานและเป้าหมายที่พิพิธภัณฑสถานต้องการก้าวไปให้ถึง
อพวช. มีนโยบายที่จะพัฒนาการให้บริการพิพิธภัณฑสถานโดยมีผู้เข้าชมเป็นศูนย์กลาง เป็น Visitor-Oriented
Museum

โดยควรมีการพัฒนา นโยบายการบริการผู้เข้าชม กฎเกณฑ์สำคัญที่พิพิธภัณฑสถานต้องบรรลุเพื่อก้าวสู่ความเป็น
Visitor-Oriented Museum ดังนี้

1. มีหลักการที่ชัดเจนในการจัดการบริการผู้เข้าชม
2. มีการกำหนดกรอบความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทั้งพิพิธภัณฑสถาน ที่จะต้องปฏิบัติ ติดตาม และรายงาน
ขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. วิเคราะห์แนวทางต่างๆ ที่จะทำให้พิพิธภัณฑสถาน คลังวัตถุ ห้องจัดแสดง บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
สามารถเข้าถึงได้ ทั้งเพื่อผู้เข้าชมทั่วไปและผู้เข้าชมเฉพาะทาง
4. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการผู้เข้าชมที่ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงาน
5. มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุมาตรฐานการบริการ
6. มีแนวทางในการเปิดรับฟังและการประเมินผลจากผู้เข้าชมและประสบการณ์ของผู้เข้าชม
7. มีระบบการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ที่มีความหลากหลาย และผู้เข้าชม
สามารถเข้าถึงได้

มาตรฐาน

1. นิยามและความเข้าใจเกี่ยวกับผู้เข้าชม

การที่ อพวช. จะก้าวสู่ความเป็น **Visitor-Oriented Museum** หรือพิพิธภัณฑ์ที่กำหนดให้ผู้เข้าชมเป็นศูนย์กลางต้องมีการสร้างกรอบความเข้าใจต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยจะต้องทำความเข้าใจว่า ผู้เข้าชมที่พิพิธภัณฑ์ควรคำนึงถึงมีหลายกลุ่ม มีลักษณะอย่างไร และจะสามารถเข้าถึงได้อย่างไร โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น

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

2. ผู้เข้าชมที่มีความต้องการพิเศษ

การบริการสำหรับผู้ชมที่มีความต้องการพิเศษถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยควรได้รับการบริการที่เท่าเทียมกับสาธารณชนทั่วไป และไม่ใช่ว่าการเลือกปฏิบัติ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ควรจัดระบบการบริการสำหรับคนเหล่านี้ โดยผู้เข้าชมที่มีความต้องการพิเศษ ประกอบด้วย

1. ผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น
2. ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นหรือมองเห็นได้ในลักษณะที่จำกัด
3. ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องในการได้ยิน
4. ผู้เข้าชมที่มีข้อจำกัดในการเรียนรู้ (หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางสมอง)

3. การวางแผนและการจัดการบริการผู้เข้าชม

เพื่อให้การบริการผู้เข้าชมจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พิพิธภัณฑ์ควรสร้างความตระหนักในการจัดการทุกระดับ วางแนวทางที่เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สามารถปฏิบัติตาม และให้เกิดการประสานงาน สื่อสาร แบ่งปันความเชี่ยวชาญ วางแผนและจัดบริการให้กับสาธารณะ โดยจะต้องครอบคลุมเจ้าหน้าที่ใน 3 ระดับ ได้แก่

1. กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส
2. คณะทำงานบริการผู้เข้าชม
3. คณะทำงานสื่อสารและข้อมูล

โดยมีการกำหนดหน้าที่และบทบาทที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานบริการผู้เข้าชม และเจ้าหน้าที่ทุกคนระลึกเสมอว่าความเข้าใจและการใส่ใจกับความต้องการของผู้เข้าชม เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนและการทำงานของตนเอง

A Practical Handbook – ICOM

4. พื้นที่ภายในพิพิธภัณฑ์และบริการที่ต้องได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

พิพิธภัณฑ์ประกอบด้วยพื้นที่หลายส่วน นอกจากพื้นที่ส่วนนิทรรศการ และห้องจัดกิจกรรม ซึ่งเป็นพื้นที่หลักที่ผู้เข้าชมต้องการมาชมแล้ว ยังมีพื้นที่ส่วนอื่นที่พิพิธภัณฑ์จะต้องจัดสรร เพื่อรองรับกับความต้องการของกลุ่มผู้เข้าชมที่หลากหลาย ทุกเพศ ทุกวัย ทั้งที่มาแบบครอบครัวและที่มาเป็นหมู่คณะ พิพิธภัณฑ์จะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับสำหรับโอกาสที่จะมีผู้เข้าชมมาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก นอกจากการเตรียมความพร้อมของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ จะต้องควบคู่ไปกับการมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยด้วย โดยพื้นที่ส่วนที่ต้องได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ประกอบด้วย

1. จุดต้อนรับผู้เข้าชม
2. จุดประชาสัมพันธ์สำหรับผู้เข้าชม
3. ป้ายบอกทางภายนอกสำหรับบอกทิศทางการมาถึง พื้นที่ตั้งของ อพวช.
4. ป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ภายในพิพิธภัณฑ์
5. ห้องล็อกเกอร์/จุดฝากของ
6. ห้องน้ำ
7. ห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับเด็ก
8. ร้านอาหาร และร้านกาแฟ
9. ร้านจำหน่ายของที่ระลึก
10. ห้องละหมาด
11. ห้องพยาบาล
12. การจัดพื้นที่บริเวณกลางแจ้งหรือลานเอนกประสงค์ สำหรับผู้เข้าชม
13. ลานจอดรถ
14. จุดจอดรถ และเรียกบริการสาธารณะ
15. สิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑ์ ต้องจัดไว้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

5. การติดตามและประเมินผลการให้บริการ

6.1 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

การที่ผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย และมีความต้องการที่แตกต่างกัน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ บางครั้งอาจไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ และอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ผู้ใช้บริการจึงแจ้งข้อร้องเรียนมาเพื่อให้พิพจน์ปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา พิจารณาควรจัดทำแนวทางและเผยแพร่นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร อันเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และวิธีการแก้ปัญหา นโยบายและการจัดการ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการเรื่องร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า มีขั้นตอนดังนี้

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

สิ่งที่ต้องพิจารณาในการการรับข้อร้องเรียนจากผู้เข้าชม

1. ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นควรประยุกต์ใช้กับผู้ที่เข้ามาติดต่อ พิจารณาและมารับบริการ ไม่ว่าผู้มาเยือนนั้นจะมาจากโรงเรียนหรือวิทยาลัย นักวิจัย หรือ ผู้ใช้บริการพิเศษอื่นของพิพจน์ เช่น งานโบราณคดีและบริการโบราณวัตถุ หรือบริการตามความต้องการอื่นๆ
2. การแสดงข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ควรมีช่องทางที่สะดวกสบาย ทั้งระหว่างหรือหลังการเยี่ยมชม ทั้งด้วยการเขียน การโทรศัพท์ หรือบริการทางอินเทอร์เน็ต หากพิพจน์ที่มีเว็บไซต์หรืออีเมลของตนเอง
3. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการส่งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน มาที่พิพจน์ด้วยตนเอง ภัณฑารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสควรมารับฟังความคิดเห็นนั้น ๆ
4. รูปแบบของการบันทึกข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นในลักษณะอื่น จะเป็นประโยชน์ในการบันทึกข้อมูลสำคัญ แต่พิพจน์ควรรายงานทางวาจา โทรศัพท์ หรือจดหมาย เพื่อแสดงให้เห็นว่าพิพจน์ได้รับทราบเรื่องราวดังกล่าว
5. หากเป็นการร้องเรียนทางวาจาหรือโทรศัพท์ ควรมีการบันทึกเพื่อเป็นข้อมูลและมีลักษณะเป็นทางการ และไม่ว่าใครแสดงข้อร้องเรียน ควรมีการขอชื่อที่อยู่ของบุคคลดังกล่าว สำหรับการตอบปัญหาต่างๆ และติดต่อกันในอนาคต
6. ข้อร้องเรียนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นความลับ และไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติ
7. ควรกำหนดขั้นตอนการสืบสวนและการตอบข้อร้องเรียน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการภายในเพื่อการสืบสวนและการตอบข้อร้องเรียนที่เพียงพอและเป็นระบบ
8. ข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นควรได้รับการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร (ภายใน 7 วันหลังจากที่รับทราบเรื่องราว) จากจุดนี้จนถึงการตอบข้อร้องเรียนควรประมาณระยะเวลาที่เหมาะสม

9. หากไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่วางไว้ได้ ต้องมีการทำบันทึกอธิบายไปยังผู้ร้องเรียน
10. หากข้อร้องเรียนเป็นจริง พิพิธภัณฑสถานควรแสดงการขอโทษ และอธิบายถึงแนวทางที่จะไม่ให้เกิดปัญหานี้ขึ้นซ้ำ
11. เมื่อมีการตอบข้อร้องเรียน ควรถามบุคคลนั้นว่าพึงพอใจในคำตอบหรือวิธีการแก้ปัญหาหรือไม่ และในอนาคตหากมีปัญหาดังกล่าวอีก เขาหรือเธอสามารถแสดงข้อร้องเรียนได้

A Practical Handbook – ICOM

6.2 การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ/ผู้เข้าชม

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งที่พิพิธภัณฑสถานต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้ผู้ใช้บริการแล้ว มีผลในเชิงบวก หรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้ให้บริการต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจ หรือพึงพอใจ หากผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจก็ควรวิเคราะห์ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่ผู้ให้บริการ ประสงค์ให้มีการให้บริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของพิพิธภัณฑสถาน หากผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ จะต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงการทำงานตามต้นเหตุที่วิเคราะห์ได้

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีวิธีการหลากหลาย ในการเลือกใช้เครื่องมือในการการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึงรูปแบบของคำถามที่ต้องออกแบบเพื่อให้ได้คำตอบจากผู้ใช้บริการที่ตรงตามความต้องการของพิพิธภัณฑสถาน รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับพึงสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งพิพิธภัณฑสถานและผู้ให้บริการ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน และการเตรียมการให้บริการในอนาคต

แนวทางการดำเนินการ การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. สำรวจพันธกิจเพื่อระบุผลผลิตและบริการที่จะวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
2. กำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้สอดคล้องกับบริการแต่ละประเภท รวมถึงกลุ่มผู้ให้บริการ
3. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการในแต่ละประเภท รวมทั้งการวางแผนการให้บริการในอนาคต
4. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการ “เหนือความ คาดหมาย” อันเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
5. นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นรวมทั้งเพื่อให้เกิดนวัตกรรม และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ
6. ในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นไปที่ผู้ให้บริการเฉพาะราย และการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยใช้วิธีการ เช่น การเยี่ยมเยียน การโทรศัพท์ติดต่อ การทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการเป็นระยะ ๆ เป็นต้น
7. ในการลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถดำเนินการโดยให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่พึงพอใจเป็นกรณีพิเศษ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ ของพิพิธภัณฑสถาน
8. การแก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจ ไม่ควรคำนึงเฉพาะผลผลิตหรือบริการที่ให้โดยตรง แต่ควรคำนึงถึงกระบวนการหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง

กพร. 2562

1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

- แนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของรัฐวิสาหกิจ
- แนวทางการกำหนดตัวชี้ระดับยุทธศาสตร์ และระดับแผนงานและโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
- แนวทางการสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดแก่บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- แสดงความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ
- แนวทางการติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

เอกสารประกอบ

แผนดำเนินงานด้านลูกค้าและการตลาด 2563

MKT Plan for Rama

แผนการตลาดและประชาสัมพันธ์ การเปิดพิพิธภัณฑ์พระรามเก้าในปีงบประมาณ 2563

วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า

เชื่อมโยงแผนระดับชาติกับแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560-2564) - ปรับปรุง (อว.) (1)

รายงานสถิติและการวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชม อพวช.

การรายงานและการวิเคราะห์จำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ อพวช. ปี 2563 แผนบริหารความเสี่ยง

- แนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดของรัฐวิสาหกิจ

แผนการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2563

จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด โดยนำผลการดำเนินงานด้านการตลาดในปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ปรับปรุง โดยพิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กรและตัวชี้วัดตาม แผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) อีกทั้งยังได้นำแนวการประเมินรัฐวิสาหกิจแนวใหม่ ที่มีมิติในด้านผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า การบริหารจัดการลูกค้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการตลาดและมุ่งเน้นลูกค้าของ อพวช. เพื่อให้ อพวช.สามารถตอบสนองความคาดหวังของตลาดและกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- แนวทางการกำหนดตัวชี้ระดับยุทธศาสตร์ และระดับแผนงานและโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

มีการกำหนดตัวชี้วัด และติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายภายใต้แผนด้านลูกค้าและตลาด

o แนวทางการสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดแก่บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และ คู่ความร่วมมือ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดแผนงานการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย

o แนวทางการติดตาม รายงาน และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและ ตลาด มีการรายงานผลการดำเนินงานรายเดือน รายไตรมาส

o แสดงความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ในการดำเนินงานด้านต่างๆ เชื่อมโยงแผน ระดับชาติกับแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560-2564)

2. การจำแนกลูกค้า

o แนวทางการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมถึงกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด

o เครื่องมือ กลไกสำคัญที่ใช้ในการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมถึงกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า

o แนวทางประเมินประสิทธิภาพของการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมถึงกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดเป้าหมายของรัฐวิสาหกิจ

เอกสารประกอบ

รายชื่อฐานข้อมูล

NSM Standards of service

Chapter 01 นิยามและความเข้าใจเกี่ยวกับผู้เข้าชม

Chapter 02 ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติม

Chapter 03 การวิจัยผู้เข้าชม

คู่มือปฏิบัติงานบันทึกสถิติผู้เข้าชม

o แนวทางการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมถึงกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วน ตลาด อพวช. แบ่งกลุ่มผู้เข้าชมออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบัน (Actual Visitors)

2. กลุ่มผู้ที่มีแนวโน้มเป็นผู้เข้าชม (Potential Visitors)

3. กลุ่มผู้เข้าชมผ่านสื่อออนไลน์ (Virtual Visitors)

กลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบัน Actual Visitor

หมายถึง ผู้ที่เข้าชมและใช้บริการในสถานที่จริง แบ่งตามลักษณะของการมาใช้บริการ ดังนี้

1. กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป หรือกลุ่มครอบครัว
2. กลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ

กลุ่มผู้เข้าชมในอนาคต Potential Visitor

ผู้ที่ยังไม่ได้เข้าชมหรือใช้บริการ แต่มีคุณสมบัติบางประการที่ใกล้เคียงกับกลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบัน และมีโอกาสให้การเปลี่ยนมาเป็นกลุ่มผู้เข้าชมได้ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่ม นักศึกษา หรือนักท่องเที่ยว ที่ยังไม่รู้จักพิพิธภัณฑ์ หรืออยู่ในพื้นที่ที่ไกลจากพิพิธภัณฑ์ และยังไม่มีโอกาสเดินทางมาเยี่ยมชม

กลุ่มผู้เข้าชมเสมือน Virtual Visitor

ผู้เข้าชมเสมือน เป็นผู้เข้าชมอีกกลุ่มหนึ่งที่เกี่ยวข้อง และใช้บริการพิพิธภัณฑ์ เข้าถึงข้อมูล สารความรู้ รายการ ร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์ หรือชมนิทรรศการเสมือน ผ่าน เว็บไซต์ หรือการโต้ตอบทางออนไลน์เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ ของพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น นอกจากกิจกรรมวิทยาศาสตร์ออนไลน์ อพวช. ได้พัฒนาพิพิธภัณฑ์เสมือนให้ผู้เข้าชมสามารถเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ โดยผู้เข้าชมสามารถสัมผัสประสบการณ์นิทรรศการต่าง ๆ ใกล้เคียงกับการเดินทางมาเยี่ยมชมด้วยตนเอง

o เครื่องมือ กลไกสำคัญที่ใช้ในการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมถึงกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า

ตามมาตรฐานการบริการ NSM Standards of service

o แนวทางประเมินประสิทธิผลของการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด รวมถึงกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดเป้าหมายของรัฐวิสาหกิจ

- ในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ของ อพวช. แต่ละโครงการ ทุกส่วนงานจะมีการวางแผนร่วมกันเพื่อกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

- อพวช. มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้าแยกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนานิทรรศการหรือกิจกรรมวิทยาศาสตร์ แต่ละเรื่อง จะมีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย โดยใช้เทคนิคการสื่อสารผ่านสื่อในหลายรูปแบบ และมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายแตกต่างกันเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยช่องทางการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน

3. การรับฟังลูกค้า

3.1 การรับฟังลูกค้า

o แนวทางติดตาม และประเมินผลการรับฟังลูกค้า

o โพรตระบู่ช่องทาง วิธีการ หรือเครื่องมือสำคัญที่รัฐวิสาหกิจใช้ในการรับฟัง ค้นหา รวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

o แนวทางติดตาม และประเมินผลการรับฟังลูกค้า

3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

o แนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

o วิธีการ เครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

o แนวทางในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า

เอกสารประกอบ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

สรุปการรับข้อร้องเรียน ต.ค.-ธ.ค.62_1/สรุปการรับข้อร้องเรียน ม.ค.-มี.ค.63_2/สรุปการรับข้อร้องเรียน เม.ย.-มิ.ย.63_3

MKTSURVEY

Full Report focus group visitor RAMA 9 Museum

Full Report focus group visitor science museum

รายงานโครงการสำรวจความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

3.1 การรับฟังลูกค้า

o แนวทางติดตาม และประเมินผลการรับฟังลูกค้า

อพวช. ได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและได้มีการกำหนดช่องทาง และกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม Voice of customer (VOC) อย่างชัดเจน

๐ โปรตรระบุช่องทาง วิธีการ หรือเครื่องมือสำคัญที่รัฐวิสาหกิจใช้ในการรับฟัง ค้นหา รวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน	
แบบ Off-line	แบบ On-line
• โทรศัพท์ • จดหมาย • แบบสอบถาม • เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ • การประเมินโครงการ/กิจกรรม • Focus group • การสัมภาษณ์ • ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	• Facebook • E-mail • การสำรวจ Google form • Social media

๐ แนวทางติดตาม และประเมินผลการรับฟังลูกค้า

รายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียน

- อพวช. มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- อพวช. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อเรียนของ อพวช.
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.ต้องดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายัง อพวช.จากช่องทางต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของผู้ใช้บริการ อพวช.ได้กำหนดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้เข้าชมที่ชัดเจนผู้เข้าชมสามารถแจ้งข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนได้ ทั้งระหว่าง หรือหลังการเยี่ยมชม ทั้งด้วยการเขียน การโทรศัพท์ หรือบริการทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ หรือสื่อออนไลน์ของพิพิธภัณฑ์ ในกรณีที่ผู้เข้าชมแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อ ร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นผู้มารับฟังความคิดเห็นนั้นๆ

3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

๐ แนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

๐ วิธีการ เครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

๐ แนวทางในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า

๐ แนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

- อพวช. ได้จ้างหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา วิจัย เป็นผู้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- แต่ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 อพวช. ต้องปิดให้บริการชั่วคราวระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2563 ซึ่งก่อนที่ อพวช. จะเปิดให้ได้มีการ ทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ อพวช.

- นอกจากนี้ หลังจากที่ อพวช. กลับมาเปิดให้บริการตามมาตรการป้องกันการระบาดของโรค COVID-19 ในเดือนมิถุนายน 2563 พบว่ามีผู้มาใช้บริการพิพิธภัณฑทั้ง ที่เป็นลูกค้าเดิม และลูกค้ากลุ่มใหม่ อพวช. จึงได้ใช้โอกาสนี้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มาใช้บริการแบบ Focus group โดยทำการสำรวจเกี่ยวกับ

- (1) มาตรการความปลอดภัยโควิด-19

- (2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

- (3) กิจกรรมสำหรับเด็กเล็ก

- (4) สิ่งที่ต้องปรับปรุงและเรื่องประทับใจ

- วิธีการเครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

- เพื่อให้ได้ผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการสำรวจความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้า ชมพิพิธภัณฑและผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้วิจัยฯ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ด้วยการสำรวจวิจัย (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน (Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอนในการวัด โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List Nominal) และคำถาม ปลายเปิดให้ผู้ตอบระบุคำตอบเองโดยอิสระ (Open Ended) โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาของการสำรวจ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามทุกชุดมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ก่อนบันทึกข้อมูลและประมวลผล ผู้สำรวจใช้การสัมภาษณ์แบบพบตัว (Face-to-face Interview)

- แนวทางในการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า

แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วทุกชุดจะนำมาลงรหัสข้อมูลหลังจากนั้นจะป้อนข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลในขั้นตอนต่อไป การประมวลผลข้อมูลจะใช้ โปรแกรม SPSS for Window

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะแสดงผลในแต่ละคำถามในรูปของค่าความถี่ ค่าร้อยละ แล้ว นำเสนอโดยใช้แผนภูมิ กราฟ ตาราง และพรรณนาโวหาร โดยนำเสนอผลคะแนนในส่วนความคิดเห็นและความพึงพอใจ

- ค่าความถี่ (Frequency) แสดงจำนวนผู้ตอบแต่ละคำตอบของคำถามรายข้อ
- ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงสัดส่วนคำตอบของคำถามแต่ละข้อ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการคิดเห็นและความพึงพอใจ ใช้วิธีวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ดีมากที่สุด	ให้คะแนน 5
ดีค่อนข้างมาก	ให้คะแนน 4
ดีปานกลาง	ให้คะแนน 3
ดีค่อนข้างน้อย	ให้คะแนน 2
ไม่ดีเลย	ให้คะแนน 1

4. การพัฒนาและนวัตกรรม

- o แนวทางการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
 - o แนวทางการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการณสมบัติของเครื่องมือและการประยุกต์ใช้ของรัฐวิสาหกิจ
 - o แนวทางการบริหารจัดการความรู้ในกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
 - o แนวทางการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
- เอกสารประกอบ**

โครงการ Science delivery by NSM

NSM Science Delivery Project_TK

ขั้นตอนการเข้าชมสำหรับหมู่คณะ

หน้าจอ REPORT ประจำวันระบบจำหน่ายบัตรพิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

คู่มือระบบจำหน่ายบัตรพิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

- o แนวทางการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
 - อพวช. มีนโยบายให้ความสำคัญกับการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการลูกค้า ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการ โดยมี นโยบายการมุ่งเน้นลูกค้า
 - ในปีงบประมาณ 2563 ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรับมือสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ที่จะต้องปิดบริการชั่วคราว และสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการความรู้โดย ปรับกลยุทธ์เป็นพิพิธภัณฑ์เรียนรู้ วิทยุออนไลน์ เผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบการสื่อสารวิทยาศาสตร์ผ่านรายการโทรทัศน์ และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์ ด้วยการใช้เทคโนโลยีผสมผสานกับนวัตกรรมผ่านการจัดทำโครงการ

Science Delivery By NSM ประกอบด้วย การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในรูปแบบ ต่างๆ ผ่าน Live activity โดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น SHOW , Review , Virtual Museum , DIY and hands-on , Game-contest

- นอกจากนี้ ยังมี NSM Virtual Museum พิพิธภัณฑ์เสมือนจริง 360 องศา ที่เผยแพร่ข้อมูลหรือความรู้ของแต่ละพิพิธภัณฑ์ไว้อย่างทันสมัย รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถเข้าถึงผู้เข้าชมได้ตลอดเวลา ผู้เข้าชมจะได้เห็นภาพเสมือนเดินทางไปชมด้วยตาตนเอง ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคต Futurium ที่จะมีการเปิดบริการอย่างเป็นทางการในปี 2566 และ Museum on Demand ที่รวบรวมนิทรรศการที่เคยจัดแสดงในงานมหกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

- หลังจากสถานการณ์คลี่คลายและสามารถกลับมาเปิดให้บริการได้ตามปกติ อพวช. ได้มีมาตรการในการจัดระบบการให้บริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และควบคุมมาตรฐานการดูแลผู้ให้บริการ และการจัดการการให้บริการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข

- มีมาตรการการรักษาความสะอาด การเว้นระยะห่าง การสวมหน้ากากอนามัยเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ การลงทะเบียนข้อมูลเจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการ

- พัฒนาระบบการจองเข้าชมในรูปแบบออนไลน์เพื่อจำกัดจำนวนผู้เข้าชม

- พัฒนาระบบจำหน่ายบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สแกนบัตรผ่านประตูด้วยระบบ QR Code

- o แนวทางการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการณสมบัติของเครื่องมือและการประยุกต์ใช้ของรัฐบาลกิจ

โครงการ Science Delivery by NSM

- มีการสื่อสารข้อมูลไปยังกลุ่มลูกค้าเดิม และลูกค้าใหม่ ผ่านสื่อonline และมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ

- เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการและหาแนวทางพัฒนาต่อไป การพัฒนาระบบการจองเข้าชม online

- เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ เจ้าหน้าที่ส่วนงานรับจองมีการทบทวน ติดตามปัญหา และหาทางปรับแก้ไขเป็นระยะ

- เพื่อเตรียมปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ และรองรับจำนวนผู้ให้บริการให้มากขึ้น ระบบการจำหน่ายบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์

- อยู่ระหว่างเริ่มใช้ระบบ ศึกษาปัญหา พัฒนารูปแบบโปรแกรมการใช้งาน การรายงานผลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- และมีนโยบายที่จะขยายให้ครอบคลุมการบริการเพิ่มขึ้น

- o แนวทางการบริหารจัดการความรู้ในกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

- โครงการ Science delivery by NSM

- o แนวทางการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

การประเมินผลการดำเนินงานโครงการ Science Delivery by NSM ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินการบรรลุเป้าหมายของโครงการที่กำหนดไว้ ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยพิจารณาจาก

1. จำนวนรายการหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นในระยะเวลาของโครงการ

2. จำนวนการเข้าถึงและการมีส่วนร่วมของผู้ชมในแต่ละรายการ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงสถิติที่ดึงมาจากข้อมูลเชิงลึกของ Facebook Fanpage: NSM Thailand ซึ่ง เป็นแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย ที่ใช้เป็นช่องทางหลักในการนำเสนอรายการต่าง ๆ ของ Science Delivery by NSM

3. ความคิดเห็นต่อโครงการ/รายการที่นำเสนอในโครงการ จากผู้ชมหรือผู้ร่วมกิจกรรม และผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่าง ๆ อย่างเช่น ด้านการศึกษา ด้าน พิพธิภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ เป็นต้น ที่รวบรวมจากการแสดงความคิดเห็น (comment) และการประชุมหรือเสวนาที่มีการกล่าวถึงโครงการ Science delivery by NSM

5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

5.1 การสนับสนุนลูกค้า

- o แนวทางการกำหนดความต้องการการสนับสนุนที่สำคัญ และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า

- o โปรตระบุจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) และมาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

- o แนวทางการถ่ายทอดมาตรฐานการให้บริการไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ หรือผู้ส่งมอบของรัฐวิสาหกิจ

5.2 การสร้างความผูกพัน

- o แนวทางการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่เป็นลูกค้าในอนาคต

- o แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่เป็นลูกค้าในอนาคต จากฐานข้อมูลของรัฐวิสาหกิจ และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกวิสาหกิจ เพื่อจัดกลุ่มลูกค้าตามระดับความสำคัญของลูกค้า กำหนดรูปแบบและแผนงานการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- o แนวทางในการติดตาม รายงาน และประเมินผลตามแผนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า

5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

- o แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

- o แนวทางการถ่ายทอดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกวิสาหกิจ

o แนวทางการติดตาม รายงาน และประเมินผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารประกอบ

แนวทางการกำหนดความต้องการการสนับสนุนที่สำคัญ และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า

คู่มือเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

ขั้นตอนการเข้าชมสำหรับหมู่คณะ

รายงาน ผลการตรวจสอบระบบบริหารจัดการลูกค้า

customer journey NSM แผนดำเนินงานด้านลูกค้าและการตลาด 2563

คู่มือการให้บริการและการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์

NSM Standards of service

Chapter 02 ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติม

Chapter 02_1 กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

Chapter 02_2 มาตรฐานลานจอดรถ

Chapter 05 สถานที่ที่ควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ

แนวทางการถ่ายทอดมาตรฐานการให้บริการไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ หรือผู้ส่งมอบของรัฐวิสาหกิจ

NSM Standards of service Chapter 04 การวางแผนและการจัดการบริการผู้เข้าชม

เอกสารประกอบ

แนวทางการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่เป็นลูกค้าในอนาคต

บันทึกข้อความ อพวช.สัมพันธ์

จดหมายขดเชิญอายุบัตรสมาชิก อพ.

แบบฟอร์มการสมัครเข้าร่วม กิจกรรมสมาชิก อพวช.

Emember

Member Application online/ Member Application form

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่เป็นลูกค้าในอนาคตจากฐานข้อมูลของรัฐวิสาหกิจ และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกรัฐวิสาหกิจ เพื่อจัดกลุ่มลูกค้าตามระดับความสำคัญของลูกค้า กำหนดรูปแบบและแผนงานการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

รายงานการใช้สิทธิ์ซ้ำของสมาชิก อพวช. แต่ละประเภทในปีงบประมาณ 2563

ข้อมูลสมาชิก อพวช. แต่ละประเภท ปีงบฯ 2563

แนวทางในการติดตาม รายงาน และประเมินผลตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายงานการใช้สิทธิ์ซ้ำของสมาชิก อพวช. แต่ละประเภทในปีงบประมาณ 2563

รายงานการใช้สิทธิ์ซ้ำของสมาชิก อพวช. แต่ละประเภทในปีงบประมาณ 2563

รายงานสมาชิก อพวช. ที่มาใช้บริการพิพิธภัณฑฯ ในโครงการ สมาชิก อพวช.สัมพันธ์ ครั้งที่ 18

เอกสารประกอบ

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

แนวทางการติดตาม รายงาน และประเมินผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สรุปการรับข้อร้องเรียน ต.ค.-ธ.ค.62_1/สรุปการรับข้อร้องเรียน ม.ค.-มี.ค.63_2/สรุปการรับข้อร้องเรียน เม.ย.-มิ.ย.63_3

o แนวทางการกำหนดความต้องการการสนับสนุนที่สำคัญ และจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ของลูกค้า

- มีการจัดทำมาตรฐานการบริการ
- คู่มือการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑฯ
- คู่มือการให้บริการและการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑฯ

o โพรตระบจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) และมาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

ตามมาตรฐานการบริการพิพิธภัณฑฯ พิพิธภัณฑฯประกอบด้วยพื้นที่หลายส่วน นอกจากพื้นที่ส่วนนิทรรศการ และห้องจัดกิจกรรม ซึ่งเป็นพื้นที่หลักที่ผู้เข้าชมต้องการมาชมแล้ว ยังมีพื้นที่ส่วนอื่นที่พิพิธภัณฑฯ จะต้องจัดสรร เพื่อรองรับกับความต้องการของกลุ่มผู้เข้าชมที่หลากหลาย ทุกเพศ ทุกวัย ทั้งที่มาแบบครอบครัว และที่มาเป็นหมู่คณะ พิพิธภัณฑฯมีการวางแผนเพื่อรองรับสำหรับโอกาสที่จะมีผู้เข้าชมมาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก นอกจากการเตรียมความพร้อมของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ จะต้องควบคู่ไปกับการมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยด้วย โดยพื้นที่ส่วนที่ต้องได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ประกอบด้วย

1. จุดต้อนรับผู้เข้าชม
2. จุดประชาสัมพันธ์สำหรับผู้เข้าชม
3. ป้ายบอกทางภายนอกสำหรับบอกทิศทางการมาถึง พื้นที่ตั้งของ อพวช.
4. ป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ภายในพิพิธภัณฑฯ
5. ห้องล็อกเกอร์/จุดฝากของ

6. ห้องน้ำ
7. ห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับเด็ก
8. ร้านอาหาร และร้านกาแฟ
9. ร้านจำหน่ายของที่ระลึก
10. ห้องละหมาด
11. ห้องพยาบาล
12. การจัดพื้นที่บริเวณกลางแจ้งหรือลานเอนกประสงค์ สำหรับผู้เข้าชม
13. ลานจอดรถ
14. จุดจอดรถ และเรียกรถบริการสาธารณะ
15. สิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑสถาน ต้องจัดไว้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

พิเศษ

o แนวทางการถ่ายทอดมาตรฐานการให้บริการไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง คู่ค้า คู่ความร่วมมือหรือผู้ส่งมอบของรัฐวิสาหกิจ

เพื่อให้การบริการผู้เข้าชมจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อพวช.ได้วางแนวทางที่เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานสามารถปฏิบัติตาม และให้เกิดการประสานงาน สื่อสาร แบ่งปัน ความเชี่ยวชาญ วางแผนและจัดบริการ โดยมีการกำหนดหน้าที่และบทบาทที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานบริการผู้เข้าชม

มีการแบ่งกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในการวางแผนการจัดการบริการผู้เข้าชมออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส
2. คณะทำงานบริการผู้เข้าชม
3. คณะทำงานสื่อสารและให้ข้อมูล

5.2 การสร้างความผูกพัน

o แนวทางการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต

- มีระบบ e member ในการจัดระบบฐานข้อมูลสมาชิก
- มีการบันทึกการมาใช้สิทธิของสมาชิกในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน และการเข้าร่วมกิจกรรม
- มีการบันทึกสถิติผู้เข้าชมเป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบเป็นระยะ
- มีระบบการบันทึกสถิติผู้เข้าชมและทะเบียนสมาชิก อพวช.
- มีการบันทึกสถิติผู้มาใช้บริการ และสถิติสมาชิกผู้มาใช้บริการซ้ำ

o แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่เป็นลูกค้าในอนาคต จากฐานข้อมูลของรัฐวิสาหกิจ และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่อยู่ภายนอก รัฐวิสาหกิจ เพื่อจัดกลุ่มลูกค้าตามระดับ ความสำคัญของลูกค้า กำหนดรูปแบบและแผนงานการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- มีระบบการบันทึกสถิติผู้เข้าชม และทะเบียนสมาชิก อพวช.

o แนวทางในการติดตาม รายงาน และประเมินผลตามแผนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า

- มีการบันทึกสถิติผู้มาใช้บริการ และสถิติสมาชิกผู้มาใช้บริการซ้ำ
- รายงานสมาชิก อพวช. ที่มาใช้บริการพิพิธภัณฑฯ ในโครงการสมาชิก อพวช. สัมพันธ์

ครั้งที่ 18

5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

o แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม Voice of customer (VOC)

การรับฟังเสียงของผู้เข้าชม เป็นการค้นหาความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของผู้เข้าชม แบบ Insight โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ผู้เข้าชมเกิดความผูกพัน พิพิธภัณฑฯ จึงต้องมีความเข้าใจลูกค้า ทั้ง คุณลักษณะ ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าชม รวมไปถึงการ ให้บริการที่เหนือความคาดหวังผู้เข้าชม ทั้งนี้ เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิม เพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และยังสามารถนำไปวางแผนพัฒนาธุรกิจ สร้างบริการให้ตรงใจลูกค้ามากขึ้น

วัตถุประสงค์การรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม

- เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- เพื่อพัฒนาการบริการ นิทรรศการ และกิจกรรม ให้ตรงตามความต้องการลูกค้า
- เพื่อพัฒนาการบริการแบบใหม่ๆ ให้กับลูกค้า
- เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของลูกค้า และสิ่งที่ลูกค้าอยากให้อพวช. เป็นในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนโยบาย โครงการในอนาคต

ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้เข้าชม

ผู้เข้าชมสามารถแจ้งข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนได้ ทั้งระหว่างหรือหลังการเยี่ยมชม ทั้งด้วยการเขียน การโทรศัพท์หรือบริการทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ของ พิพิธภัณฑฯ ในกรณีที่ผู้เข้าชมแจ้ง ข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็น ผู้มารับฟังความคิดเห็นนั้น ๆ

o แนวทางการถ่ายทอดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและ ภายนอก รัฐวิสาหกิจ มีการตั้งคณะทำงานรับข้อร้องเรียน และปฏิบัติตามคู่มือการรับข้อร้องเรียน

1. นิยามและความเข้าใจเกี่ยวกับผู้เข้าชม

พิพิธภัณฑ์ แบ่งกลุ่มผู้เข้าชมออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบัน (Actual Visitors)
2. กลุ่มผู้ที่มีแนวโน้มเป็นผู้เข้าชม (Potential Visitors)
3. กลุ่มผู้เข้าชมผ่านสื่อออนไลน์ (Virtual Visitors)

1. กลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบัน (Actual Visitors)

ผู้ที่เข้าชมและใช้บริการในสถานที่จริง แบ่งตามลักษณะของการมาใช้บริการ ดังนี้

- 1.1 กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป
- 1.2 กลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ

1.1 กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไป

กลุ่มผู้เข้าชมทั่วไปได้แก่ผู้เข้าชมที่มาเป็นรายบุคคลและรวมถึงผู้เข้าชมที่มาเป็นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน และกลุ่มของนักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ ทุกเพศ ทุกวัย โดยส่วนใหญ่จะมาชมพิพิธภัณฑ์ในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ ผู้เข้าชมประเภทนี้ จะมาเยี่ยมชมนิทรรศการไม่จำเพาะเจาะจง มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันตามวัยและความสนใจโดยเน้นความเพลิดเพลินใจเป็นหลัก ในบางครั้งมีวัตถุประสงค์สำคัญ หรือเรื่องราวที่กำลังเป็นที่สนใจ ผู้เข้าชมกลุ่มนี้ก็จะมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เช่นกัน หากเรื่องที่จัดแสดงเป็นที่สนใจมากของคนทุกคน จะมีผู้ชมจำนวนมาก และอาจก่อให้เกิดปัญหาหลายอย่าง ทั้งการรักษาความปลอดภัย อาหารเครื่องดื่ม ห้องน้ำ พื้นที่รอชมนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ควรจะได้วางแผนไว้สำหรับในกรณีที่ผู้ชมมาเป็นจำนวนมากไว้ด้วย

ผู้เข้าชมทั่วไปหรือกลุ่มครอบครัว แบ่งตามลักษณะได้ดังนี้

● กลุ่มครอบครัว

โดยส่วนใหญ่ ปัจจัยกำหนดการท่องเที่ยวของกลุ่มครอบครัว จะขึ้นอยู่กับลูกหรือเด็ก โดยสมาชิกในครอบครัวจะพิจารณากิจกรรม จากความต้องการที่เกี่ยวข้องกับลูกหรือเด็กเป็นหลัก ซึ่งความต้องการจะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุของเด็ก ดังนี้

1. ทารก ครอบครัวมักจะเลือกเดินทางไปในที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัยสูง และสะดวกสบาย
2. เด็กอ่อน (2 - 5 ปี) เน้นการเดินทาง หรือกิจกรรมระยะสั้น เนื่องจากเด็กมีความอดทนต่ำกับการเดินทาง หรือกิจกรรมที่ใช้เวลานาน และพิจารณาถึงความปลอดภัยสำหรับเด็กเป็นสำคัญ
3. เด็กวัยเข้าโรงเรียน (ไม่เกิน 12 ปี) วัยนี้ต้องการเล่นกับเพื่อนวัยเดียวกัน จะชอบเล่นสนามเด็กเล่น หรือกิจกรรมที่มีความสนุกสนาน
4. วัยรุ่น (13 ปี -18 ปี) เป็นช่วงที่เด็กต้องการมีกิจกรรมเป็นของตนเอง โดยเป็นกิจกรรมที่คล้ายกับผู้ใหญ่มากขึ้น เด็กจะอยู่ในวัยที่ต้องการทำกิจกรรมเองโดยไม่มีพ่อแม่ ซึ่งรูปแบบการเที่ยวที่มีอาจเป็นการทัศนศึกษากับโรงเรียน การเข้าแคมป์ การท่องเที่ยวเฉพาะทาง เพื่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง การ

ท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน ซึ่งมักเป็นกลุ่มเพื่อนเพศเดียวกัน วัยนี้เด็กอาจเที่ยวกับพ่อแม่ไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น โดยเฉพาะการเดินทางที่เด็กไม่สามารถจ่ายได้ด้วยตนเอง

จำนวนสมาชิกเด็กในครอบครัวมีผลต่อการเลือกลักษณะในการท่องเที่ยว ในครอบครัวที่มีจำนวนลูกมากส่วนมากจะเลือกเดินทางที่มีค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก

- **กลุ่มครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ**

จากการคาดการณ์ขององค์การสหประชาชาติ ในปี ค.ศ. 2025 จะมีผู้สูงอายุมากถึงหนึ่งพันหนึ่งร้อยล้านคน ซึ่งเป็นจำนวนเกือบเท่าตัวของตัวเลขในปี ค.ศ. 2000 นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากขึ้นในหลายประเทศ และเป็นกลุ่มที่มีรายได้เหลือจ่าย จุดประสงค์ในการเดินทางคือ เพื่อการพักผ่อน ความบันเทิง เยี่ยมญาติ และมักใช้พาหนะเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ กลุ่มผู้สูงอายุนี้นับเป็นหนึ่งในสามของนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวในวัยสูงอายุนั้นมีความแตกต่างจากนักท่องเที่ยววัยหนุ่มสาว เช่น อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนลดลง ความเป็นวัตถุนิยมน้อยลง ความเป็นส่วนตัว รอบคอบขึ้น มีความยืดหยุ่นสูง เป็นตัวของตัวเอง สนใจเรื่องราคาเป็นเรื่องรอง

- **นักท่องเที่ยวคนไทย**

ผู้เข้าชมกลุ่มนี้จะมีรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนบุคคล (Free Individual Traveler หรือ F.I.T) คือ จัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ความเป็นอิสระ ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และจุดมุ่งหมายของสถานที่ไปเยือน สามารถยืดหยุ่นเวลาได้ตามต้องการ สามารถแวะชมสถานที่ท่องเที่ยวได้ตามใจชอบ ไม่จำกัดเวลา ชอบความเป็นส่วนตัวสูง เช่น นักเดินทางแบกเป้ไปคนเดียว ไปสองคนกับคู่รัก หรือนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มเช่น กลุ่มเพื่อน เป็นต้น โดยผู้เข้าชมกลุ่มนี้ต้องศึกษาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวเบื้องต้นก่อนเดินทาง หรือมีความคุ้นชินกับสถานที่มาบ้างแล้ว แต่หากนักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคยกับเส้นทางหรือสถานที่ ก็อาจเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเกินความจำเป็นได้

- **นักท่องเที่ยวต่างชาติ**

ผู้เข้าชมที่เป็นนักท่องเที่ยวจากทุกชาติ (Tourists) ส่วนมากจะมีความสนใจที่จะเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ดังนั้นพิพิธภัณฑ์จะมีเข้าชมเป็นนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมทุกวัน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการทั้งชมการจัดแสดงที่ดี ต้องการรู้เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับวัตถุจัดแสดง ขณะเดียวกันก็ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งร้านอาหาร เครื่องดื่ม บริการนำชมทั้งจากมัคคุเทศก์ และบริการนำชมด้วยระบบเสียงในภาษาต่าง ๆ รวมทั้งการซื้อของที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ ผู้ชมในกลุ่มนี้ มองพิพิธภัณฑ์เป็นเสมือนแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

- **นักเรียน นักศึกษา นักวิจัยมาค้นคว้าข้อมูลเฉพาะสาขา**

ผู้เข้าชมในลักษณะนี้อาจจะมีจำนวนไม่มากนัก เป็นผู้เข้าชมที่มีความรู้หรือมีความสนใจในวัตถุจัดแสดงเรื่องราวต่าง ๆ เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง แต่มีความต้องการที่จะค้นคว้าในเชิงลึก ผู้เข้าชมที่เป็นนักวิชาการเหล่านี้ มักต้องการที่จะเข้าชมการบริหารจัดการ และส่วนที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งบริเวณคลังเก็บ

พิพิธภัณฑ์เจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการนักวิชาการกลุ่มนี้ จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี ผู้เข้าชมในกลุ่มนี้จะมองพิพิธภัณฑ์เหมือนเป็นศูนย์ รวบรวมข้อมูล องค์ความรู้ มรดกทางศิลปวัฒนธรรม

1.2 กลุ่มผู้เข้าชมหมู่คณะ

อาจแบ่งออกเป็นกลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว หรือผู้จัดการนำเที่ยว นำคณะมา รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ติดต่อมาเข้าชมเป็นกลุ่ม

ผู้เข้าชมหมู่คณะ แบ่งตามประเภทได้ดังนี้

- โรงเรียน/ มหาวิทยาลัย
- บริษัททัวร์
- บริษัทเอกชน
- คณะ VIP หรือแขกพิเศษของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเครือข่าย ผู้สนับสนุน หรือพันธมิตรธุรกิจของพิพิธภัณฑ์

สำหรับความต้องการของผู้เข้าชมที่มาเป็นหมู่คณะ พิจารณาแบ่งตามประเภท ได้ดังนี้

● กลุ่มโรงเรียน/มหาวิทยาลัย

การจัดการต่าง ๆ สำหรับคณะนักเรียน และนักศึกษา ขึ้นอยู่กับจำนวนของกลุ่มที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑ์ และบทบาทของเจ้าหน้าที่การศึกษา อันประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

- สถานที่สำหรับวางหรือฝากกระเป๋าสัมภาระ
- สถานที่ของการรวมตัวกันเพื่อการอธิบาย การนัดหมายต่าง ๆ เมื่อมาถึงพิพิธภัณฑ์
- สถานที่สำหรับทานอาหารกลางวัน หากเป็นการเดินทางระยะยาว
- อาจมีการจัดบอร์ดสำหรับการแสดงความคิดเห็น
- ในกรณีที่มียุทธศาสตร์จำนวนมากเดินทางมาพิพิธภัณฑ์ด้วยรถบัส พิพิธภัณฑ์ควรคำนึงถึงพื้นที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารและที่จอดรถ
- กลุ่มนักเรียน นักศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะนักเรียนศิลปะ สามารถเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์พร้อมกับเครื่องมือสำหรับการสร้างสรรค์งานศิลปะ และมีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- ผู้ชมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มักจะมีความต้องการที่จะชมนิทรรศการที่จัดแสดงและต้องการจดเรื่องราวความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการศึกษา และทำรายงานส่งครูอาจารย์ของโรงเรียน มหาวิทยาลัยต่างๆ
- ในต่างประเทศพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ ครูอาจารย์จะพานักเรียนเป็นกลุ่ม ๆ เข้ามาศึกษาหาความรู้ที่พิพิธภัณฑ์ และถือเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการศึกษา คำบรรยายที่ติดตั้งไว้ในนิทรรศการ และคำบรรยายจากเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ จึงเป็นความต้องการของกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา

- **บริษัททัวร์**

ผู้เข้าชมหรือนักท่องเที่ยวที่ซื้อแพ็คเกจการท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว (Group Individual Travelers หรือ G.I.T) อาจมีนักท่องเที่ยวจำนวน 20 คนขึ้นไป หรืออาจจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อยกว่า 10 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจของบริษัทนำเที่ยว โดยบริษัทนำเที่ยวจะเป็นผู้จัดการรถนำเที่ยว ที่พัก ที่ทานอาหาร และโปรแกรมท่องเที่ยวที่จะพานักท่องเที่ยวไป มีไกด์หรือมัคคุเทศก์นำทางและให้ความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยลักษณะการท่องเที่ยวแบบนี้เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่งมาเยือนสถานที่นั้นเป็นครั้งแรก และยังไม่คุ้นเคยหรือไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ มาก่อน นักท่องเที่ยวบางคนมีข้อจำกัดเรื่องการสื่อสาร จึงจำเป็นต้องประสานงานกับบริษัทนำเที่ยวในการวางแผน และการเตรียมการล่วงหน้า จัดโปรแกรมทัวร์ รวมทั้งการดูแลเรื่องความปลอดภัยและปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นด้วย เพื่อให้นักท่องเที่ยวจะต้องไม่เสียเวลาในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาใด ๆ ในระหว่างการท่องเที่ยว มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

หากนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ ก็จะมีไกด์หรือมัคคุเทศก์เป็นล่ามช่วยเหลือในการสื่อสารได้

นักท่องเที่ยวจะได้ความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เนื่องจากจะมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวและบรรยายความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำให้ได้ความรู้ระหว่างการเดินทางด้วย

- **บริษัทเอกชน หรือคณะบุคคลเฉพาะกิจ**

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

- **คณะ VIP หรือแขกพิเศษของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเครือข่าย ผู้สนับสนุน หรือพันธมิตรธุรกิจของพิพิธภัณฑ์**

- ผู้เข้าชมที่เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ศึกษาดูงาน อาจเป็นเจ้าหน้าที่ ข้าราชการทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มีความสนใจในการบริหารจัดการของพิพิธภัณฑ์ หรือเป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสาขาวิชาชีพ นักพิพิธภัณฑ์ด้วยกันเอง หรือเป็นสายอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง อาจความต้องการเข้าชมระบบการจัดเก็บในคลังวัตถุ การซ่อมบำรุงต่าง ๆ เป็นต้น
- ผู้เข้าชมกลุ่มนี้ จะต้องการการนำชมโดยผู้นำชมเป็นพิเศษ จากทั้งเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ และอาสาสมัคร
- ผู้เข้าชมกลุ่มนี้ มักจะต้องการห้องบรรยาย (Introduction Room) สำหรับแนะนำพิพิธภัณฑ์ให้ได้รู้จักในเบื้องต้น หรือห้องอเนกประสงค์ในการจัดการแสดงฉายภาพยนตร์ ชมการแสดงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ด้วย

2. กลุ่มผู้เข้าชมในอนาคต (Potential Visitors)

หมายถึง ผู้ที่ยังไม่ได้เข้าชมหรือใช้บริการ แต่มีคุณสมบัติบางประการที่ใกล้เคียงกับกลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบัน และมีโอกาสที่จะมาเป็นกลุ่มผู้เข้าชมปัจจุบันได้ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มนักศึกษา หรือนักท่องเที่ยว ที่ยังไม่รู้จักพิพิธภัณฑ์ หรืออยู่ในพื้นที่ที่ไกลจากพิพิธภัณฑ์ และยังไม่มีโอกาสเดินทางมาเยี่ยมชม การสร้างกลุ่มผู้เข้าชมใหม่ อาจต้องใช้เครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มผู้เข้าชมกลุ่มนี้ เช่น การใช้สื่อใหม่ ๆ หรือช่องทางอื่นนอกเหนือจากช่องทางเดิมที่เคยใช้ การขยายพื้นที่การส่งข่าวสารของพิพิธภัณฑ์ การอาศัยหน่วยงานเครือข่ายที่มีกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ หรืออาจเพิ่มบริการที่ช่วยให้ผู้เข้าชมเดินทางมายังพิพิธภัณฑ์ได้สะดวกขึ้น

ผู้เข้าชมในอนาคตยังหมายถึงผู้คนที่ไม่ได้มีโอกาสเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เช่น ผู้พิการ ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก ผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้คนเหล่านี้จำนวนมากไม่เคยมีประสบการณ์ในการชมพิพิธภัณฑ์ และมองไม่เห็นว่าการเข้าชมพิพิธภัณฑ์น่าสนใจหรือชวนให้ชมอย่างไร พิพิธภัณฑ์จะต้องใส่ใจกับความต้องการของผู้เข้าชมกลุ่มนี้ ซึ่งอาจมีอุปสรรคด้านกายภาพและในด้านการรับรู้ อาจจะเป็นปัจจัยทางการเงินที่ไม่สามารถจ่ายค่าเข้าชม หรืออาจเป็นในเชิงกายภาพที่อาคารและบริเวณภายในพิพิธภัณฑ์ ไม่มีพื้นที่สำหรับผู้ที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมในการเดินทาง หรือในเชิงสังคมหรือจิตวิทยา เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ต้องวิเคราะห์ว่าทำอย่างไรให้อุปสรรคเหล่านี้หายไป การบริการผู้เข้าชมกลุ่มนี้จะทำให้พิพิธภัณฑ์ได้ชื่อเสียงในเชิงบวกด้วย

3. กลุ่มผู้เข้าชมเสมือน (Virtual Visitors)

ผู้เข้าชมเสมือน เป็นผู้เข้าชมอีกกลุ่มหนึ่งที่เกี่ยวข้อง และใช้บริการพิพิธภัณฑ์ เข้าถึงข้อมูล สารความรู้ รายการ ร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์ หรือชมนิทรรศการเสมือน ผ่านเว็บไซต์ หรือการโต้ตอบทางออนไลน์ เช่น อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

อพวช. ได้พัฒนาพิพิธภัณฑ์เสมือนให้ผู้เข้าชมสามารถเข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ โดยผู้เข้าชมสามารถสัมผัสประสบการณ์ชมนิทรรศการต่าง ๆ ใกล้เคียงกับการเดินทางมาเยี่ยมชมด้วยตนเอง นอกจากจะแสดงชิ้นงานเสมือนจริง ยังพัฒนาให้มีการอธิบายเกี่ยวกับนิทรรศการ โดยเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ในรูปแบบเสมือนด้วย ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์เสมือน หรือสื่อออนไลน์ช่องทางอื่น ๆ ผู้เข้าชมสามารถเข้าชมได้จากเว็บไซต์หลักของ อพวช. และเชื่อมโยงไปยังสื่ออื่น ๆ ได้ทุกช่องทาง

2. ผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติม

พิพิธภัณฑ์ควรจัดระบบการบริการสำหรับผู้เข้าชมที่มีความต้องการเพิ่มเติม ประกอบด้วย

1. ผู้เข้าชมที่นั่งรถเข็น
2. ผู้เข้าชมที่ไม่สามารถมองเห็นหรือมองเห็นได้ในลักษณะที่จำกัด
3. ผู้เข้าชมที่หูหนวก
4. ผู้เข้าชมที่มีข้อจำกัดในการเรียนรู้ (หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางสมอง)

ผู้เข้าชมที่ นั่งรถเข็น

- พิพิธภัณฑ์ควรมีลิฟท์ยกที่บริเวณบันได สำหรับผู้ที่นั่งรถเข็น ผู้ใช้เครื่องช่วยในการเดิน หรือผู้ที่มีลำบากในการเดินหรือยกของหนัก
- ควรมีห้องน้ำพิเศษที่มีบริเวณเหมาะสมสำหรับรถเข็น
- บริเวณในห้องจัดแสดงควรมีบริเวณมากพอสำหรับรถเข็น และผู้ที่นั่งรถเข็น สามารถมองเห็นได้โดยไม่รบกวนผู้เข้าชมทั่วไป (ซึ่งในที่นี้รวมถึงมีพื้นที่ที่เด็กสามารถมองเห็นวัตถุในระดับความสูงของเขาด้วย)
- ตรวจสอบพื้นที่บริเวณอื่น เช่น ทางเชื่อม ร้านค้า และร้านอาหาร ว่าพื้นที่เหล่านั้นรองรับรถเข็นได้หรือไม่

ผู้เข้าชมที่ไม่สามารถมองเห็นหรือมองเห็นได้ในลักษณะที่จำกัด

- ต้องการสิ่งพิมพ์ที่เป็นอักษรเบรลล์หรืออักษรที่มีขนาดใหญ่ ขนาดตัวอักษรที่แนะนำไม่น้อยกว่า 14 แต่ขนาดที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายคือ 16-18
- สิ่งพิมพ์ควรมีพื้นเป็นสีขาวหรือดำ หรือสีเหลืองเป็นพื้นหลัง พิพิธภัณฑ์หลายแห่งจัดให้สิ่งพิมพ์ในเส้นทางเข้าห้องนิทรรศการ หรือด้านข้างของวัตถุจัดแสดง เพื่อให้สะดวกกับการเข้าถึง
- มีเครื่องเสียงที่ใช้ในการนำชมเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง แต่อาจประสบปัญหาในการดูแลรักษาหูฟัง

(แนบท้าย กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘)

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก Royal Institute for the Blind and the Museum Association – Museum Practice site)

ผู้เข้าชมที่หูหนวก

- ผู้เข้าชมที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ผู้พิการที่หูหนวก หรือการได้ยินไม่เป็นปกติอาจจะใช้การจัดทำภาพเคลื่อนไหวภาษามือเพื่อให้สามารถเข้าใจในเนื้อหาได้ดี
- กรณีที่ผู้เข้าชมต้องการความช่วยเหลือการจัดให้บริการนำชม การบรรยายหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่มีภาษามือประกอบ พิพิธภัณฑ์ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บางคนได้เรียนภาษามือ ผู้ชมกลุ่มนี้บางคนใช้การอ่านริมฝีปาก

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมจาก Royal National Institute for the Deaf – UK)

ผู้เข้าชมที่มีข้อจำกัดในการเรียนรู้ (หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางสมอง)

- ผู้เข้าชมกลุ่มนี้อาจต้องการวัสดุพิเศษเพื่อช่วยในการเรียนรู้ และต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ในระหว่างเข้าชม นอกจากการที่พิพิธภัณฑ์ควรยกเว้นค่าธรรมเนียมการเข้าชมให้กับผู้พิการ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ควรทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอรับคำแนะนำที่เหมาะสมสำหรับการจัดหาวัสดุหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับกลุ่มผู้ชมกลุ่มนี้ และหมายถึงการอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ควรได้รับการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญที่อาจเป็นผู้ฝึกการเอง หรือเป็นผู้ที่ทำงานกับผู้ฝึกการในหลายลักษณะ

- ควรมีการวางมาตรการพื้นฐานในการให้ผู้เข้าชมเข้าถึงพิพิธภัณฑ์อย่างเหมาะสม หากพิพิธภัณฑ์ไม่สามารถหาบริการดังกล่าวในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศได้ ควรทำงานร่วมกับองค์กรระหว่างประเทศที่พัฒนาความชำนาญในการพัฒนาบริการของพิพิธภัณฑ์สำหรับผู้ฝึกการ
- พิพิธภัณฑ์สามารถจัดกลุ่มให้คำปรึกษา โดยเชิญผู้ฝึกการที่ใช้รถเข็น หรือผู้ฝึกการทางสายตา ลองทดสอบสิ่งอำนวยความสะดวก แผนผังที่นั่ง หรือการออกแบบนิทรรศการ

กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘

วันที่ 16/12/2012 17:33:11

กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ (๓) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และมาตรา ๘ (๑) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) และ (๙) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๓ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๕ มาตรา ๔๘ มาตรา ๔๙ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมอาคารออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ กฎกระทรวงนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ในกฎกระทรวงนี้

“สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา” หมายความว่า ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดหรือตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

“ลิฟต์” หมายความว่า อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับนำคนขึ้นลงระหว่างพื้นของอาคารที่ต่างระดับกัน แต่ไม่ใช้บันไดเลื่อนหรือทางเลื่อน

“พื้นผิวต่างสัมผัส” หมายความว่า พื้นผิวที่มีผิวสัมผัสและสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากพื้นผิวและสีในบริเวณข้างเคียงซึ่งคนพิการทางการมองเห็นสามารถสัมผัสได้

“ความกว้างสุทธิ” หมายความว่า ความกว้างที่วัดจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยปราศจากสิ่งใด ๆ กีดขวาง

ข้อ ๓ อาคารประเภทและลักษณะดังต่อไปนี้ ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราตามที่กำหนดในกฎกระทรวงนี้ ในบริเวณที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป

(๑) โรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีอนามัย อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุดและพิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานีขนส่งมวลชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน ๓๐๐ ตารางเมตร

(๒) สำนักงาน โรงแรม หอประชุม สนามกีฬา ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน ๒,๐๐๐ ตารางเมตร

หมวด ๑

ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ ๔ อาคารตามข้อ ๓ ต้องจัดให้มีป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ตามสมควร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) สัญลักษณ์รูปผู้พิการ
- (๒) เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา
- (๓) สัญลักษณ์ หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

ข้อ ๕ สัญลักษณ์รูปผู้พิการ เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา และสัญลักษณ์หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ตามข้อ ๔ ให้เป็นสีขาวโดยพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน หรือเป็นสีน้ำเงินโดยพื้นป้ายเป็นสีขาว

ข้อ ๖ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ต้องมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ติดอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ทำให้สับสน และต้องจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน

หมวด ๒

ทางลาดและลิฟต์

ข้อ ๗ อาคารตามข้อ ๓ หากระดับพื้นภายในอาคาร หรือระดับพื้นภายในอาคารกับภายนอกอาคาร หรือระดับพื้นทางเดินภายนอกอาคารมีความต่างระดับกันเกิน ๒๐ มิลลิเมตร ให้มีทางลาดหรือลิฟต์ระหว่างพื้นที่ต่างระดับกัน แต่ถ้ามีความต่างระดับกันไม่เกิน ๒๐ มิลลิเมตร ต้องปาดมุมพื้นส่วนที่ต่างระดับกันไม่เกิน ๔๕ องศา

- ข้อ ๘ ทางลาดให้มีลักษณะ ดังต่อไปนี้
- (๑) พื้นผิวทางลาดต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น
 - (๒) พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นที่กับทางลาดต้องเรียบไม่สะดุด
 - (๓) ความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร ในกรณีที่ทางลาดมีความยาวของทุกช่วงรวมกันตั้งแต่ ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร ขึ้นไป ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร
 - (๔) มีพื้นที่หน้าทางลาดเป็นที่ยาวไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร
 - (๕) ทางลาดต้องมีความลาดชันไม่เกิน ๑:๑๒ และมีความยาวช่วงละไม่เกิน ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร ในกรณีที่ทางลาดยาวเกิน ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร ต้องจัดให้มีชานพักยาวไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร คั่นระหว่างแต่ละช่วงของทางลาด
 - (๖) ทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกันให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาดไม่น้อยกว่า ๕๐ มิลลิเมตร และมีราวกันตก
 - (๗) ทางลาดที่มีความยาวตั้งแต่ ๒,๕๐๐ มิลลิเมตร ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้งสองด้านโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - (ก) ทำด้วยวัสดุเรียบ มีความมั่นคงแข็งแรง ไม่เป็นอันตรายในการจับและไม่ลื่น
 - (ข) มีลักษณะกลม โดยมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า ๓๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๔๐ มิลลิเมตร
 - (ค) สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๙๐๐ มิลลิเมตร

(ง) ราวจับด้านที่อยู่ติดผนังให้มีระยะห่างจากผนังไม่น้อยกว่า ๕๐ มิลลิเมตร มีความสูงจากจุดยึดไม่น้อยกว่า ๑๒๐ มิลลิเมตร และผนังบริเวณราวจับต้องเป็นผนังเรียบ

(จ) ราวจับต้องยาวต่อเนื่อง และส่วนที่ยึดติดกับผนังจะต้องไม่กีดขวางหรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้ของคนพิการทางการมองเห็น

(ฉ) ปลายของราวจับให้ยื่นเลยจากจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร

(๘) มีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่ง หรือหมายเลขชั้นของอาคารที่คนพิการทางการมองเห็น และคนชราสามารถทราบความหมายได้ ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นและทางลงของทางลาดที่เชื่อมระหว่างชั้นของอาคาร

(๙) ให้มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ในบริเวณทางลาดที่จัดไว้ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

ข้อ ๙ อาคารตามข้อ ๓ ที่มีจำนวนชั้นตั้งแต่สองชั้นขึ้นไปต้องจัดให้มีลิฟต์หรือทางลาดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้ระหว่างชั้นของอาคาร

ลิฟต์สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้ต้องสามารถขึ้นลงได้ทุกชั้น มีระบบควบคุมลิฟต์สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถควบคุมได้เอง ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และจัดไว้ในบริเวณที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้ได้สะดวก

ให้มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ช่องประตูด้านนอกของลิฟต์ที่จัดไว้ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้

ข้อ ๑๐ ลิฟต์สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้ที่มีลักษณะเป็นห้องลิฟต์ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ขนาดของห้องลิฟต์ต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า ๑,๑๐๐ มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า ๑,๔๐๐ มิลลิเมตร

(๒) ช่องประตูลิฟต์ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร และต้องมีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูลิฟต์หนีบผู้โดยสาร

(๓) มีพื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้นบริเวณหน้าประตูลิฟต์กว้าง ๓๐๐ มิลลิเมตร และยาว ๙๐๐ มิลลิเมตร ซึ่งอยู่ห่างจากประตูลิฟต์ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๖๐๐ มิลลิเมตร

(๔) ปุ่มกดเรียกลิฟต์ ปุ่มบังคับลิฟต์ และปุ่มสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉินต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(ก) ปุ่มล่างสุดอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร ปุ่มบนสุดอยู่สูงจากพื้นไม่เกินกว่า ๑,๒๐๐ มิลลิเมตร และห่างจากมุมภายในห้องลิฟต์ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ มิลลิเมตร ในกรณีที่ห้องลิฟต์มีขนาดกว้างและยาวน้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร

(ข) มีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า ๒๐ มิลลิเมตร มีอักษรเบรลล์กำกับไว้ทุกปุ่มเมื่อกดปุ่มจะต้องมีเสียงดังและมีแสง

(ค) ไม่มีสิ่งกีดขวางบริเวณที่กดปุ่มลิฟต์

(๕) มีราวจับโดยรอบภายในลิฟต์ โดยราวมีลักษณะตามที่กำหนดในข้อ ๘ (๗) (ก) (ข) (ค) และ (ง)

(๖) มีตัวเลขและเสียงบอกตำแหน่งชั้นต่าง ๆ เมื่อลิฟต์หยุด และขึ้นหรือลง

(๗) มีป้ายแสดงหมายเลขชั้นและแสดงทิศทางบริเวณโถงหน้าประตูลิฟต์และติดอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

(๘) ในกรณีที่ลิฟต์ขัดข้องให้มีทั้งเสียงและแสงไฟเตือนภัยเป็นไฟกะพริบสีแดง เพื่อให้คนพิการทางการมองเห็น และคนพิการทางการได้ยินทราบ และให้มีไฟกะพริบสีเขียวเป็นสัญญาณให้คนพิการทางการได้ยินได้ทราบว่าผู้ที่อยู่ข้างนอกทราบแล้วว่าลิฟต์ขัดข้องและกำลังให้ความช่วยเหลืออยู่

(๙) มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอกได้ โดยต้องอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๑,๒๐๐ มิลลิเมตร

(๑๐) มีระบบการทำงานที่ทำให้ลิฟต์เลื่อนมาอยู่ตรงที่จอดชั้นระดับพื้นดินและประตูลิฟต์ต้องเปิดโดยอัตโนมัติเมื่อไฟฟ้าดับ

หมวด ๓

บันได

ข้อ ๑๑ อาคารตามข้อ ๓ ต้องจัดให้มีบันไดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้อย่างน้อยชั้นละ ๑ แห่ง โดยต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร
- (๒) มีชันพักทุกระยะในแนวดิ่งไม่เกิน ๒,๐๐๐ มิลลิเมตร
- (๓) มีราวบันไดทั้งสองข้าง โดยให้ราวมีลักษณะตามที่กำหนดในข้อ ๘ (๗)
- (๔) ลูกตั้งสูงไม่เกิน ๑๕๐ มิลลิเมตร ลูกนอนเมื่อหักส่วนที่ชันบันไดเหลื่อมกันออกแล้วเหลือความกว้างไม่น้อยกว่า ๒๔๐ มิลลิเมตร และมีขนาดสม่ำเสมอตลอดช่วงบันได ในกรณีที่ชันบันไดเหลื่อมกันหรือมีลูกบันไดให้มีระยะเหลื่อมกันได้ไม่เกิน ๒๐ มิลลิเมตร
- (๕) พื้นผิวของบันไดต้องใช้วัสดุที่ไม่ลื่น
- (๖) ลูกตั้งบันไดห้ามเปิดเป็นช่องโถง
- (๗) มีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่ง หรือหมายเลขชั้นของอาคารที่คนพิการทางการมองเห็น และคนชราสามารถทราบความหมายได้ ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นและทางลงของบันไดที่เชื่อมระหว่างชั้นของอาคาร

หมวด ๔

ที่จอดรถ

ข้อ ๑๒ อาคารตามข้อ ๓ ต้องจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา อย่างน้อยตามอัตราส่วน ดังนี้

- (๑) ถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ ๑๐ คัน แต่ไม่เกิน ๕๐ คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา อย่างน้อย ๑ คัน
- (๒) ถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ ๕๑ คัน แต่ไม่เกิน ๑๐๐ คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอย่างน้อย ๒ คัน
- (๓) ถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ ๑๐๑ คัน ขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอย่างน้อย ๒ คัน และเพิ่มขึ้นอีก ๑ คัน สำหรับทุก ๆ จำนวนรถ ๑๐๐ คันที่เพิ่มขึ้น เศษของ ๑๐๐ คัน ถ้าเกินกว่า ๕๐ คัน ให้คิดเป็น ๑๐๐ คัน

ข้อ ๑๓ ที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราให้จัดไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารให้มากที่สุด มีลักษณะไม่ขนานกับทางเดินรถ มีพื้นผิวเรียบ มีระดับเสมอกัน และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นของที่จอดรถด้านที่ติดกับทางเดินรถ มีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร และมีป้ายขนาด

กว้างไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร ติดอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๒,๐๐๐ มิลลิเมตร ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

ข้อ ๑๔ ที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราต้องเป็นพื้นที่ที่สี่เหลี่ยมผืนผ้า กว้างไม่น้อยกว่า ๒,๔๐๐ มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า ๖,๐๐๐ มิลลิเมตร และจัดให้มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ มิลลิเมตร ตลอดความยาวของที่จอดรถ โดยที่ว่างดังกล่าวต้องมีลักษณะพื้นผิวเรียบและมีระดับเสมอกับที่จอดรถ

หมวด ๕

ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร

ข้อ ๑๕ อาคารตามข้อ ๓ ต้องจัดให้มีทางเข้าอาคารเพื่อให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้โดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือส่วนของอาคารยื่นล้ำออกมาเป็นอุปสรรคหรืออาจทำให้เกิดอันตรายต่อผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

(๒) อยู่ในระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือพื้นลานจอดรถ ในกรณีที่อยู่ต่างระดับ ต้องมีทางลาดที่สามารถขึ้นลงได้สะดวก และทางลาดนี้ให้อยู่ใกล้ที่จอดรถ

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่อาคารตามข้อ ๓ หลายอาคารอยู่ภายในบริเวณเดียวกันที่มีการใช้อาคารร่วมกัน จะมีรั้วล้อมหรือไม่ก็ตาม ต้องจัดให้มีทางเดินระหว่างอาคารนั้น และจากอาคารแต่ละอาคารนั้นไปสู่ทางสาธารณะ ลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถ

ทางเดินตามวรรคหนึ่งต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) พื้นทางเดินต้องเรียบ ไม่ลื่น และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร

(๒) หากมีท่อระบายน้ำหรือรางระบายน้ำบนพื้นต้องมีฝาปิดสนิท ถ้าฝาเป็นแบบตะแกรงหรือแบบรู ต้องมีขนาดของช่องตะแกรงหรือเส้นผ่านศูนย์กลางของรูกว้างไม่เกิน ๑๓ มิลลิเมตร แนวร่องหรือแนวของรางจะต้องวางกับแนวทางเดิน

(๓) ในบริเวณที่เป็นทางแยกหรือทางเลี้ยวให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส

(๔) ในกรณีที่มีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางเดิน ต้องจัดให้อยู่ในแนวเดียวกัน โดยไม่กีดขวางทางเดิน และจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสหรือมีการกันเพื่อให้ออกก่อนถึงสิ่งกีดขวาง และอยู่ห่างสิ่งกีดขวางไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร

(๕) ป้ายหรือสิ่งอื่นใดที่แขวนอยู่เหนือทางเดิน ต้องมีความสูงจากพื้นทางเดินไม่น้อยกว่า ๒,๐๐๐ มิลลิเมตร

(๖) ในกรณีที่พื้นทางเดินกับพื้นถนนมีระดับต่างกัน ให้มีพื้นลาดที่มีความลาดชันไม่เกิน ๑:๑๐

ข้อ ๑๗ อาคารตามข้อ ๓ ที่มีทางเชื่อมระหว่างอาคาร ต้องมีผนังหรือราวกันตกทั้งสองด้าน โดยมีราวจับซึ่งมีลักษณะตามข้อ ๘ (๗) (ก) (ข) (ค) (ง) และ (จ) ที่ผนังหรือราวกันตกนั้น และมีทางเดินซึ่งมีลักษณะตามข้อ ๑๖ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕)

หมวด ๖

ประตู

ข้อ ๑๘ ประตูของอาคารตามข้อ ๓ ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เปิดปิดได้ง่าย

(๒) หากมีธรณีประตู ความสูงของธรณีประตูต้องไม่เกินกว่า ๒๐ มิลลิเมตร และให้ขอบทั้งสองด้านมีความลาดเอียงไม่เกิน ๔๕ องศา เพื่อให้เก้าอี้ล้อหรือผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ใช้อุปกรณ์ช่วยเดินสามารถข้ามได้สะดวก

(๓) ช่องประตูต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร

(๔) ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานเปิดผลักเข้าออก เมื่อเปิดออกสู่ทางเดินหรือระเบียงต้องมีพื้นที่ว่างขนาดกว้างไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร

(๕) ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานเลื่อนหรือแบบบานเปิดให้มีมือจับที่มีขนาดเท่ากับราวจับตามข้อ ๘ (๗) (ข) ในแนวตั้งทั้งด้านในและด้านนอกของประตูซึ่งมีปลายด้านบนสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ มิลลิเมตร และปลายด้านล่างไม่เกิน ๘๐๐ มิลลิเมตร ในกรณีที่ประตูบานเปิดออกให้มีราวจับตามแนวนอนด้านในประตู และในกรณีที่ประตูบานเปิดเข้าให้มีราวจับตามแนวนอนด้านนอกประตู ราวจับดังกล่าวให้สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๙๐๐ มิลลิเมตร ยาวไปตามความกว้างของประตู

(๖) ในกรณีที่ประตูเป็นกระจกหรือลูกฟักเป็นกระจก ให้ติดเครื่องหมายหรือแถบสีที่สังเกตเห็นได้ชัด

(๗) อุปกรณ์เปิดปิดประตูต้องเป็นชนิดก้านบิดหรือแกนผลัก อยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๑,๒๐๐ มิลลิเมตร

ประตูตามวรรคหนึ่งต้องไม่ติดตั้งอุปกรณ์ชนิดที่บังคับให้บานประตูปิดได้เองที่อาจทำให้ประตูหนีบหรือกระแทกผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

ข้อ ๑๙ ข้อกำหนดตามข้อ ๑๘ ไม่ใช้บังคับกับประตูหนีไฟและประตูเปิดปิดโดยใช้ระบบอัตโนมัติ

หมวด ๗

ห้องส้วม

ข้อ ๒๐ อาคารตามข้อ ๓ ที่จัดให้มีห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไป ต้องจัดให้มีห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้อย่างน้อย ๑ ห้องในห้องส้วมนั้นหรือจะจัดแยกออกมาอยู่ในบริเวณเดียวกันกับห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไปก็ได้

สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง ต้องจัดให้มีห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้อย่างน้อย ๑ ห้อง

ข้อ ๒๑ ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) มีพื้นที่ว่างภายในห้องส้วมเพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถหมุนตัวกลับได้ซึ่งมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร

(๒) ประตูของห้องที่ตั้งใกล้ส้วมเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอก โดยต้องเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า ๙๐ องศา หรือเป็นแบบบานเลื่อน และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ประตูด้านหน้าห้องส้วม ลักษณะของประตูนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดในหมวด ๖

(๓) พื้นห้องส้วมต้องมีระดับเสมอกับพื้นภายนอก ถ้าเป็นพื้นต่างระดับต้องมีลักษณะเป็นทางลาดตามหมวด ๒ และวัสดุปูพื้นห้องส้วมต้องไม่ลื่น

(๔) พื้นห้องส้วมต้องมีความลาดเอียงเพียงพอไปยังช่องระบายน้ำทิ้งเพื่อที่จะไม่ให้มีน้ำขังบนพื้น

(๕) มีโถ้วมชนิดนั่งราบ สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ มิลลิเมตร มีพนักพิงหลังที่ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ไม่สามารถนั่งทรงตัวได้เองใช้พิงได้ และที่ปล่อยน้ำเป็นชนิดคันโยก ปุ่มกดขนาดใหญ่ หรือชนิดอื่นที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา สามารถใช้ได้อย่างสะดวก มีด้านข้างด้านหนึ่งของโถ้วมอยู่ชิดผนังโดยมีระยะห่างวัดจากกึ่งกลางโถ้วมถึงผนังไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ มิลลิเมตร ต้องมีราวจับที่ผนัง ส่วนด้านที่ไม่ชิดผนังให้มีที่ว่างมากพอให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่นั่งเก้าอี้ล้อสามารถเข้าไปใช้โถ้วมได้โดยสะดวก ในกรณีที่ด้านข้างของโถ้วมทั้งสองด้านอยู่ห่างจากผนังเกิน ๕๐๐ มิลลิเมตร ต้องมีราวจับที่มีลักษณะตาม (๗)

(๖) มีราวจับบริเวณด้านที่ชิดผนังเพื่อช่วยในการพยุงตัว เป็นราวจับในแนวนอนและแนวดิ่งโดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

(ก) ราวจับในแนวนอนมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๖๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๗๐๐ มิลลิเมตร และให้ยื่นล้ำออกมาจากด้านหน้าโถ้วมอีกไม่น้อยกว่า ๒๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๓๐๐ มิลลิเมตร

(ข) ราวจับในแนวดิ่งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนด้านหน้าโถ้วมมีความยาววัดจากปลายของราวจับในแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย ๖๐๐ มิลลิเมตร

ราวจับตาม (๖) (ก) และ (ข) อาจเป็นราวต่อเนื่องกันก็ได้

(๗) ด้านข้างโถ้วมด้านที่ไม่ชิดผนังให้มีราวจับติดผนังแบบพับเก็บได้ในแนวนอน เมื่อกางออกให้มีระบบล็อกที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถปลดล็อกได้ง่าย มีระยะห่างจากขอบของโถ้วมไม่น้อยกว่า ๑๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๒๐๐ มิลลิเมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า ๕๕๐ มิลลิเมตร

(๘) นอกเหนือจากราวจับตาม (๖) และ (๗) ต้องมีราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ภายในห้องส้วม มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๙๐๐ มิลลิเมตร

(๙) ติดตั้งระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้ที่อยู่ภายนอกแจ้งภัยแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา และระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถแจ้งเหตุหรือเรียกหาผู้ช่วยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินไว้ในห้องส้วม โดยมีปุ่มกดหรือปุ่มสัมผัสให้สัญญาณทำงานซึ่งติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้งานได้สะดวก

(๑๐) มีอ่างล้างมือโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) ใ้อ่างล้างมือด้านที่ติดผนังไปจนถึงขอบอ่างเป็นที่ว่าง เพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถสอดเข้าไปได้ โดยขอบอ่างอยู่ห่างจากผนังไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร และต้องอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าประชิดได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง

(ข) มีความสูงจากพื้นถึงขอบบนของอ่างไม่น้อยกว่า ๗๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๘๐๐ มิลลิเมตร และมีราวจับในแนวนอนแบบพับเก็บได้ในแนวดิ่งทั้งสองข้างของอ่าง

(ค) ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยกหรือก้านกดหรือก้านหมุนหรือระบบอัตโนมัติ

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ภายในห้องส้วมที่จัดไว้สำหรับบุคคลทั่วไป และมีทางเข้าก่อนถึงตัวห้องส้วม ต้องจัดให้ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

ห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไปตามวรรคหนึ่ง หากได้จัดสำหรับผู้ชายและผู้หญิงต่างหากจากกันให้มีอักษรเบรลล์แสดงให้รู้ว่าเป็นห้องส้วมชายหรือหญิงติดไว้ที่ผนังข้างทางเข้าในตำแหน่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วย

ข้อ ๒๓ ในกรณีที่เป็นห้องส้วมสำหรับผู้ชายที่มีใช้ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราตามข้อ ๒๐ และข้อ ๒๑ ให้มีที่ถ่ายปัสสาวะที่มีระดับเสมอพื้นอย่างน้อย ๑ ที่ โดยมีราวจับในแนวนอนอยู่ด้านบนของที่ถ่ายปัสสาวะ ยาวไม่น้อยกว่า ๕๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๖๐๐ มิลลิเมตร มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑,๒๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๑,๓๐๐ มิลลิเมตร และมีราวจับด้านข้างของที่ถ่ายปัสสาวะทั้งสองข้าง มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ มิลลิเมตร ซึ่งยื่นออกมาจากผนังไม่น้อยกว่า ๕๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๖๐๐ มิลลิเมตร

ข้อ ๒๔ ราวจับห้องส้วมให้มีลักษณะตามที่กำหนดในข้อ ๘ (๗) (ก) และ (ข)

หมวด ๘ พื้นผิวต่างสัมผัส

ข้อ ๒๕ อาคารตามข้อ ๓ ต้องจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็นที่พื้นบริเวณต่างระดับที่มีระดับต่างกันเกิน ๒๐๐ มิลลิเมตร ที่ทางขึ้นและทางลงของทางลาดหรือบันไดที่พื้นด้านหน้าและด้านหลังประตูทางเข้าอาคาร และที่พื้นด้านหน้าของประตูห้องส้วม โดยมีขนาดกว้าง ๓๐๐ มิลลิเมตร และมีความยาวเท่ากับและขนานไปกับความกว้างของช่องทางเดินของพื้นต่างระดับ ทางลาด บันได หรือประตู และขอบของพื้นผิวต่างสัมผัสอยู่ห่างจากจุดเริ่มต้นของทางขึ้นหรือทางลงของพื้นต่างระดับ ทางลาด บันได หรือประตูไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๓๕๐ มิลลิเมตร

ในกรณีของสถานีขนส่งมวลชน ให้ขอบนอกของพื้นผิวต่างสัมผัสอยู่ห่างจากขอบของชานชาลาไม่น้อยกว่า ๖๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกินกว่า ๖๕๐ มิลลิเมตร

หมวด ๙ โรงแรมที่พัก หอประชุม และโรงแรม

ข้อ ๒๖ อาคารตามข้อ ๓ ที่เป็นโรงแรมที่พักหรือหอประชุมต้องจัดให้มีพื้นที่เฉพาะสำหรับเก้าอี้ล้ออย่างน้อยหนึ่งที่นั่งทุก ๆ จำนวน ๑๐๐ ที่นั่ง โดยพื้นที่เฉพาะนี้เป็นพื้นที่ราบขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า ๙๐๐ มิลลิเมตร และความยาวไม่น้อยกว่า ๑,๔๐๐ มิลลิเมตร ต่อหนึ่งที่นั่ง อยู่ในตำแหน่งที่เข้าออกได้

ข้อ ๒๗ อาคารตามข้อ ๓ ที่เป็นโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ ๑๐๐ ห้อง ขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องพักสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เข้าใช้ได้ไม่น้อยกว่าหนึ่งห้องต่อจำนวนห้องพักทุก ๑๐๐ ห้อง โดยห้องพักดังกล่าวต้องมีส่วนประกอบและมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) อยู่ใกล้บันไดหรือบันไดหนีไฟหรือลิฟต์ดับเพลิง

(๒) ภายในห้องพักต้องจัดให้มีสัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยทั้งสัญญาณที่เป็นเสียงและแสง และระบบสั่นสะเทือนติดตั้งบริเวณที่นอนในกรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอย่างอื่น เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในห้องพักทราบ และมีสวิทช์สัญญาณแสงและสวิทช์สัญญาณเสียงแจ้งภัยหรือเรียกให้ผู้ที่ยกยื่อนอกทราบว่ามีคนอยู่ในห้องพัก

(๓) มีแผนผังต่างสัมผัสของอาคารในชั้นที่มีห้องพักสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้ มีอักษรเบรลล์แสดงตำแหน่งของห้องพัก บันไดหนีไฟ และทิศทางไปสู่บันไดหนีไฟโดยติดไว้ที่กึ่งกลางบานประตูด้านในและอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑,๓๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๑,๗๐๐ มิลลิเมตร

(๔) มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ประตูด้านหน้าห้องพักสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

ข้อ ๒๘ ห้องพักในโรงแรมที่จัดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ต้องมีที่อาบน้ำซึ่งเป็นแบบฝักบัวหรือแบบอ่างอาบน้ำโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ที่อาบน้ำแบบฝักบัว

(ก) มีพื้นที่วางขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า ๑,๑๐๐ มิลลิเมตร และความยาวไม่น้อยกว่า ๑,๒๐๐ มิลลิเมตร

(ข) มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำที่มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ มิลลิเมตร

(ค) มีราวจับในแนวนอนที่ด้านข้างของที่นั่ง มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๖๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๗๐๐ มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า ๖๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๗๐๐ มิลลิเมตร และมีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอน และมีความยาวจากปลายของราวจับในแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย ๖๐๐ มิลลิเมตร

(๒) ที่อาบน้ำแบบอ่างอาบน้ำ

(ก) มีราวจับในแนวตั้งอยู่ห่างจากผนังด้านหัวอ่างอาบน้ำ ๖๐๐ มิลลิเมตร โดยปลายด้านล่างอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๖๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๗๐๐ มิลลิเมตร มีความยาวอย่างน้อย ๖๐๐ มิลลิเมตร

(ข) มีราวจับในแนวนอนที่ปลายของราวจับในแนวตั้ง และยาวไปจนจดผนังห้องอาบน้ำด้านท้ายอ่างอาบน้ำ ราวจับในแนวนอนและในแนวตั้งอาจเป็นราวต่อเนื่องกันก็ได้ และมีลักษณะตามที่กำหนดในข้อ ๔ (๗) (ก) และ (ข)

(๓) สิ่งของ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ภายในที่อาบน้ำให้อยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๓๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๑,๒๐๐ มิลลิเมตร

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๙ อาคารที่มีอยู่ก่อน หรือได้รับอนุญาตหรือได้ยื่นขออนุญาตก่อสร้าง หรือดัดแปลงอาคารหรือได้แจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นและได้ดำเนินการตามมาตรา ๓๙ ทวิ แล้ว ก่อนวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้

ข้อ ๓๐ การดัดแปลงอาคารสำหรับอาคารที่ได้รับยกเว้นตามข้อ ๒๙ ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

(๑) ไม่เป็นการเพิ่มพื้นที่อาคารรวมกันทุกชั้นเกินร้อยละสองของพื้นที่อาคารรวมกันทุกชั้นที่ได้รับอนุญาตไว้ก่อนกฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

(๒) ไม่เป็นการเพิ่มความสูงของอาคาร

(๓) ไม่เป็นการเพิ่มพื้นที่ปกคลุมดิน

(๔) ไม่เป็นการเปลี่ยนตำแหน่งหรือขอบเขตของอาคารให้ผิดไปจากที่ได้รับอนุญาตไว้ก่อนกฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ การดัดแปลงอาคารที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขในวรรคหนึ่ง หรือการเปลี่ยนการใช้อาคารที่เข้าลักษณะอาคารตามข้อ ๓ ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราตามข้อ ๔ ข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ ข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ ข้อ ๑๘ ข้อ ๑๙ ข้อ ๒๐ ข้อ ๒๑ ข้อ ๒๒ ข้อ ๒๓ ข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕

ให้ไว้ ณ วันที่ ๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘

พลตำรวจเอก ชิดชัย วรรณสถิตย์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้อาคารบางประเภทต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ ประกอบกับมาตรา ๕๕ และ มาตรา ๘๐ วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติว่าบุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ความช่วยเหลืออื่น และการสงเคราะห์จากรัฐ จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

เล่ม ๑๒๒ ตอนที่ ๕๒ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘

มาตรฐานลานจอดรถ

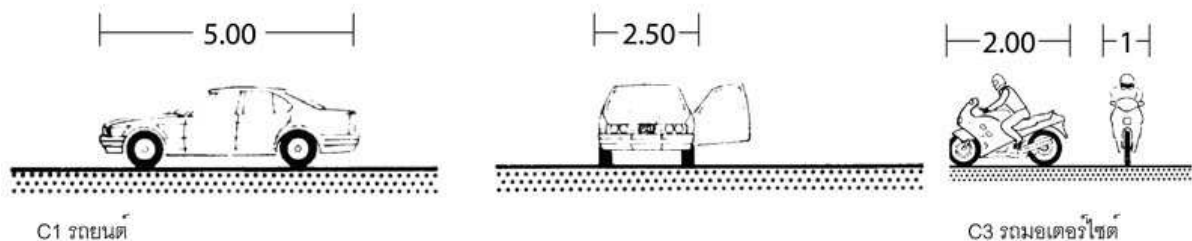
ลาดจอดรถสำหรับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ แบ่งตามลักษณะของประเภทรถ และกลุ่มผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ลานจอดรถยนต์ทั่วไป

- ที่จอดรถ 1 คัน ต้องเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าและมีลักษณะดังนี้
- ในกรณีที่ จอดรถขนานกับแนวทางเดินรถหรือทำมุมกับแนวทางเดินรถน้อยกว่า 30 องศาให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2.50 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 6 เมตร
- ในกรณีที่ จอดรถตั้งฉากกับแนวทางเดินรถ ให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2.50 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 5.00 เมตร
- ในกรณีที่ จอดรถทำมุมกับแนวทางเดินรถมากกว่าสามสิบองศา ให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2.50 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 6 เมตร

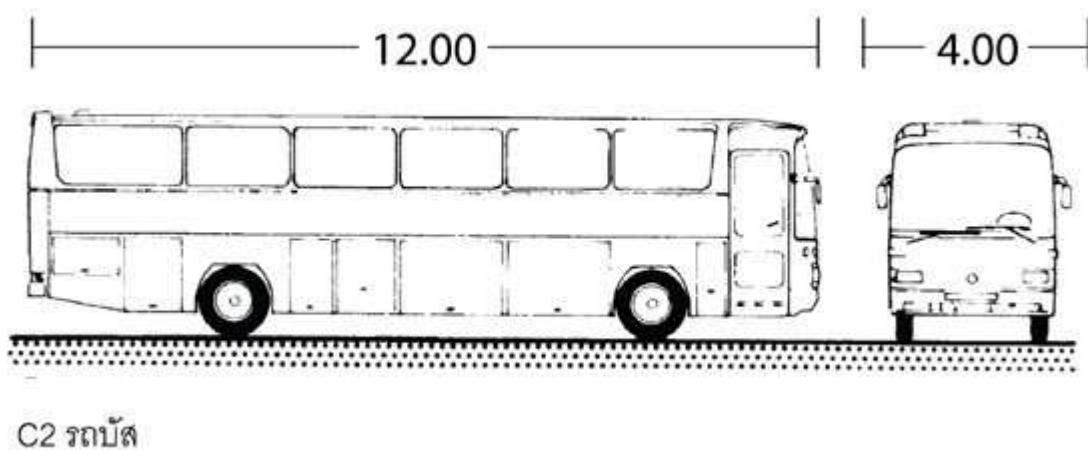
2. ลานจอดรถจักรยานยนต์

- ช่องจอดรถ ไม่ขนานกับทางเดินรถ หรือขนานกับทางเดิน
- มีพื้นที่ กว้าง 1 เมตร และ ยาว 2 เมตร



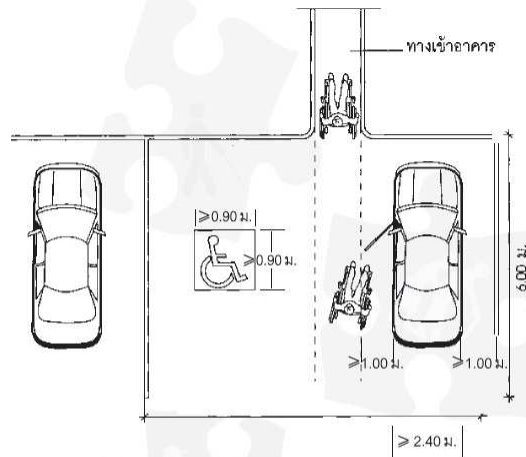
3. ลานจอดรถบัส

- ที่จอดรถ 1 คัน ต้องเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าและมีลักษณะดังนี้
- ในกรณีที่ จอดรถขนานกับแนวทางเดินรถหรือทำมุมกับแนวทางเดินรถน้อยกว่า 30 องศาให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 4 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 16 เมตร
- ในกรณีที่ จอดรถตั้งฉากกับแนวทางเดินรถ ให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 4 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 15 เมตร
- ในกรณีที่ จอดรถทำมุมกับแนวทางเดินรถมากกว่าสามสิบองศา ให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 4.00 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 16 เมตร



4. ที่จอดรถคนพิการ

- จัดให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการใกล้ทางเข้า-ออกอาคาร และมีลักษณะไม่ชนานกับทางสัญจรของรถ
- มีที่ว่างด้านข้างรถไม่น้อยกว่า 1.00-1.40 เมตร
- ช่องจอดรถ มีขนาด 2.40 x 6.00 เมตร
- ช่องจอดรถ ไม่ชนานกับทางเดินรถ หรือชนานกับทางเดิน แต่มีที่ว่างเพียงพอกับการขึ้นลงของคนพิการ



รูปที่ ๔ รูปที่จอดรถคนพิการ หรือทุพพลภาพและคนชรา

ถ้าจำนวนรถที่จอด ๑๐-๕๐ คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ๑ คัน

ถ้าจำนวนรถที่จอด ๕๑-๑๐๐ คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ๒ คัน

และเพิ่มขึ้นอีก ๑ คัน สำหรับทุก ๆ จำนวน ๑๐๐ คันที่เพิ่มขึ้น

(เครื่องหมาย $\geq$ หมายถึง มากกว่าหรือเท่ากับ)

3. การวิจัยผู้เข้าชม

การวิจัยควรมีการสำรวจให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของพิพิธภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งได้เป็น

3.1 การสำรวจในเชิงคุณภาพ

เป็นการให้ข้อมูลว่า ผู้เข้าชมตอบสนองกับประสบการณ์ในพิพิธภัณฑ์อย่างไร การศึกษาเหล่านี้เปิดให้ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตนเอง หรือเป็นการสังเกตว่า ผู้เข้าชมจัดการกับเวลาและเส้นทางในการชมส่วนต่างๆ ของการจัดแสดงในนิทรรศการอย่างไร

3.2 การสำรวจเชิงปริมาณ

เป็นการเก็บข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ผู้เข้าชมจำนวนเท่าไรที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงพิพิธภัณฑ์ ผู้เข้าชมจำนวนเท่าไรที่เดินทางมาพิพิธภัณฑ์ด้วยระบบขนส่งสาธารณะหรือรถยนต์ส่วนตัว หรือการหาปริมาณนักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่น พิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่จะใช้การสำรวจผู้เข้าชมทั้งสองประเภท และด้วยวิธีการในการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น การสัมภาษณ์รายบุคคลด้วยคำถามปลายเปิด หรือการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม หรือเป็นการสัมภาษณ์พร้อมไปกับการเดินชมนิทรรศการ

การสำรวจข้อมูลจากผู้เข้าชม ควรจะมีการระบุ

- วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- การใช้ประโยชน์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ
- ประเภทของการสำรวจและคำถามที่จะใช้ในการสำรวจ
- วิธีการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ เช่น รายงาน ตาราง แผนภูมิ หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- ผู้ที่ต้องการให้ทราบผลการสำรวจเป็นใครบ้าง เช่น รัฐบาล เจ้าหน้าที่ หรือผู้ออกแบบนิทรรศการ
- การใช้ข้อมูลสำหรับแสดงแนวโน้มในแต่ละช่วงปี ซึ่งนั่นหมายถึงมีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ด้วยกรอบของการศึกษาเดียวกัน

โดยการเก็บข้อมูลผู้เข้าชม อาจทำได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ด้วยแบบสอบถามสั้น ๆ ที่ให้ผู้ชมเป็นผู้กรอก หรือการสังเกตการณ์รายบุคคล การเก็บข้อมูลอาจเกิดความบกพร่องได้ เช่น ขาดความถูกต้อง ในกรณีของการนับจำนวนคนที่เดินผ่านประตู หรือจากอคติของการเลือกบุคคลที่สัมภาษณ์ ในกรณีของการเลือกเฉพาะบุคคลที่มีเวลาให้กับการสัมภาษณ์ นอกจากนั้น จำนวนของตัวอย่างประชากรมีความสำคัญในการยืนยันความถูกต้อง เช่น อาจกำหนดจำนวนไว้ 500 คนสำหรับพิพิธภัณฑ์ขนาดเล็ก และจำนวน 700 – 1,000 คนสำหรับพิพิธภัณฑ์ขนาดใหญ่ ส่วนการสำรวจปฏิกิริยาของผู้ชมกับการชมนิทรรศการ อาจกำหนดไว้ราว 100 คน ซึ่งการทำงานอาจอาศัยความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยหรือบริษัทวิจัยการตลาด เพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะและความรู้พื้นฐานในการวางแผนการสำรวจและนำมาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ

การบันทึกสถิติจำนวนผู้เข้าชม

- วิธีการเก็บจำนวนผู้เข้าชม มีระบบการเก็บข้อมูลจำนวนผู้เข้าชม รวมทั้งข้อมูลหลักอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบการจำหน่ายบัตรที่ระบุข้อมูลผู้เข้าชม
- มีระบบการสำรวจและวินิจฉัยข้อมูลทางจำนวนเกี่ยวกับผู้เข้าชม
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติผู้เข้าชมรายเดือนและรายปี
- มีการบันทึกข้อมูล: วันเยี่ยมชม/จำนวน/ระยะเวลา/เชื้อชาติ

(แนบท้าย คู่มือปฏิบัติงานการบันทึกสถิติผู้เข้าชม)

4. การวางแผนและการจัดการบริการผู้เข้าชม

พิพิธภัณฑ์ควรมีการแบ่งกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในการวางแผนการจัดการบริการผู้เข้าชมออกเป็น 3 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีหลักแนวคิดและปฏิบัติดังนี้

4.1 กลุ่มผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Management Team – SMT)

- ควรพิจารณาถึงการสร้างทีมงานที่มีความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของผู้เข้าชม โดยต้องมีการวางแผนโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เห็นชอบตรงกันในหลักการ และมีการประเมินผลทั้งความสำเร็จและอุปสรรค
- ควรมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริการผู้เข้าชม จะทำให้งานถึงเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รับผิดชอบดังกล่าวควรเสนอประเด็นสำหรับการประชุมในทีมเจ้าหน้าที่อาวุโสอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดงบประมาณสำหรับดำเนินการด้านบริการผู้เข้าชมอย่างเป็นระบบ
- ต้องมีการประชุมร่วมกับอีกสองคณะ ได้แก่ คณะทำงานบริการผู้เข้าชม และคณะทำงานการสื่อสาร
- คณะทำงานการจัดการอาวุโสจะเป็นผู้กำหนดนโยบายบริการผู้เข้าชม เช่น สาธารณชนสามารถเข้าถึงพิพิธภัณฑ์และกิจกรรมได้ที่ช่องทาง จะมีการเปิดคลังวัตถุตัวอย่างให้ผู้เข้าชมเข้าถึงได้หรือไม่
- การวิจัยเกี่ยวกับฐานข้อมูล และการจัดสรรงบประมาณ คณะทำงานจัดการอาวุโสควรรายงานประเด็น ในรายงานประจำปี
- ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเงิน คณะทำงานการจัดการอาวุโสต้องพิจารณาลงทุนสำหรับบริการผู้เข้าชมเป็นพิเศษ
- เมื่อมีการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ หรือการซ่อมแซม สิ่งแวดล้อมทางกายภาพจะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้เข้าชม ทั้งความสะดวกสบาย การสร้างบรรยากาศในการชมนิทรรศการและร่วมกิจกรรม สิ่งที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ระบบแสง (ทั้งที่มาจากแหล่งกำเนิดธรรมชาติและที่มาจากแหล่งผลิตไฟฟ้า) ผิวพื้น รูปแบบและประเภทของเครื่องเรือน สีที่ใช้ในบริเวณที่ก่อให้เกิดความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย มากกว่าจะเป็นสีที่สร้างความรู้สึกอึดอัด มีการจัดที่นั่งให้บริการทั้งในพื้นที่การจัดแสดงและบริเวณโดยรอบ เพื่อให้ผู้เข้าชมได้นั่งพักผ่อน และอ้อมเอมไปกับสิ่งจัดแสดง มีบริเวณของหนังสืออ้างอิงและข้อมูลอื่น ๆ
- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยงานสองส่วน ส่วนหนึ่งคือ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ให้ทราบข้อมูลที่จะเกี่ยวกับผู้เข้าชม ส่วนการสื่อสารกับผู้เข้าชมขึ้นอยู่กับวิธีการในการสื่อสารข้อมูล การสื่อสารทั้งสองทางนี้ต้องดำเนินควบคู่กัน หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะต้องมีการแก้ไขเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง ในกรณีที่ข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสน ส่วนข้อมูลที่ดีแต่มีการสื่อสารที่ไม่ดี (เช่น การมีป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจนหรือแผ่นพับที่ออกแบบไม่น่าสนใจ) ข้อมูลเหล่านั้นจะไม่ถึงเป้าหมายและเป็นการสูญเสียทรัพยากร คณะทำงานการจัดการอาวุโส (SMT) อาจตั้งกลุ่มหรือคณะทำงานการสื่อสาร เพื่อกำหนดกรอบทำงานในการปรับปรุงความรวดเร็วและช่องทางการสื่อสาร ทั้งภายในองค์กรและสาธารณะ

คณะกรรมการบริการผู้เข้าชม

- คณะทำงานบริการผู้เข้าชมครอบคลุมตั้งแต่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตร เจ้าหน้าที่ตรวจบัตรเข้าชม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในพื้นที่จัดแสดง เจ้าหน้าที่การจัดกิจกรรมพิเศษ และเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ต้องพบปะกับผู้เข้าชม และสาธารณชนเป็นประจำ
- ควรมีการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์แต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของตำแหน่งนั้น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ด้านการศึกษาวิชาการ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อความสนุกสนาน เจ้าหน้าที่ด้านการบริการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย เป็นต้น
- อพวช. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์ มีรูปแบบ และป้ายสัญลักษณ์ที่แสดงให้ผู้เข้าชมสังเกตได้ง่าย
- มีการกำหนดตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้หมุนเวียนกันมาทำงาน ให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงาน และทุกจุดบริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ทำให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการตลอดระยะเวลาการเปิดให้บริการ
- คณะทำงานบริการผู้เยี่ยมชมและผู้จัดการอาวุโส ร่วมกันกำหนดระบบติดตามและประเมินผลการบริการ
- มีการวางระดับและมาตรฐานการบริการ กำหนดผู้รับผิดชอบการตรวจสอบมาตรฐาน
- กำหนดรายละเอียดงานให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสาร หรือสิ่งที่ต้องมี และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง
- กำหนดแผนงาน และระยะเวลาการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

คณะกรรมการสื่อสารและข้อมูล

- เป็นผู้ประสานงานทุกภาคส่วนของงานพิพิธภัณฑ์ หน้าที่หลักคือ การวางระบบในการเก็บข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง
- เผยแพร่ข้อมูลในรูปลักษณะต่างๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่แตกต่างกัน จุดประสงค์สำคัญคือ การทำให้ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ ถูกต้อง และเข้าถึงได้ นอกจากจะเป็นประโยชน์กับสาธารณะแล้วยังเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่อีกด้วย
- คณะทำงานสื่อสารยังรวมถึงเจ้าหน้าที่ออกแบบกราฟิกที่เข้าใจการสื่อสารทางภาพ และคนที่มีความชำนาญการ คนที่เข้าใจกลุ่มผู้เข้าชม สมาชิกจากคณะกรรมการบริการผู้เข้าชม และผู้ที่ดูแลเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์
- ข้อมูลที่จะสื่อสารให้ผู้เข้าชมทราบเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ได้แก่
 - ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ เช่น ชื่อหน่วยงาน ชื่อพิพิธภัณฑ์ ความเป็นมา สัญลักษณ์เอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์
 - ข้อมูลสำหรับการเข้าถึงและใช้บริการพิพิธภัณฑ์ เช่น สถานที่ตั้ง วันเวลาเปิด-ปิดให้บริการ อัตราค่าเข้าชม และค่าบริการเสริมต่างๆ วิธีการเดินทางด้วยรถสาธารณะ แผนที่การเดินทางสำหรับการเดินทางด้วยรถยนต์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑ์มีไว้บริการ รวมถึงข้อกำหนดในการเข้าชม

- ข้อมูลการติดต่อเพื่อการเข้าชม เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรืออีเมลเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่
- ข้อมูลเกี่ยวกับนิทรรศการที่จัดแสดง แสดงเนื้อหา นิทรรศการที่จัดแสดง ความพิเศษหรือสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับนิทรรศการแต่ละชุด ระยะเวลาในการจัดแสดงกรณีนิทรรศการชั่วคราวหรือนิทรรศการหมุนเวียน
- ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่ให้บริการ รายละเอียดรูปแบบกิจกรรม ระยะเวลา และข้อกำหนดต่างๆ ของการร่วมกิจกรรม
- คณะทำงานด้านการสื่อสารต้องทบทวนข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับแผนงานของการจัดแสดงนิทรรศการ และกิจกรรม รวมถึงกรณีที่มีเทศกาล หรือกิจกรรมในโอกาสพิเศษ เช่น มีการปรับปรุงข้อมูลรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายสามเดือน รายปี และมีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน ในภาษาต่าง ๆ ด้วย

5. สถานที่ที่ควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ

พื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ส่วนที่ต้องได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ประกอบด้วย

5.1 จุดต้อนรับผู้เข้าชม

● จุดต้อนรับสำหรับผู้เข้าชมทั่วไป กลุ่มครอบครัว

- ส่วนต้อนรับผู้เข้าชม จะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่ในพิพิธภัณฑ์
- ชี้แจงรายละเอียด และเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรม แจ้งเรื่องการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการเข้าชม (สำหรับผู้เข้าชมที่เป็นเด็ก นักศึกษา (ต้องแสดงบัตรนักศึกษา) ผู้สูงอายุ และผู้พิการ)
- แนะนำทิศทาง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ และแจ้งกฎระเบียบข้อห้ามในการเข้าชมให้ผู้เข้าชมทราบ

● จุดต้อนรับสำหรับผู้เข้าชมหมู่คณะ

- ในการดำเนินงานส่วนต้อนรับผู้เข้าชมหมู่คณะ เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับจะประสานงานกับส่วนงานรับจองโดยจะมีรายละเอียดของรายชื่อคณะ จำนวนผู้เข้าชม รอบกิจกรรมที่คณะจองเข้าชม รวมทั้งความต้องการพิเศษที่ผู้เข้าชมร้องขอ
- ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมจะต้องเคร่งครัดเรื่องเวลาเปิด-ปิดทำการ เปิดและปิดตามเวลา ถึงแม้จะไม่มีผู้เข้าชมก็ตาม
- เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมจะต้องมาถึงและพร้อมปฏิบัติงานก่อนเวลาเปิดทำการ

5.2 จุดประชาสัมพันธ์สำหรับผู้เข้าชม

- เป็นจุดให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑ์ ให้กับผู้เข้าชม
- ให้บริการเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โบรชัวร์ แผนที่นิทรรศการ และโปรแกรมกิจกรรมต่าง ๆ
- ประกาศเสียงตามสายภายในพิพิธภัณฑ์ฯ (กล่าวเปิด-ปิด ประชาสัมพันธ์รอบกิจกรรม และเรื่องอื่น ๆ)
- รายงานการปฏิบัติงานต่อผู้จัดการประจำวัน

5.3 ป้ายบอกทางภายนอกสำหรับบอกทิศทางการมาถึง พื้นที่ตั้งของ อพวช.

- พิพิธภัณฑ์ควรจัดให้มีการติดตั้งป้ายบอกทางตามถนนที่จะนำมาสู่พิพิธภัณฑ์ตามความเหมาะสม
- ควรมีป้ายบอกระยะทาง ป้ายสัญลักษณ์จากพื้นที่ใกล้เคียง และพื้นที่โดยรอบพิพิธภัณฑ์ เพื่อนำทางผู้เข้าชมมายังพิพิธภัณฑ์
- ควรมีการกำหนดระบบจราจร และจัดทำป้ายสัญลักษณ์ กำหนดเส้นทางการจราจรภายในพื้นที่พิพิธภัณฑ์
- ควรมีป้ายแสดงสถานที่สำหรับจอดรถแต่ละประเภท ป้ายบอกทางนำมาถึงพิพิธภัณฑ์ ที่มีความชัดเจนสำหรับผู้เข้าชมทั่วไปและนักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีการประยุกต์ใช้สัญลักษณ์หรือภาพที่เหมาะสม
- ควรพิจารณาถึงสถานที่ติดตั้งและบริเวณโดยรอบ ไม่ทำให้เกิดความสับสน

5.4 ป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ภายในพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์ที่มีพื้นที่กว้าง และอาคารพิพิธภัณฑ์มีขนาดใหญ่และซับซ้อน หรือแม้แต่ในนิทรรศการขนาดเล็ก ซึ่งมีวัสดุหรือเส้นทางที่สลับซับซ้อน อาจทำให้ผู้ชมเหนื่อยและสับสนได้ ความรู้สึกละเลิงหลงทาง ทำให้เกิดความเครียดและกังวล เสียเวลา และอาจนำไปสู่การปฏิเสธในการเรียนรู้ทุกสิ่งอย่าง จึงต้องมีสิ่งพิมพ์

แสดงผังอาคารและนิทรรศการในขนาดพกพา และจัดทำป้ายสัญลักษณ์ ภายในอาคารที่ชัดเจน บอกทิศทางที่จำเป็นในการเข้าชม เช่น ป้ายบอกโซนนิทรรศการ ป้ายทางเข้า ทางออก ห้องน้ำ จุดพักคอย ลิฟท์ ทางออกฉุกเฉิน และมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมเพื่อให้คำแนะนำและการบอกทิศทาง และสถานที่ที่ควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ

5.5 ห้องล็อกเกอร์/จุดฝากของ

- ควรมีบริการรับฝากของ สัมภาระ หรือสิ่งของที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปภายในบริเวณพิพิธภัณฑ์
- ควรมีจุดรับแจ้งของหาย หรือกรณีมีผู้เก็บทรัพย์สินได้ และบันทึกของที่ยังไม่มีผู้มารับคืน
- ควรมีบริการล็อกเกอร์ฝากของทั้งที่ให้ผู้เข้าชมบริการตนเอง โดยผู้เข้าชมสามารถนำของใส่ในล็อกเกอร์แล้วเก็บกุญแจล็อกเกอร์ไว้กับตัว และบริการฝากของกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้บัตรของกับผู้เข้าชมเพื่อมาแลกกับของคืน

5.6 ห้องน้ำ

- พิพิธภัณฑ์ควรมีการจัดห้องน้ำสำหรับรองรับผู้เข้าชมทั้งภายใน และภายนอกอาคารพิพิธภัณฑ์ เพื่อให้สามารถให้บริการผู้เข้าชมที่มานอกเวลาทำการพิพิธภัณฑ์ได้
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบความสะอาด อุปกรณ์ เช่น สบู่ ผ้าเช็ดมือ กระดาษชำระ ที่จะต้องพร้อมตลอดระยะเวลาการให้บริการ
- มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำที่เห็นได้ชัดเจน
- มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และห้องสำหรับการดูแลเด็กอ่อน เช่น การให้นม หรือการเปลี่ยนผ้าอ้อมเด็ก
- ในห้องน้ำมีอ่างล้างมือและเครื่องสุขภัณฑ์ที่มีความสูงในระดับที่เด็ก ๆ สามารถใช้งานได้

5.7 ห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมสำหรับเด็ก

- พิพิธภัณฑ์ควรจัดเตรียมพื้นที่และขนาดของห้องให้มีความกว้างโดยพิจารณาขนาดของรถเข็น วงเลี้ยวร่วมกับร่างกายโดยมี พื้นที่ขนาด 1.20 x 1.30 เมตร เป็นอย่างน้อย
- ควรจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับเปลี่ยนผ้าอ้อมซึ่งมีลักษณะตั้งพื้น หรือติดผนัง โดยมีความสูงจากพื้น 0.70 เมตร
- ควรจัดเตรียมถังขยะสำหรับทิ้งผ้าอ้อมไว้ในตำแหน่งข้างเตียงเปลี่ยนผ้าอ้อม

5.8 ร้านอาหาร และร้านกาแฟ

พิพิธภัณฑ์ควรมีพื้นที่เพื่อให้บริการร้านอาหาร และร้านกาแฟแก่ผู้เข้าชม เพราะการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อาจทำให้เหนื่อยล้า และผู้คนที่ต้องการบริเวณที่สามารถหาซื้อเครื่องดื่มที่สร้างความสดชื่น ทั้งเพื่อให้คนอยู่ในพิพิธภัณฑ์นานขึ้น และต้อนรับกับผู้เดินทางมาถึงพิพิธภัณฑ์ โดยผู้เข้าชมสามารถใช้บริการร้านอาหาร และร้านกาแฟได้โดยยังไม่จำเป็นต้องซื้อบัตรเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และพิพิธภัณฑ์มีการตรวจสอบมาตรฐานราคา และคุณภาพของอาหารให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าชม และสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของพิพิธภัณฑ์

5.9 ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

- พิพิธภัณฑ์ควรมีพื้นที่เพื่อให้บริการร้านจำหน่ายของที่ระลึก

- พิพิธภัณฑ์มีการกำหนดนโยบายว่า สินค้าใดบ้างที่ควรจำหน่ายในร้าน และในราคาที่เหมาะสมกับผู้เข้าชมทุกกลุ่ม เช่น มีสินค้าที่เด็ก ๆ สามารถซื้อได้ในราคาที่ย่อมเยา มีสินค้าสำหรับกลุ่มนักวิชาการ นักการศึกษา หรือผู้สนใจเฉพาะด้าน เฉพาะสาขา เป็นต้น
- มีสินค้าที่มีตราสัญลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ หรือเป็นสินค้าที่ผลิตจากต้นแบบหรือแนวคิดของพิพิธภัณฑ์ หรือเป็นผลงานของนักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งสินค้าบางส่วนสามารถซื้อได้เฉพาะที่พิพิธภัณฑ์ หรือตัวแทนของพิพิธภัณฑ์เท่านั้น
- มีการกำหนดราคาพิเศษสำหรับสมาชิกของพิพิธภัณฑ์ หรือกลุ่มผู้สนับสนุนพิพิธภัณฑ์

5.10 ห้องละหมาด

พิพิธภัณฑ์ได้จัดให้บริการห้องละหมาดสำหรับนักเรียนและบุคลากรมุสลิม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนาอิสลาม การจัดห้องละหมาดจะต้องประกอบด้วย

- ทิศทางตามหลักศาสนา
ผู้ทำการละหมาดต้องหันหน้าไปทางทิศกิบละห์ หรือทิศซึ่งเป็นที่ตั้งของมัสยิด ประเทศซาอุดีอาระเบีย สำหรับในประเทศไทยควรยึดทิศตะวันตกเป็นที่ตั้ง หรือสามารถใช้แอปพลิเคชันสำรวจทิศเป็นตัวช่วยได้ และควรทำป้ายสัญลักษณ์ หรือติดสติ๊กเกอร์ไว้สำหรับผู้เข้าชมจะได้ทำละหมาดได้อย่างถูกต้อง
- การเลือกห้องสำหรับใช้เป็นห้องละหมาด
ควรคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างขนาดของห้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรแบ่งโซนแยกสำหรับชาย-หญิง หรือสามารถใช้ร่วมกันเพื่อความเหมาะสม
- จุดชำระล้างความสะอาด
บริเวณใกล้ห้องละหมาด ควรมีก๊อกน้ำที่อยู่ในระดับที่สามารถนั่งล้างเท้าได้ รวมถึงต้องเตรียมเก้าอี้หรือออกแบบที่นั่งไว้โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้งานทุกเพศทุกวัย
- จัดเตรียมสิ่งของสำคัญจำเป็นต้องใช้
สิ่งจำเป็นที่ควรมีไว้ภายในห้องละหมาด ได้แก่ พรหมหรือผ้าปูรองนั่งระหว่างทำละหมาด, ชุดละหมาด (Talakong), อัลกุรอ่าน รวมถึงควรมีปฏิทินอิสลาม เพื่อสามารถใช้ตรวจดูวันสำคัญต่างๆ ได้อย่างสะดวก

5.11 ห้องพยาบาล

การจัดห้องพยาบาลที่ปลอดภัย ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- ควรจัดให้ห้องพยาบาลให้อยู่ในบริเวณที่สงบเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนและไม่พลุกพล่าน
- ห้องพยาบาลควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร
- ควรจัดห้องพยาบาลให้สะอาด เรียบร้อย ถูกสุขลักษณะและถูกหลักสุขาภิบาล เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศระบายถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ เช่น พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญคอยดูแลควบคุมอยู่เสมอ
- ควรมีเตียงพักผู้ป่วยที่แข็งแรงสะอาด และถูกสุขลักษณะ
- ควรมีอุปกรณ์การปฐมพยาบาลที่สะอาด และปลอดภัยอย่างเพียงพอ
- ตู้ยาควรมีกุญแจ ปิด-เปิด และเมื่อใช้แล้วควรปิดและใส่กุญแจทุกครั้ง

- ยาและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบและปลอดภัย เช่น แยกประเภทของยาอันตราย ยา รับประทาน ยาห้ามรับประทาน มีสลากยาติดบอกชื่อยา และวิธีใช้ยาต่าง ๆ
- ห้ามผู้อื่นหยิบยามาใช้เองเด็ดขาด ต้องผ่านผู้ดูแล หรือเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง
- ควรจัดห้องพยาบาลให้เป็นสัดส่วน เช่น ที่นั่งรอรับการปฐมพยาบาล ห้องตรวจโรคหรือปฐมพยาบาล ห้องพักผู้ป่วย โต๊ะทำงานของผู้ดูแลห้องพยาบาล มีอ่างล้างมือ มีโทรศัพท์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ

5.12 การจัดพื้นที่บริเวณกลางแจ้งหรือลานเอนกประสงค์ สำหรับผู้เข้าชม

พิพิธภัณฑจัดให้มีพื้นที่กลางแจ้ง หรือลานเอนกประสงค์ เช่น สวน ลานกว้าง หรือพื้นที่สำหรับวัตถุขนาดใหญ่หรือหนักเกินกว่าที่จะนำไปภายในพิพิธภัณฑ เพื่อเป็นจุดพักผ่อน เป็นจุดรวมพล เป็นสถานที่จัด นิทรรศการชั่วคราว หรือจัดรูปแบบนิทรรศการกลางแจ้ง และเป็นลานกิจกรรม สำหรับกิจกรรมสันทนาการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมในการใช้บริการนอกเวลาทำการพิพิธภัณฑ และเพื่อใช้สำหรับจัด กิจกรรมในโอกาสพิเศษ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยลดความหนาแน่นของผู้เข้าชมภายในอาคารพิพิธภัณฑ อีกด้วย

5.13 ลานจอดรถ

ลานจอดรถสำหรับผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ โดยแบ่งตามลักษณะของประเภทรถ และกลุ่มผู้มาใช้บริการ ดังนี้ รถยนต์ทั่วไป รถจักรยานยนต์ รถบัส รถคนพิการ ซึ่งรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากเอกสาร มาตรฐานลานจอดรถ

5.14 จุดจอดและเรียกรถบริการสาธารณะ

- การจัดจุดจอดรถสำหรับรถบริการสาธารณะ ต้องมีการวางแผน ออกแบบ และปรับปรุงจุดจอดรถ โดยคำนึงถึงการเข้าถึงและการใช้งานโดยเท่าเทียมของคนทุกกลุ่ม รวมทั้งผู้ใช้บริการกลุ่มพิเศษด้วย
- ที่จอดรถต้องสามารถหาได้ง่าย มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน ไม่มีสิ่งกีดขวาง
- กรณีมีรถบริการที่พิพิธภัณฑจัดให้ต้องมีข้อมูลการเดินทางให้ชัดเจน
- ควรจัดให้มีที่นั่งที่เหมาะสม

5.15 สิ่งอำนวยความสะดวกที่พิพิธภัณฑ ต้องจัดไว้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

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

นโยบายการบันทึกภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ด้วยกล้องถ่ายภาพ กล้องบันทึกวิดีโอ และโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ผู้ชมสามารถบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวเพื่อการใช้ส่วนบุคคลเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อจุดประสงค์เชิงพาณิชย์หรือการส่งเสริมการขายใด ๆ (ตามนโยบายการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว)
- การขอใช้ภาพหรือภาพถ่ายวัตถุจัดแสดงหรือสิ่งสะสม ผู้เข้าชมต้องประสานงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลิขสิทธิ์
- วัตถุจัดแสดงหรือสิ่งสะสมภายในพิพิธภัณฑ์อาจมีชิ้นงานที่เป็นลิขสิทธิ์เป็นของผู้อื่น ฉะนั้น เป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการในการไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ของบุคคลอื่น เมื่อใช้บริการทำหรือใช้สำเนาผลงานเหล่านั้น ด้วยเหตุนี้ ในบางกรณี จึงไม่อนุญาตให้บันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวของนิทรรศการชั่วคราวหรือสิ่งจัดแสดงเหล่านั้น โดยจะมีเครื่องหมายระบุห้ามบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวอย่างชัดเจน
- ห้ามใช้แฟลชเพื่อการบันทึกภาพนิ่ง ไฟส่องสว่าง ขาตั้งกล้อง หรือไม้สำหรับการบันทึกภาพแบบเซลฟ์ด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายในพื้นที่นิทรรศการ ส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง ไม่รบกวนผู้บริการคนอื่น ปิดแฟลชก่อนการบันทึกภาพนิ่งและตั้งเป็นระบบไร้เสียง เมื่อเข้าร่วมกิจกรรมและชมการแสดง
- ผู้เข้าชมควรใช้ความระมัดระวังในระหว่างชมนิทรรศการ และหลีกเลี่ยงไม่บดบังการชม หรือบันทึกภาพผู้ชมคนอื่น เมื่อบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว
- ห้ามการใช้อากาศยานไร้คนขับหรือ drone ในทุกกรณี หากปราศจากการอนุญาตอย่างเป็นทางการ กรณีที่พบอากาศยานไร้คนขับที่ไม่ได้รับอนุญาตบินในพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและอาจก่ออันตรายให้กับบุคคลอื่น
- ไม่สามารถบันทึกภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวของบุคคล โดยปราศจากคำอนุญาตของบุคคลนั้น
- กรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด พิพิธภัณฑ์จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้เข้าชมทราบว่าบริเวณนั้นมีกล้องวงจรปิดติดตั้งอยู่ โดยใช้ป้ายหรือเครื่องหมายสัญลักษณ์แจ้งให้ทราบ

มาตรฐานด้านความปลอดภัย และแผนฉุกเฉิน

เป้าประสงค์: มีความปลอดภัยและความมั่นคงระดับสูงสุด ไม่ให้สถานที่ ผู้เข้าชมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกประสบกับความเสี่ยง

มาตรฐานหลัก

1. มาตรการความปลอดภัยสูงสุดแก่เจ้าหน้าที่และผู้เข้าชม
2. ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นช่วง ๆ เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยต่อสถานที่
3. ควบคุมต่อเนื่องอย่างเคร่งครัดพื้นที่ส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคล
4. ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงเรื่องมาตรการควบคุมเพลิงเป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งวิธีเพิ่มความปลอดภัย
5. มีชุดปฐมพยาบาลเพียงพอพร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ทราบตำแหน่ง
6. รักษาระเบียบเกี่ยวกับสาธารณสุข การรักษาความปลอดภัย และก่อสร้าง
7. หากมีสารเคมีอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครต้องได้รับการแจ้งอันตรายและการระวัง
8. มีการบำรุงรักษาอาคาร โครงสร้าง และอื่น ๆ เป็นระยะ
9. มีการแจ้งระบุทางออกชัดเจน

มาตรฐานเฉพาะ

1. มีแผนป้องกันและตอบสนองภัยพิบัติ
2. มีการอบรมการปฐมพยาบาล

3. มีเจ้าหน้าที่เฝ้าดูแลพื้นที่สาธารณะตลอดเวลาเปิดบริการ
4. มีคณะกรรมการความปลอดภัยสถานที่ทำงาน
5. มีระบบ automatic ตรวจจับความไม่ปลอดภัยและภัยพิบัติต่าง ๆ
6. มอบหมายหน้าที่ควบคุมแนะนำด้านสุขภาพและความปลอดภัยวิชาชีพ

การดูแลรักษาความปลอดภัยและการป้องกัน

- ในบางโอกาสผู้เข้าชมอาจถูกตรวจค้นโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ก่อนเข้าสู่อาคารพิพิธภัณฑ์ และดูแลทรัพย์สินส่วนบุคคลของตนเอง เพราะพิพิธภัณฑ์จะไม่รับผิดชอบหากทรัพย์สินเหล่านั้นเสียหายหรือสูญหาย
- ทรัพย์สินใดที่ลืมไว้ในพื้นที่พิพิธภัณฑ์ จะได้รับการเก็บรักษาโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการผู้เข้าชม ทั้งนี้ควรมีกล่องวงจรปิดที่บันทึกภาพตลอด 24 ชั่วโมง
- กรณีฉุกเฉิน ผู้เข้าชมจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและแนวทางของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ เพื่อความปลอดภัยของทุกคน และควรแจ้งอุบัติเหตุทุกกรณีอย่างทันท่วงทีกับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์

ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามของผู้เข้าชม

- ผู้เข้าชมที่เป็นเด็กและเยาวชนที่มีอายุ 15 ปีกว่าและต่ำกว่าต้องมีผู้ปกครองและผู้รับผิดชอบตลอดเวลาในการเข้าชม
- ห้ามรับประทานอาหารหรือดื่มเครื่องดื่มภายในบริเวณจัดแสดงนิทรรศการ
- ห้ามสูบบุหรี่หรือบุหรี่ไฟฟ้าภายในพิพิธภัณฑ์ ยกเว้นในพื้นที่ที่จัดเตรียมให้เท่านั้น
- ห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในพิพิธภัณฑ์ ยกเว้นสุนัขนำทางสำหรับผู้มีความบกพร่องทางสายตาและการได้ยิน
- หากพบการครอบครองเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือสารที่ก่อให้เกิดอาการมึนเมา บุคคลดังกล่าวจะไม่สามารถอนุญาตให้เข้าไปในพิพิธภัณฑ์ นอกจากนี้ หากบุคคลใดมีอาการมึนเมาจากแอลกอฮอล์หรือสารอื่น ๆ ที่ทำให้ไร้สติสัมปชัญญะ จะถูกเชิญออกจากพิพิธภัณฑ์
- ไม่อนุญาตให้เล่นสกายบอร์ด สเก็ต สเก็ตบอร์ด หรือจักรยาน ภายในอาคารพิพิธภัณฑ์
- ไม่อนุญาตให้พกพาอาวุธและวัสดุที่จะเป็นอันตราย ภายในพิพิธภัณฑ์ ยกเว้นเป็นไปเพื่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยจะต้องมีการแสดงและระบุงการครอบครอง ณ โต๊ะประชาสัมพันธ์
- องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติเป็นองค์กรที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และต้อนรับผู้ชมจากทุกภาคส่วน
- พนักงาน ลูกจ้าง และอาสาสมัคร และผู้ใช้บริการ มีสิทธิ์ในการทำงานและเยี่ยมชมส่วนต่าง ๆ อย่างปลอดภัย โดยปราศจากอันตราย ความรุนแรง หรือพฤติกรรมคุกคามใด ๆ
- หากผู้ใดทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม ถูกเชิญออกนอกสถานที่ และปฏิเสธไม่ให้เข้าพิพิธภัณฑ์ในอนาคต
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาจได้รับการขอร้องให้ดำเนินการใด ๆ กับผู้ชมที่มีพฤติกรรมที่เป็นอันตรายหรือรุนแรง เราสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการเข้าและหรือขอให้ออกจากอาคารพิพิธภัณฑ์

6. การติดตามและประเมินผลการให้บริการ

6.1 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม Voice of customer (VOC)

การรับฟังเสียงของผู้เข้าชม เป็นการค้นหาความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของผู้เข้าชม แบบ Insight โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ผู้เข้าชมเกิดความผูกพัน พินิจภักดิ์จึงต้องมีความเข้าใจลูกค้า ทั้งคุณลักษณะ ความต้องการ ความคาดหวัง เพื่อให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าชม รวมไปถึงการให้บริการที่เหนือความคาดหวังผู้เข้าชม ทั้งนี้ เพื่อรักษารฐานลูกค้าเดิม เพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และยังนำไปวางแผน พัฒนาธุรกิจ สร้างบริการให้ตรงใจลูกค้ามากขึ้น

อพวช. จำแนกผู้เข้าชม เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

หมู่คณะ	ทั่วไป
1. โรงเรียน	1. ครอบครัว
2. มหาวิทยาลัย	2. เที่ยวคนเดียว Solo Travel
3. บริษัททัวร์	3. นักท่องเที่ยวต่างชาติ
4. บริษัทเอกชน	4. วัยรุ่น
5. คณะ VIP	5. นักเรียน,นักศึกษา มาหาข้อมูลทำ รายงาน

วัตถุประสงค์การรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม

- เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- เพื่อพัฒนาการบริการ นิทรรศการ และกิจกรรม ให้ตรงตามความต้องการลูกค้า
- เพื่อพัฒนาการบริการแบบใหม่ๆ ให้กับลูกค้า
- เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของลูกค้า และสิ่งที่ลูกค้าอยากให้ อพวช. เป็นในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนโยบาย โครงการในอนาคต

วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า/ผู้เข้าชม

เชิงรุก	เชิงรับ
1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ	1. Call center
2. การสัมภาษณ์	2. การรับข้อร้องเรียนลูกค้า
3. Focus groups	3. ข้อเสนอแนะลูกค้า
4. Observe	

ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น

ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้เข้าชม

ผู้เข้าชมสามารถแจ้งข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนได้ ทั้งระหว่างหรือหลังการเยี่ยมชม ทั้งด้วยการเขียน การโทรศัพท์ หรือบริการทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ของพิพิธภัณฑ์ ในกรณีที่ผู้เข้าชมแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนต้อนรับผู้เข้าชมที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสจะเป็นผู้มารับฟังความคิดเห็นนั้นๆ

ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน	
Off-line	On-line
โทรศัพท์	Facebook
จดหมาย	E-mail
แบบสอบถาม	การสำรวจ Google form
เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	Social media
การประเมินโครงการ/กิจกรรม	
Focus group	
การสัมภาษณ์	
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	

ความถี่ในการรับฟังลูกค้า/ผู้เข้าชม

ช่องทางการรับฟังลูกค้า	ความถี่	ลูกค้า			
		เก่า	ปัจจุบัน	ใหม่	คู่แข่ง
Call center	ตลอดปี	✓	✓	✓	
แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	✓	✓		✓
ณ จุดบริการ	ตลอดปี	✓	✓		
การประเมินโครงการ/กิจกรรม	เมื่อสิ้นสุดโครงการ		✓		
Focus group	โครงการใหม่	✓	✓		✓
Facebook	ตลอดปี	✓	✓	✓	
E-mail	ตลอดปี	✓	✓	✓	
การสำรวจ Google form	2 ครั้ง/ปี		✓		
Social media	ตลอดปี	✓	✓	✓	

กลุ่มคำถาม	กลุ่มลูกค้า	เครื่องมือที่ใช้	สิ่งที่คาดว่าจะได้
1. ความพึงพอใจ - การให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก - นิทรรศการ - กิจกรรม - ภาพรวมการให้บริการ	ทุกกลุ่ม	แบบประเมิน online	การนำมาปรับปรุงในการให้บริการ และการพัฒนา นิทรรศการ กิจกรรมเดิมให้ดียิ่งขึ้น
2. ความคาดหวังก่อนการมาใช้บริการ - ความเพลิดเพลิน, ใช้เวลาว่าง - สารความรู้ - สิ่งแปลกใหม่ ความตื่นตาตื่นใจ - แหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ - การนำข้อมูลของ อพ. เพื่อไปใช้ประกอบการเรียน, การทำงาน, การถ่ายโฆษณา	ทุกกลุ่ม	- แบบประเมิน online - Email	ได้ทราบถึงมุมมองของ ลูกค้าที่มาใช้บริการว่ามาด้วยความคาดหวังอย่างไรบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเน้นการให้บริการได้ตรงความคาดหวังมากที่สุด
3. ความต้องการของลูกค้า - นิทรรศการที่สนใจต่างๆ - กิจกรรมใหม่ๆ หรือที่เขาต้องการ - สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ - Events - ของที่ระลึก ฯลฯ	ทุกกลุ่ม	- แบบประเมิน online - Email - กิจกรรมบน Facebook	เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ นิทรรศการ กิจกรรมใหม่ๆ ตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า
4. การเปรียบเทียบ อพ. กับกลุ่มธุรกิจแข่งขัน - ตำแหน่งของ อพ. ในกลุ่มธุรกิจ - ความทันสมัยของสถานที่ - สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ - ราคา - เนื้อหาสาระนิทรรศการของ อพ. เมื่อเปรียบเทียบ - ความหลากหลายของกิจกรรม - ภาพรวมการให้บริการ	ทุกกลุ่ม	แบบประเมิน online	ได้ทราบถึงตำแหน่งของ อพ. ในใจของลูกค้าว่าอยู่จุดไหน เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการในอนาคตได้ถูกต้อง
5. ทิศทาง มุมมองที่อยากให้ อพ. เป็นในอนาคต - ในอนาคตอยากเห็น อพ. เป็นอย่างไรทั้งด้านการบริการ นิทรรศการ กิจกรรม และภาพรวม	ทุกกลุ่ม	- แบบประเมิน online - กิจกรรมบน Facebook - Focus group	ได้ทราบถึงความคาดหวังของลูกค้า และสิ่งที่ลูกค้าอยากให้ อพ. เป็นในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนโยบาย โครงการต่างๆ ในอนาคต

รายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

อพวช. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อเรียนของ อพวช.

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.ต้องดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามา ยัง อพวช.จากช่องทางต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน
จดหมาย หรือ หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่ ลงทะเบียนรับหนังสือ)
เว็บไซต์/สื่อออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน
กล่องรับข้อร้องเรียน	ทุกวัน (ช่วงเวลาตามความเหมาะสม)	
อื่น ๆ เช่น โทรสาร มาร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน

การบันทึกข้อร้องเรียน

- จัดทำบันทึกข้อร้องเรียนในระบบข้อร้องเรียน
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ต้องบันทึกข้อมูลลงในทะเบียนคุมข้อร้องเรียน
- การบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมอย่างน้อยควรประกอบด้วย ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็น ประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ผู้รับข้อร้องเรียนในทะเบียนคุม แก่ผู้ร้องเรียน

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1** เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ข้อร้องเรียนระดับ 2** ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน อพวช.
- ข้อร้องเรียนระดับ 3** ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยมีการตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้โดยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช.

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลสรุปข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 1

สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือเข้ามาสอบถามคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน สามารถตอบกลับผู้ร้องเรียน “ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วแต่กรณี) และ อพวช.จะนำไปพิจารณาต่อไป” ให้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน เป็นต้น

ข้อร้องเรียนระดับ 2

เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้เองโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบรับข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน และแจ้งสำนัก พิพิธภัณฑสถาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการ โดยให้รายงานผลไม่เกิน 15 วัน เพื่อตอบผู้ร้องเรียนต่อไป ตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง อพวช. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักหรือพิพิธภัณฑสถานหนึ่งว่า พูดยาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไรก็ไม่ได้เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ตอบรับผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน และสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังสำนัก พิพิธภัณฑสถานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังสำนัก พิพิธภัณฑสถานที่ถูกร้องเรียนภายใน 1 วัน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งข้อร้องเรียนจากคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. ทราบ ภายใน 10 วัน เพื่อให้คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน อพวช. แจ้งกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 15 วัน

ข้อร้องเรียนระดับ 3

เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้น “อพวช. ต้องขออภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และจะรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป” โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบรับข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน และรายงานผลภายใน 30 วัน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ขยายเวลาได้ 2 ครั้งๆ ละ 15 วัน

6.2 การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้เข้าชม หรือผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อสำรวจความคิดเห็น ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการเข้าร่วมชมนิทรรศการ ร่วมกิจกรรมและใช้บริการอื่น ๆ ของพิพิธภัณฑ์
- เพื่อทราบข้อเสนอแนะและนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของพิพิธภัณฑ์

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เข้าชมหรือผู้ใช้บริการ

หมายถึง ความรู้สึกของผู้เข้าชม ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการเข้าชม นิทรรศการและร่วมกิจกรรมต่างๆ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อนิทรรศการหรือกิจกรรม ดังความสัมพันธ์ ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ผู้เข้าชมหรือผู้ใช้บริการที่เสนอความคิดเห็น ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้เข้าชมหรือผู้ใช้บริการ นำมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้เข้าชมหรือผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ พิพิธภัณฑ์ ประกอบด้วยความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ (ไม่พึงพอใจ)

ขั้นตอนในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ การวัดความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม สามารถทำได้หลายวิธี จึงควรมีแนวทางที่ชัดเจนดังต่อไปนี้

- ควรมีการกำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
- เลือกวิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล
- มีการกำหนดความต้องการผลลัพธ์
- มีการกำหนด Key Performance Indicators (KPIs)

การกำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมิน

วิธีการวัดผล หมายถึง วิธีการที่จะนำใช้เพื่อให้ทราบความพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายให้ได้ ครบถ้วนตามประเด็นการประเมิน รวมถึงวิธีการคำนวณคะแนนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ตัดสินว่าผลการวัดความพึงพอใจหรือ ความไม่พึงพอใจโดยต้องกำหนด เกณฑ์ในแต่ละมิติของการประเมิน

หลักการแนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปเป็นระดับของความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งมีหลายวิธี การที่สามารถวัดระดับของความรู้สึก ดังกล่าวออกมาได้ในเชิงปริมาณ หรือเป็นตัวเลขที่ วัดค่าได้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เห็นพัฒนาการ ด้านคุณภาพที่ชัดเจนได้ ในต่างประเทศ การวัดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการนั้น เป็นดัชนีสำคัญขององค์กรที่ใช้ในการเปรียบเทียบและวัดผล จึงมีหลายองค์กรที่นำเทคนิคการคำนวณรูปแบบต่างๆ มาประยุกต์ใช้ รวมทั้งมีหลายสถาบันที่เป็นหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่วัดระดับความพึงพอใจของ หน่วยงานต่างๆ

ขั้นตอน / วิธีการ

กำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมินการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นตัวเลข สามารถทำได้หลายแนวทาง หนึ่งในแนวทางการวัดผล คือระยะห่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการจริงที่ได้รับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่ไม่เกิดขึ้น (Confirmation / Disconfirmation) อัตราส่วน

ระหว่างความรู้สึกที่มีต่อบริการหารด้วยความคาดหวังที่มีต่อบริการนั้น ทั้งนี้การวัดผลส่วนใหญ่จำเป็นต้องดำเนินการสำรวจวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการประเมินในแต่ละหัวข้อถึงความรู้สึก และความคาดหวังจากบริการนั้นๆ โดยอาจเลือกใช้การคำนวณเพียงแนวทางใด แนวทางหนึ่งมากำหนดเป็นเกณฑ์ในการวัดเพื่อเปรียบเทียบระหว่างพัฒนาการแต่ละช่วงระยะเวลา หรือสามารถปรับใช้การวัดความพึงพอใจได้จากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการให้คะแนนการบริการทันทีหลังจากเสร็จการบริการ หรือการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมไม่ว่าเป็นเรื่องสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เวลาการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

หลักการแนวคิดความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุจากการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้เข้าชม หรือผู้ใช้บริการ โดยในการวัดความไม่พึงพอใจนั้น จะต้องมีการสร้างกรอบว่าผู้เข้าชมหรือผู้ใช้บริการไม่พอใจในเรื่องใดบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน อรรถาธิบาย ความผิดพลาดของผู้ให้บริการ เป็นต้น

ขั้นตอน / วิธีการ

การวัดความไม่พึงพอใจโดยต้องมีการกำหนดประเด็นที่น่าจะเกิดขึ้นจากการใช้บริการ เช่น ความไม่พอใจที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความถูกต้องสมบูรณ์ของการบริการ การให้ข้อมูล และการทำได้ในสิ่งที่ประกาศไว้ ทั้งนี้ หลังจากได้ผลของการสำรวจที่มีประเด็นความไม่พึงพอใจ จะต้องมีการดำเนินการในการสำรวจซ้ำเฉพาะประเด็นเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดความไม่พอใจรวมถึงต้องมีการสำรวจถึงความคิดเห็นในการปรับปรุงความไม่พึงพอใจนั้นได้

การวัดความไม่พึงพอใจสามารถทำได้จากการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการเข้ามาติชมผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น Website, e-mail หรือสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาเยี่ยมชมนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปรับปรุงความไม่พึงพอใจนั้น ให้ดีขึ้น

การตั้งคำถาม โดยต้องพิจารณาจากประเด็น 4 ด้าน

เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการของหน่วยงานในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ในแต่ละประเด็น ควรมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับบริบทของงานบริการ อย่างน้อย 3 ข้อ เพื่อให้องค์ประกอบในแต่ละด้านมีความชัดเจน

คำถามการประเมินผล (Evaluation Question)

การออกแบบลักษณะคำถามที่ดี

- ใช้ภาษาเข้าใจง่าย
- ประโยคสั้นกระชับ (15-20 คำ)
- หากเป็นภาษาเขียนควรเขียนในรูปผู้กระทำแทนการถูกกระทำ
- หลีกเลี่ยงภาษาที่ซ้อนปฏิเสธ
- หลีกเลี่ยงการใช้สรรพนามไม่มีชีวิต เช่น มัน หรือ อัน
- มีความชัดเจนในช่วงเวลา

- ข้อคำถามเป็นกลาง หลีกเลี่ยงการชี้นำ

ควรมีการทดสอบคุณภาพคำถามก่อนใช้งานจริง โดยการทดสอบและขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นว่าเข้าใจในจริงที่ถามหรือไม่ อย่างไร มีการกำหนดเวลาเพียงพอสำหรับการตอบคำถาม ลักษณะคำถามทัศนคติ สามารถออกแบบเป็นมาตรประมาณค่า (Likert-style questions) เช่น ฉันรู้สึกสนุกสนานในการร่วมกิจกรรม เช่น หากเป็นคำถามทั่วไปควรกำหนด แบบ 5 หรือ 6 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่ออกความคิดเห็น การมีมาตรประมาณค่าน้อยระดับเกินไปจะลดความเที่ยงตรงของข้อมูลหากผู้ตอบจำนวนน้อย

วิธีการ (Methodology)

พิจารณาลักษณะข้อมูลที่ได้จากการประเมิน ว่าข้อมูลที่ต้องการประเมินเป็นอย่างไร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data)

ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) เป็นข้อมูลที่นำเสนอเชิงตัวเลข ที่สามารถนับจำนวน ความถี่ เปรียบเทียบเป็นมาตรประมาณค่า ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนผู้เห็นด้วย ระดับความพึงพอใจ เป็นต้น

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) เป็นข้อมูลที่สัมพันธ์และนำเสนอในลักษณะพรรณนา บรรยาย โดยส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงลึก มุมมอง ความคิดเห็น ที่มีเหตุผลและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลการประเมิน

- พิจารณากลุ่มเป้าหมาย (Target Audience)
- ความรู้ความสามารถของผู้รับการประเมิน
- ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- ค่านิยมและความสนใจ
- ความสามารถ/ทักษะทางกายภาพ
- ภูมิสำเนา
- งบประมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม โดยในชุดคำถามแบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไป ประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การรับรู้ของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย การเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ จำนวนครั้งการเข้าชม สื่อในการทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุผลในการเข้าชม สิ่งที่ได้รับการจากการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ การมาเยี่ยมชมในอนาคต ความคิดเห็นต่อวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ เป็นการแสดงระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ความคาดหวังด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนิทรรศการก่อนการเข้าใช้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น ด้านชิ้นงานที่จัดแสดง ด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ ด้านสิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิก และด้านอื่น ๆ
4. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่ผู้มาใช้บริการได้รับการเข้าใช้บริการในพิพิธภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนิทรรศการ ก่อนการเข้าใช้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ที่เพิ่มขึ้น ด้านชิ้นงานที่จัดแสดง ด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ และอื่น ๆ

5. ข้อเสนอแนะ เป็นการแสดงข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ เกี่ยวกับบริการที่ผู้มาใช้บริการได้รับจาก พิพิธภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อเสนอแนะด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนิทรรศการก่อนการเข้าใช้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น ด้านชิ้นงานที่จัดแสดง ด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ ด้านสิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิก อพวช.และอื่น ๆ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจใช้วิธีการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งข้อดีของการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้ ก็คือ ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เนื่องจากผู้สัมภาษณ์ได้เผชิญหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์โดยตรง ดังนั้นข้อมูลจึงมีโอกาสผิดพลาดได้น้อยกว่าวิธีอื่น โดยจะใช้ นักวิจัย และผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ และมีนักวิจัยประจำสถาบันวิจัยเป็นผู้ควบคุมคุณภาพของข้อมูล โดยการสัมภาษณ์จะเริ่มหลังเวลา 13.00 น. ไปจนถึงเวลาปิดทำการ ของแต่ละพิพิธภัณฑ์ โดยจะทำการสัมภาษณ์หลังจากผู้เข้าใช้บริการได้ทำการเข้าชมในแต่ละพิพิธภัณฑ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว พื้นที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะอยู่บริเวณประตูทางออก จุดรวมพลทางออก และจุดพักผ่อนบริเวณทางออกของแต่ละพิพิธภัณฑ์เป็นหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage), ความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสังเคราะห์เอกสารและการวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกเป็นหมวดหมู่ของเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ

เกณฑ์ในการแปลผลข้อมูลระดับความความคาดหวังและความพึงพอใจกับพิพิธภัณฑ์

การให้คะแนนความพึงพอใจแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

คาดหวังมากที่สุด/ พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
คาดหวังมาก/ พึงพอใจมาก	4	คะแนน
คาดหวังปานกลาง/ พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
คาดหวังน้อย/ พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด/ พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

จากค่าคะแนนข้างต้น สามารถแปลความหมายของคะแนนเพื่อจัดระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

4.50 – 5.00	ระดับความคาดหวังมากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความคาดหวังมาก/พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ระดับความคาดหวังปานกลาง/พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความคาดหวังน้อย/พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด/พึงพอใจน้อยที่สุด

การให้คะแนนภาพลักษณ์แบบมาตรประมาณค่า 10 ระดับ (Rating Scale) สามารถแปลความหมายของคะแนนเพื่อจัดระดับภาพลักษณ์ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

8.00 – 10.00	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
6.00 – 7.99	ระดับความเห็นด้วยมาก
4.00 – 5.99	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
2.00 – 3.99	ระดับความเห็นด้วยน้อย

0.00 – 1.99 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การสัมภาษณ์กลุ่ม เทคนิคอาศัยผู้เข้าชมเป็นกลุ่ม 5-9 คน เพื่อให้ร่วมแบ่งปันความคิดเห็นในบางประเด็น หรือสำหรับการพัฒนา เช่น ถามพ่อแม่หรือผู้ปกครองว่า สิ่งใดที่จะทำให้การเยี่ยมชมประสบความสำเร็จ สิ่งที่ดีสำหรับเทคนิคนี้คือ การสำรวจความคิดเห็นในระดับลึกและเข้าใจความสนใจของสาธารณะ อย่างไรก็ตาม เทคนิคนี้ใช้เวลามากและอาศัยทักษะในการจัดกลุ่ม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงออกเต็มที่

การสำรวจทางไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต แบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นการส่งตามชื่อและที่อยู่ที่คุณนำมา จากสมุดเยี่ยม การจองเข้าชมแบบกลุ่ม หรือทางจดหมายโต้ตอบ การใช้เทคนิคจะต้องใช้เวลาสั้น มีประสิทธิภาพ และต้นทุนไม่สูง แต่เทคนิคนี้สะท้อนลักษณะของผู้เข้าชมบางประเภทเท่านั้น

สมุดเยี่ยม หรือจุดรับข้อคิดเห็น เป็นแหล่งข้อมูลที่ดีสำหรับการรับรู้มุมมองและความคิดเห็นต่างๆ ข้อความจากแหล่งนี้ มักใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ และตัวชี้วัดทัศนคติของผู้เข้าชม

การมุ่งเน้นลูกค้าองค์กรด้านการพัฒนาระบบนิเวศน์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ