



## พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services)

เรียนรู้การบริหารจัดการผู้เข้าชมที่มีความหลากหลายผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์  
และชมตัวอย่างจริงในพื้นที่ กึ่งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง



### หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ

#### พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services)

ระหว่างวันที่ 10 - 11 เมษายน 2568

ณ ห้องแสงเดือน-แสงเทียน พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)

#### 1. หลักการและเหตุผล

พิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่ให้บริการกับผู้เข้าชมที่มีความหลากหลาย ทั้งกลุ่มอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รวมทั้งลักษณะการใช้บริการก็แตกต่างกัน ทั้งเป็นกลุ่มครอบครัวที่มีอายุและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน กลุ่มโรงเรียน กลุ่มชุมชน สมาคม ชมรม ซึ่งแต่ละกลุ่มก็มีเป้าหมายการใช้บริการที่แตกต่างและมีความหลากหลายในรายละเอียด

การบริการผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ นับเป็นหัวใจหลักในการดำเนินกิจการของพิพิธภัณฑ์ การบริการที่ดีส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ยังทำให้เกิดการกลับมาเยี่ยมชมซ้ำหรือที่เรียกว่า Return visitors อีกด้วย การบริการผู้เข้าชมของพิพิธภัณฑ์จึงต้องมีการจัดบริการอย่างมีระบบและได้มาตรฐาน ทั้งในด้านการบริการ การจัดการและพื้นที่การให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าชมที่หลากหลาย

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ซึ่งดำเนินงานบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์มาตั้งแต่ปี 2543 จนปัจจุบันมีพิพิธภัณฑ์ที่ให้บริการรวม 4 พิพิธภัณฑ์ และจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ อพวช. อีก 3 แห่ง โดยให้บริการผู้เข้าชมอย่างต่อเนื่องและหลากหลายทั้งกลุ่มครอบครัวขนาดเล็กไปจนถึงกลุ่มโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ จึงเห็นว่าประสบการณ์การบริหารจัดการผู้เข้าชมจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์ หรือศูนย์การเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้พิพิธภัณฑ์และศูนย์การเรียนรู้ได้แลกเปลี่ยนแนวคิดและประสบการณ์อันมีค่าด้านการบริหารจัดการผู้เข้าชมอย่างเป็นระบบ และรวมตัวเป็นเครือข่ายที่สามารถแบ่งปันแนวทางการบริหารจัดการระหว่างกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้จัดการการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services) โดยเป็นหลักสูตรหนึ่งของหลักสูตรการจัดการพิพิธภัณฑ์ของ อพวช.

#### 2. วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการบริการผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้
- เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรในพิพิธภัณฑ์ให้เกิดประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าชม

- เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ ศูนย์การเรียนรู้ ระหว่างบุคคลองค์กร ที่จะทำให้เพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่สังคมได้ดียิ่งขึ้น

### 3. กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้ปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์และศูนย์การเรียนรู้
- ผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์และศูนย์การเรียนรู้
- ผู้ที่สนใจด้านการบริหารจัดการผู้เข้าชม

### 4. จำนวนผู้เข้าอบรม

- รับจำนวนจำกัดเพียง 30 ท่านเท่านั้น (พิจารณาสิทธิการเข้าร่วมการอบรมตามลำดับการสมัคร)

### 5. ระยะเวลาและการดำเนินการ

- ระยะเวลาในการอบรม 2 วัน โดยจัดขึ้น ระหว่างวันที่ 10 - 11 เมษายน 2568

### 6. หลักสูตร

หลักสูตรการอบรมนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ พร้อมทั้งได้เรียนรู้แนวทางการบริหารจัดการผู้เข้าชมอย่างครบวงจรจากตัวอย่างของ อพวช. เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้

หัวข้อ	สาระการเรียนรู้
1. บทบาทของพิพิธภัณฑ์ ความหมายและความสำคัญในการให้บริการผู้เข้าชม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บทบาทและความสำคัญของพิพิธภัณฑ์ต่อ สังคม การศึกษา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ</li> <li>• ความสำคัญของการบริหารจัดการด้านการบริการผู้เข้าชม เพื่อตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์</li> </ul>
2. การบริหารจัดการเพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แนวทางการบริหารจัดการผู้เข้าชมจากตัวอย่างจริงของ อพวช.</li> </ul>
3. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าชมด้วย Visitor Journey เพื่อการให้บริการที่ตอบโจทย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แนวทางการทำ Visitor Journey ในพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้</li> <li>• แนวทางการออกแบบ Visitor Flow และ วิเคราะห์ Touch Point</li> <li>• แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (facility) ในพิพิธภัณฑ์</li> </ul>



## พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services)

เรียนรู้การบริหารจัดการผู้เข้าชมที่มีความหลากหลายผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์  
และชมตัวอย่างจริงในพื้นที่ กึ่งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง



หัวข้อ	สาระการเรียนรู้
4. ปัจจัยสำคัญสู่การยกระดับการบริการ อย่างมีมาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>แนวทางการจัดทำมาตรฐานด้านการบริการ</li> <li>ตัวอย่างมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้</li> </ul>
5. เตรียมพร้อม เตรียมคน บริการด้วยใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการเจ้าหน้าที่และระบบอาสาสมัคร</li> <li>แนวทางการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมและมีจิตบริการ (Service Mind)</li> </ul>
6. การแลกเปลี่ยนแนวคิด	<ul style="list-style-type: none"> <li>แลกเปลี่ยนแนวคิด และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการผู้เข้าชม</li> </ul>

### 7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้
- พิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้เกิดการบริหารจัดการผู้เข้าชมอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เกิดเครือข่ายชุมชนแห่งการเรียนรู้ในการบริหารจัดการผู้เข้าชมของผู้ปฏิบัติงานพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้

### 8. อัตราค่าลงทะเบียน

- ท่านละ 2,800 บาท
  - พิเศษสำหรับสมาชิก อพวช. หรือหน่วยงานที่ได้ลงนามความร่วมมือกับ อพวช. ท่านละ 2,500 บาท
- \*\*\* หน่วยงานที่ได้ลงนามความร่วมมือกับ อพวช. โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับส่วนลดก่อนการลงทะเบียน (โทร. 02 577 9999 ต่อ 2104 (ธันย์ชนก))
- \*\*\*ค่าลงทะเบียนดังกล่าว ไม่รวมค่าที่พัก

**\*\*\*หมดเขตรับสมัครภายในวันที่ 9 เมษายน 2568\*\*\***

## 9. รายละเอียดการสมัคร

การสมัครเข้าร่วมการอบรม

โปรดสแกน QR CODE หรือสมัครได้ที่ [https://academy.nsm.or.th/course-info.php?c\\_id=99](https://academy.nsm.or.th/course-info.php?c_id=99)



**\*\*\* หมายเหตุ \*\*\***

เพื่อประโยชน์ในการสมัครเข้าร่วมการอบรม โปรดศึกษารายละเอียดเงื่อนไข ดังนี้

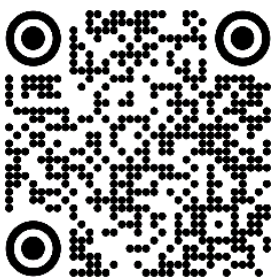
- กรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนสมัครผ่าน QR Code หรือลิงก์ที่ อพวช. กำหนดเท่านั้น เพื่อประโยชน์ในการสมัครเข้าร่วมอบรมและรับข้อมูลเพิ่มเติม
- อพวช. ขอสงวนสิทธิ์ไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนในทุกกรณี

การจองห้องพัก (สำหรับผู้ที่ประสงค์จะเข้าพักที่หอพัก อพวช.)

โปรดสแกน QR CODE หรือโปรดศึกษารายละเอียดที่ <https://www.nsm.or.th/nsm/th/visit/dormitory>

หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 02 577 9999 ต่อ 2123 (กิตติศักดิ์)

อีเมล [nsm\\_mkt@nsm.or.th](mailto:nsm_mkt@nsm.or.th)



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรได้ที่

โทร. 02 577 9999 ต่อ 1496 (บุรวิษฐ์) และ 1492 (พิมพ์ผกา)

ศูนย์พัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชำระค่าลงทะเบียนได้ที่

โทร. 02 577 9999 ต่อ 2104 (ธัญชนก)

สำนักบริการผู้เข้าชม องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ