



พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services)

เรียนรู้การบริหารจัดการผู้เข้าชมที่มีความหลากหลายผ่านการเรียนรู้ประสบการณ์
และชมตัวอย่างจริงในพื้นที่ กึ่งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง



หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services)

ระหว่างวันที่ 11 - 12 มิถุนายน 2569

ณ ห้อง IT Auditorium พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)

1. หลักการและเหตุผล

พิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีความหลากหลาย ทั้งกลุ่มอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รวมทั้งลักษณะการใช้บริการก็แตกต่างกัน ทั้งเป็นกลุ่มครอบครัวที่มีอายุและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน กลุ่มโรงเรียน กลุ่มชุมชน สมาคม ชมรม ซึ่งแต่ละกลุ่มก็มีเป้าหมายการใช้บริการที่แตกต่างและมีความหลากหลายในรายละเอียด

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

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 11 - 12 มิถุนายน 2569

6. หลักสูตร

หลักสูตรการอบรมนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการผู้เข้าชมในพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ พร้อมทั้งได้เรียนรู้แนวทางการบริหารจัดการผู้เข้าชมอย่างครบวงจรจากตัวอย่างของ อพวช. เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้

หัวข้อ	สาระการเรียนรู้
1. บทบาทของพิพิธภัณฑ์ ความหมายและความสำคัญในการให้บริการผู้เข้าชม	<ul style="list-style-type: none"> • บทบาทและความสำคัญของพิพิธภัณฑ์ต่อ สังคม การศึกษา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ • ความสำคัญของการบริหารจัดการด้านการบริการผู้เข้าชม เพื่อ Joy ความคาดหวังของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์
2. การบริหารจัดการผู้เข้าชมของ อพวช.: บทเรียนที่ผ่านมาและความท้าทายในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> • ภาพรวมระบบการบริหารจัดการผู้เข้าชมของ อพวช. • บทเรียนจากการดำเนินงานที่ผ่านมา และการพัฒนาการบริการ ในอนาคต
3. กิจกรรมรู้จักกันผ่านพิพิธภัณฑ์: การบริการผู้เข้าชมในบริบทของเรา	<ul style="list-style-type: none"> • การนำเสนอข้อมูลและรูปแบบการให้บริการผู้เข้าชมของ พิพิธภัณฑ์แต่ละแห่ง • การแลกเปลี่ยนจุดเด่นและความท้าทายในการให้บริการ • การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงระหว่างผู้เข้าอบรม



หัวข้อ	สาระการเรียนรู้
4. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าชมด้วย Visitor Journey เพื่อการให้บริการที่ตอบโจทย์	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางการทำ Visitor Journey ในพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ • แนวทางการออกแบบ Visitor Flow และ วิเคราะห์ Touch Point • แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (facility) ในพิพิธภัณฑ์
5. การบริหารจัดการผู้เข้าชมอย่างมืออาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางการบริหารจัดการผู้เข้าชมหลากหลายกลุ่ม • การทำงานของระบบบริการ ตั้งแต่จุดจำหน่ายบัตรถึงสิ่งอำนวยความสะดวก • บทบาทของเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการ
6. การเตรียมความพร้อมและบริหารจัดการบุคลากรเพื่อการบริการผู้เข้าชมอย่างมีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการเจ้าหน้าที่และระบบอาสาสมัคร • แนวทางการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมและมีจิตบริการ (Service Mind)
7. มาตรฐานงานบริการพิพิธภัณฑ์และการจัดการข้อเสนอแนะผู้เข้าชม	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางการจัดทำมาตรฐานด้านการบริการ • ตัวอย่างมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้
8. สรุปและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการบริหารจัดการผู้เข้าชม	<ul style="list-style-type: none"> • แลกเปลี่ยนแนวคิด และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการผู้เข้าชม

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 10 มิถุนายน 2569*****

9. รายละเอียดการสมัคร

การสมัครเข้าร่วมการอบรม

โปรดสแกน QR CODE หรือสมัครได้ที่ https://academy.nsm.or.th/course-info.php?c_id=123



***** หมายเหตุ *****

เพื่อประโยชน์ในการสมัครเข้าร่วมการอบรม โปรดศึกษารายละเอียดเงื่อนไข ดังนี้

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



พิพิธภัณฑ์และการบริการ (Museum Visitor Services)

เรียนรู้การบริหารจัดการผู้เข้าชมที่มีความหลากหลายผ่านการแชร์ประสบการณ์
และชมตัวอย่างจริงในพื้นที่ กึ่งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง

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



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรได้ที่

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

ศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชำระค่าลงทะเบียนได้ที่

โทร. 02 577 9999 ต่อ 2104 (ธัญชนก)

สำนักบริการผู้เข้าชม องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ