

บทวิเคราะห์ผู้รับบริการพิพิธภัณฑสถานทันตกรรมสิรินธรทันตพิพิธ ANALYSIS OF THE SERVICE RECIPIENTS OF THE SIRINDHORN DENTAL MUSEUM

วชิราวรรณ พรพิมลเทพ^{1*}, พีรพงษ์ ตัวงาม², กัญฐา ศิริวนิชสุนทร¹

Wachirawan Ponpimontep^{1*}, Peerapong Tua-Ngam², Kunthacha Sirivanichsuntron¹

¹สำนักงานคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹Office of the Dean, Faculty of Dentistry, Mahidol University.

²สำนักงานการวิจัย คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

²Research Office, Faculty of Dentistry, Mahidol University.

*Corresponding author, e-mail: wachirawan.pon@mahidol.edu

Received: 9 April 2021; Revised: 14 October 2021; Accepted: 29 October 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการสิรินธรทันตพิพิธ และศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสิรินธรทันตพิพิธให้มีความเหมาะสม โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ศึกษาจากผู้เข้าเยี่ยมชม “สิรินธรทันตพิพิธ” ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีการรวบรวมระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – เดือนธันวาคม 2562 จำนวน 294 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจโซน 5 ห้องทันตสุขภาพสำหรับทุกคน มากที่สุดคิดเป็น 29.3% โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่อค้นหาข้อมูลทำรายงาน/การบ้าน มากที่สุดคิดเป็น 93.2% ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.28$) โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจิตใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยพื้นฐานกับระยะเวลาในการเข้าชมพบว่าลักษณะการเข้าชม ช่วงอายุ และอาชีพกับระยะเวลาการเข้าชมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยพื้นฐานกับความพึงพอใจของแต่ละโซนในการจัดแสดงพบว่าลักษณะการเข้าชม ช่วงอายุและอาชีพกับแต่ละโซนในการจัดแสดง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ สิรินธรทันตพิพิธ เช่น ต้องการให้มีการเปิดบริการในวันหยุดราชการ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดแสดง รวมทั้งให้มีแผ่นพับแสดงความรู้เกี่ยวกับการรักษาฟัน อวัยวะภายในช่องปาก โรคภายในช่องปาก และสมุนไพรที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถานบางส่วนมีความกลัวในสื่อที่ใช้ในการจัดแสดงที่มีความสมจริง และหัวข้อบางหัวข้อในแต่ละโซนยังมีเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไป เข้าใจได้ยากซึ่งควรใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงในอนาคต

คำสำคัญ: พิพิธภัณฑสถานเฉพาะด้าน; ทันตกรรม; ความพึงพอใจ

Abstract

The objective of this quantitative study was to investigate the satisfaction and the needs for service of Sirindhorn Dental Museum, Faculty of Dentistry Mahidol University, visitors. The relationship of the basic factors of the visitors and their satisfaction to the Sirindhorn Dental Museum appropriate service was also studied. Questionnaires were collected from 294 visitors who visited the museum between October 2019 - December 2019. Descriptive statistics, frequency, percentage, mean and standard deviation (S.D.) were reported. Correlation was analyzed by chi-square test. The results showed that the visitors (29.3%) were impressed with zone 5 'Dental Health Rooms for Everyone' the most. The visitors' purpose of receiving services (93.2%) was to find information for their reports and homework. The overall satisfaction was high ($\bar{X} = 4.28$) Service personnel and service mind had the highest average ($\bar{X} = 4.56$) while public relations through various media, television, print, website and online media got the lowest mean satisfaction ($\bar{X} = 3.66$). Analysis of the visitors' baseline data revealed that age and occupation were significantly related to the time of visit ($P < 0.05$). The relationship between the visitors' baseline data and satisfaction of each zone in the exhibition was also analyzed. There was a statistically significant correlation among age and occupation with exhibition zone ($P < 0.05$). Suggestions for improving the museum and archives in the museum were received from the visitors. The museum should be open on public holidays and new exhibition should be announced publicly. Brochures concerning knowledge of dental treatment, oral organs, oral disease, and related herbs should be provided. Some visitors did not like media used in the exhibits and some of the topics in each zone are too academic and difficult to understand for them. These information were useful for improvement in the future.

Keywords: Specialized Museum; Dentistry; Satisfaction

บทนำ

พิพิธภัณฑ์เป็นหนึ่งในรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยตนเองที่มีมายาวนาน เป็นสารสนเทศประเภทหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวม สงวนรักษา และจัดแสดงศิลปวัตถุ โดยมีความหลากหลายทั้งรูปแบบของความรู้ รวมไปถึงรูปแบบของการนำเสนอ ในประเทศไทยพบว่า พิพิธภัณฑ์มีการกระจายตัวอยู่ตามส่วนงานของภาครัฐ หรือส่วนงานท้องถิ่นโดยเป็นแหล่งแสดงความรู้และอัตลักษณ์ของท้องถิ่นหรือภูมิปัญญานั้น ๆ โดยแทรกทั้งความรู้ ความบันเทิง [1] พิพิธภัณฑ์มีหน้าที่หลัก คือ ดำเนินงานด้านการศึกษาค้นคว้าเรื่องราวต่าง ๆ จากหลักฐานที่เป็นวัตถุและเก็บรวบรวมอนุรักษ์สารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติ การศึกษา วิจัย และการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านการสงวนรักษา การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ [2]

ข้อมูลจากศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) [3] เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563 ที่ทำการรวบรวมข้อมูลพิพิธภัณฑ์จากทั่วประเทศ พบว่าพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยมีจำนวน 1,497 แห่งที่ยังเปิดทำการ โดยแบ่งประเภทพิพิธภัณฑ์ตามการบริหารจัดการ 3 อันดับแรก คือ 1. วัด 391 แห่ง 2. หน่วยงานราชการ 232 แห่ง และ 3. สถานศึกษา 324 แห่ง โดยเมื่อวิเคราะห์เชิงลึกพบว่า พิพิธภัณฑ์ด้านการแพทย์และสาธารณสุขมีจำนวน 35 แห่ง โดยมีการกระจุกตัวอยู่ในภาคกลาง เช่น พิพิธภัณฑ์พยาธิวิทยาเอลลิส พิพิธภัณฑ์นิติเวชศาสตร์ สงกรานต์ นิยมเสน พิพิธภัณฑ์ปริสิตวิทยา พิพิธภัณฑ์กายวิภาคคลองดอน พิพิธภัณฑ์ก่อนประวัติศาสตร์ และห้องปฏิบัติการสุด แสงวิเชียร พิพิธภัณฑ์การแพทย์ทหารบก พิพิธภัณฑ์สมุนไพร พิพิธภัณฑ์กายวิภาคศาสตร์ ทางสัตวแพทย์ พิพิธภัณฑ์สภากาชาดไทย พิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทย หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์รามาริบัติ พิพิธภัณฑ์แมลง กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สิรินธรทันตพิพิธ เป็นต้น พบว่าประเทศไทยมีพิพิธภัณฑ์เฉพาะด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในลักษณะเป็นการให้เรียนรู้เป็นจำนวนมากซึ่งมีความแตกต่าง

จากพิพิธภัณฑ์ด้านอื่น ๆ รวมไปถึงการนำเสนอที่มีความแตกต่างโดยต้องมีการออกแบบการนำเสนอเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้เนื่องจากเนื้อหาสิ่งจัดแสดงมีเนื้อหาที่เข้าใจได้ยาก และมีความสมจริงจนอาจเกิดความกลัวในกลุ่มผู้เยี่ยมชมบางกลุ่ม เช่น การศึกษาของกุลทิกา วิบูลย์ปิ่น และพิทักษ์ ศิริวงศ์ เกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย: กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช [4] ที่พบว่าผู้เยี่ยมชมสนใจเยี่ยมชมสิ่งแสดงทางการแพทย์ที่น่ากลัวซึ่งหาชมได้ยาก แต่เมื่อชมแล้วจะมีความรู้สึกไม่อยากกลับมาซ้ำ เพราะสิ่งจัดแสดงไม่ได้สวยงามน่ารื่นเริงใจ และเลือกที่จะไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่สวยงามแทน แต่ถ้าทางพิพิธภัณฑ์จัดนิทรรศการหมุนเวียนซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในประเด็นหลักของสังคมก็สนใจที่จะเยี่ยมชมซ้ำอีกครั้ง และพบว่าผู้เยี่ยมชมอีกกลุ่มจะมองว่าเนื้อหาจัดแสดงเป็นประโยชน์กับตนเองและครอบครัวเพื่อเป็นข้อมูลในการดูแลสุขภาพ เนื่องจากเนื้อหาหรือสิ่งแสดงเป็นสื่อการสอนทางการแพทย์ที่เผยให้เห็นภาพของอวัยวะภายในร่างกายที่สะท้อนถึงการไม่ดูแลสุขภาพของตนเองจนทำให้เกิดการเจ็บป่วย หรือสาเหตุที่ทำให้เกิดการเจ็บป่วยตามมา ซึ่งเป็นการแสดงข้อมูลทางแพทย์ที่ตรงไปตรงมา และถูกต้องตามหลักวิชาการและทางการแพทย์ ซึ่งเป็นความน่าสนใจของพิพิธภัณฑ์เฉพาะด้านทางการแพทย์และการสาธารณสุข

“สิรินธรทันตพิพิธ” มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนเกี่ยวกับประวัติทางทันตกรรมจากประเทศตะวันตกสู่ประเทศไทย และการก่อกำเนิดคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเป็นพิพิธภัณฑ์ทางทันตแพทยศาสตร์แห่งแรกในเอเชีย ที่สร้างประสบการณ์แปลกใหม่ในการชมพิพิธภัณฑ์ ผ่านระบบเทคโนโลยีสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนิทรรศการและผู้ชมเพื่อให้เกิดการสื่อสารความรู้ และการสร้างทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เยี่ยมชม ภายในแบ่งพื้นที่จัดแสดงออกเป็น 6 โซน ประกอบไปด้วย โซนที่ 1 พื้นที่อเนกประสงค์ภายใต้ชื่อ ได้รับพระบรมมิจักรวงศ์ โซนที่ 2 ทันตแพทยศาสตร์ยุคแรกเริ่มในทวีปเอเชีย โซนที่ 3 คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล อดีตสู่ปัจจุบัน โซนที่ 4 หน่วยทันตกรรมพระราชทานสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โซนที่ 5 ห้องทันตสุขภาพสำหรับทุกคน ซึ่งจะให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องฟันตั้งแต่เด็กจนถึงผู้สูงอายุ และโซนที่ 6 หอจดหมายเหตุของคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล สิรินธรทันตพิพิธมีหน้าที่หลักในการเก็บรวบรวมเครื่องมือและวัสดุจัดแสดงบอกเล่าเรื่องราวของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 1. ด้านพื้นที่ในการเสาะแสวงหาเก็บรวบรวมวัตถุ (Collection) สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตำรา อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทันตกรรมของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2. ด้านการอนุรักษ์เก็บรักษา (Conservation) ทำหน้าที่ดูแลรักษา อนุรักษ์วัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่ได้มาตามกรรมวิธีและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ 3. ด้านการตรวจสอบ ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ประเมิน (Research) ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ ศึกษาค้นคว้า วิจัยวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ประเมินคุณค่าเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่นำมาเก็บรักษาและจัดแสดง 4. ด้านการบันทึกข้อมูล (Record) และการจัดทำทะเบียนวัตถุ สิ่งของ (Registration) ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ จำแนกแยกประเภท กำหนดอายุ ช่วงยุคสมัย ที่มาของวัตถุ 5. ด้านการจัดแสดง (Exhibition) ทำหน้าที่ในการนำเสนอเนื้อหาทางวิชาการ ในพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน ตลอดจนมีส่วนร่วม 6. ด้านการบริการการศึกษาและการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ (Education Service) ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ จากพิพิธภัณฑ์สู่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hutangkun [5] และการศึกษาของ Charoenphon เกี่ยวกับรูปแบบหน้าที่และการดำเนินการของพิพิธภัณฑ์ว่าต้องมีหน้าที่หลัก 2 ประการ [6] คือ ด้านงานภายในพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การรวบรวมวัตถุ การจัดทำทะเบียนวัตถุ การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับวัตถุที่สะสมไว้ การสงวนรักษา ซ่อมแซมวัตถุ และป้องกันมิให้เสื่อมสภาพ และการรักษาความปลอดภัยแก่วัตถุที่เก็บรวบรวมไว้มิให้สูญหาย ชำรุดหรือเสื่อมค่า และด้านการให้บริการ

จากการเปิดให้บริการเยี่ยมชมในสิรินธรทันตพิพิธ ซึ่งจัดเป็นพิพิธภัณฑ์เฉพาะด้านทางการแพทย์และการสาธารณสุข พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความหลากหลายทั้งในด้าน อายุ เพศ การศึกษาจึงอาจเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้สื่อที่จัดแสดงภายในสิรินธรทันตพิพิธที่มีเนื้อหาทางวิชาการที่มากกว่าไปถึงความสมจริงของสื่อที่ใช้ในการจัดแสดงและทำให้ผู้มาเยี่ยมชมเกิดความกลัวหรือความไม่สบายใจ โดยมีการศึกษาของสุเทพ เมฆ เกี่ยวกับความ

พึงพอใจในบรรยากาศและสภาพการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเรียนที่พบว่ามีความสำคัญและส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย [7] ฉะนั้นการศึกษาความรู้สึกและความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ด้านทางทันตกรรม “สิรินธรทันตพิพิธ” จึงมีความสำคัญเพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอให้น่าสนใจ ตรงเป้าหมาย มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ และสื่อสารข้อมูลความรู้ไปยังผู้มารับบริการเยี่ยมชมได้ตรงจุดและเกิดความสบายใจในการรับชมและส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพตามมาโดย Sudjai, U. ได้ให้นิยาม ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในช่วงสถานการณ์หนึ่ง [8] ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง โดยความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นได้ เมื่อความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว และความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Shelly กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ [9]

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ๆ หนึ่งซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ จึงเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งความรู้สึกจะตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น โดยความพึงพอใจอาจเกิดจากการดึงดูดด้วยสิ่งจัดแสดง แสง สี เสียง และสื่อที่ใช้ในแต่ละโซนภายในพื้นที่จัดแสดงของพิพิธภัณฑ์สอดคล้องกับการศึกษาของวสุชา สิริรัชดา ในการสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อพิพิธภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พบว่า นิสิตที่เข้าชมมีความพึงพอใจในด้านการจัดแสดงในส่วนระบบสื่อจัดแสดงระดับมากที่สุดโดยมีจำนวนร้อยละ 100 [10 - 11] และการศึกษาของ กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถานยังพบว่า ผู้เข้าชมให้ความสำคัญด้านการบริการรวมไปถึงการบริการที่คุ้มค่ากับเงิน [12]

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษานี้เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธอันเป็นพิพิธภัณฑ์เฉพาะทางด้านทันตกรรมและสาธารณสุข ที่มีความแตกต่างจากพิพิธภัณฑ์ทั่วไปทั้งในด้านเนื้อหาทางวิชาการ รูปแบบการนำเสนอ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่จัดแสดง และข้อมูลสิ่งจัดแสดงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตรงต่อความต้องการของผู้มาเยี่ยมชม รวมไปถึงเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการออกแบบนิทรรศการชั่วคราวภายในพิพิธภัณฑ์ทางทันตกรรมนอกเหนือจากพิพิธภัณฑ์ถาวรที่มีอยู่ รวมตลอดถึงเป็นแนวทางให้พิพิธภัณฑ์ด้านการแพทย์และสาธารณสุขอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและจัดแสดง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการสิรินธรทันตพิพิธ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการสิรินธรทันตพิพิธให้มีความเหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาจากแบบสอบถามของพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ “สิรินธรทันตพิพิธ” ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีการรวบรวมระหว่าง เดือนตุลาคม 2562 – เดือนธันวาคม 2562 โดยศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้เยี่ยมชม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กับความรู้สึกภายหลังการเยี่ยมชมในพื้นที่จัดแสดง 6 โซน รวมไปถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้เยี่ยมชม และการกลับมาชมซ้ำ สมมุติฐานงานวิจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อความรู้สึกภายหลังการเยี่ยมชมพื้นที่ส่วนจัดแสดง

จำนวน 6 โชน และความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้เยี่ยมชม ส่งผลต่อระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าชม โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ในโซนจัดแสดงที่ 1 – 6 ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าชม และความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้เข้าชม

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สิรินธรทันตพิพิธในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2562 จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สิรินธรทันตพิพิธ ได้ทำการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ในส่วนความพึงพอใจ 7 ด้านด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งจะมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.887 และวิเคราะห์ความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถามด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจด้วยมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้ 5 คะแนน ระดับความพึงพอใจมากให้ 4 คะแนน ระดับความพึงพอใจปานกลางให้ 3 คะแนน ระดับความพึงพอใจน้อยให้ 2 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้ 1 คะแนน เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลความว่า มีความน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้จะนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอสพีเอสเอส (PASW statistics 18.0:SPSS Inc., Chicago, IL, USA) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) รหัสโครงการ (MU-DT/PY-IRB 2020-DT044)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เยี่ยมชม

ข้อมูลพื้นฐานสำหรับข้อมูลพื้นฐานของผู้เยี่ยมชม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวน 294 คน ระหว่าง เดือนตุลาคม 2562 – เดือนธันวาคม 2562 พบว่าเพศของผู้เยี่ยมชมประกอบไปด้วยอันดับ 1 คือเพศหญิง จำนวน 189 คน (64.3%) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 103 คน (35%) และเพศทางเลือก จำนวน 2 คน (0.7%) ตามลำดับ โดยมีช่วงอายุแบ่งเป็นอันดับ 1 คือ วัยทำงานจำนวน 142 คน (48.3%) รองลงมา คือกลุ่มวัยเรียน จำนวน 114 คน (38.8%) และวัยอาวุโส/ปัจฉิมวัยจำนวน 38 คน (12.9%) ตามลำดับ โดยลักษณะการเยี่ยมชม แบ่งเป็นเยี่ยมชมเป็นหมู่คณะ จำนวน 74 คน (25.2%) และเยี่ยมชมส่วนตัว จำนวน 220 คน (74.8%)

จัดแบ่งอาชีพของผู้เยี่ยมชมแบ่งเป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 42 คน (14.3%) พนักงานราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 1 คน (0.3%) พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 48 คน (16.3%) คำขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 40 คน (13.6%) นักเรียน จำนวน 75 คน (25.5%) นิสิต/นักศึกษา จำนวน 39 คน (13.3%) แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 19 คน (6.5%) และอื่น ๆ จำนวน 29 คน (9.9 %) แบ่งระดับการศึกษาแบ่งเป็นอันดับ 1 คือ มัธยมศึกษา จำนวน 192 คน (65.3%) รองลงมา คือปริญญาตรี จำนวน 90 คน (30.6%) ปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 6 คน (2.0%) และประถมศึกษา จำนวน 5 คน (1.7%) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สิรินธรทันตพิพิธ

ศึกษาผู้เยี่ยมชมว่าเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันจากช่องทางอื่นนอกเหนือจากพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุสิรินธรทันตพิพิธซึ่งสามารถรับรู้ได้มากกว่า 1 ช่องทางนั้น พบว่าอันดับ 1 คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 290 คน รองลงมา คือสื่อทีวี/วิทยุ จำนวน 250 คน เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ

จำนวน 232 คน สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น เฟสบุ๊ก/ทวิตเตอร์ฯ) จำนวน 226 คน จากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ จำนวน 206 คน จากทันตแพทย์ผู้ให้การรักษา จำนวน 198 คน และสิ่งพิมพ์/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ จำนวน 110 คนตามลำดับ โดยมีการใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการเยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธ 3 อันดับแรก คือ มากที่สุดใช้เวลา 30 นาที ถึง 45 นาที จำนวน 162 คน (55.1%) รองลงมาใช้เวลา 15 นาที ถึง 29 นาที จำนวน 78 คน (26.5%) และใช้เวลาต่ำกว่า 15 นาทีจำนวน 40 คน (13.6%) สอบถามความรู้เกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันของผู้เยี่ยมชมก่อนและหลัง พบว่า ผู้เยี่ยมชมก่อนเข้าส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันในระดับปานกลาง 210 คน (71.4%) และหลังจากเข้าชมผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันในระดับมาก 212 คน (72.1%) สอบถามความต้องการให้ทางสิรินธรทันตพิพิธนำเสนอความรู้ทางด้านทันตกรรมมาจัดแสดงเพิ่มเติมในลักษณะคำถามปลายเปิด และจัดกลุ่มคำตอบ พบว่า ผู้เยี่ยมชมต้องการทราบด้านการดูแลสุขภาพช่องปากทั่วไปและโรคทางทันตกรรม 37.1% ต้องการทราบด้านเทคโนโลยีทางทันตกรรม และนวัตกรรม 32.3% ต้องการทราบด้านการเรียนต่อ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานทางทันตกรรม 11.3% คำชมทั่วไป 11.3% และติชมสถานที่และระบบสื่อที่ใช้ในพิพิธภัณฑ 8.1%

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธ ทั้ง 7 ด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจิตใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น 58.4% รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการในแต่ละโซนการเรียนรู้ คิดเป็น 57.9% ด้านอุปกรณ์สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละโซนการเรียนรู้ คิดเป็น 51.2% ด้านกิจกรรมและวัตถุที่ใช้จัดแสดงในแต่ละโซนการเรียนรู้ คิดเป็น 53.3% ด้านความสะดวกในการเดินทางมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ คิดเป็น 51.5% ด้านข้อมูลที่น่าสนใจ ชัดเจน เข้าใจง่ายในแต่ละโซนการเรียนรู้ คิดเป็น 53.8% และด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ คิดเป็น 48.8% ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้เยี่ยมชม “สิรินธรทันตพิพิธ”

ความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านการบริหารจัดการในแต่ละโซนการเรียนรู้		0.3	6.2	57.9	35.6	4.3	0.577	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจิตใจในการให้บริการ	0.3	0.7	2.7	37.8	58.4	4.56	0.55	มากที่สุด
ด้านอุปกรณ์ สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละโซนการเรียนรู้		0.3	5.5	51.2	43.0	4.38	0.588	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมและวัตถุที่ใช้จัดแสดงในแต่ละโซนการเรียนรู้			7.9	53.3	38.8	4.31	0.611	มากที่สุด
ด้านความสะดวกในการเดินทางมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ			5.8	51.5	42.6	4.37	0.592	มากที่สุด
ด้านข้อมูลที่น่าสนใจ ชัดเจน เข้าใจง่ายในแต่ละโซนการเรียนรู้		0.3	4.8	53.8	41.1	4.36	0.574	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ	0.7	4.8	48.8	28.7	17	3.66	0.765	มากที่สุด
รวม						4.28	0.46	มากที่สุด

ทำการวิเคราะห์ผู้เยี่ยมชมกับความประทับใจในแต่โซนจัดแสดงในสิรินธรทันตพิพิธ พบว่า มีความประทับใจมากไปหาน้อย คือ มีความประทับใจโซน 5 ห้องทันตสุขภาพสำหรับทุกคน มากที่สุดคิดเป็น 29.3% รองลงมาคือโซน 4 หน่วยทันตกรรมพระราชทานฯ คิดเป็น 25.16% โซน 3 คณะทันตแพทยศาสตร์ฯ อดีตสู่ปัจจุบัน คิดเป็น 16.13% โซน 2 ทันตแพทยศาสตร์ยุคแรก คิดเป็น 14.84% โซน 1 พื้นที่อเนกประสงค์ คิดเป็น 14.84% ตามลำดับ โดยนอกเหนือจากเยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธแล้วผู้เยี่ยมชมยังเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อื่น ๆ ซึ่งมีสัดส่วน คือ เคยเข้าชม 1 ครั้ง จำนวน 121 คน (41.2%) เคยเข้าชมมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 95 คน (32.3%) เข้าชมเดือนละ 1 ครั้งจำนวน 71 คน (24.1%) และไม่เคยเข้าชมพิพิธภัณฑ์อื่น ๆ จำนวน 2 คน (0.7%) และเมื่อทำการสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุหรือวัตถุประสงค์ที่เข้าชมสิรินธรทันตพิพิธจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกพบว่า มากที่สุดคือเพื่อค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงาน/การบ้าน จำนวน 274 คน (93.2%) รองลงมาคือเพื่อความบันเทิง จำนวน 272 คน (92.5%) และเป็นแหล่งอ้างอิงข้อมูลความรู้ที่ได้มาตรฐาน จำนวน 254 คน (86.4 %) ตามลำดับ แต่ละโซนจัดแสดงในสิรินธรทันตพิพิธ พบว่า ผู้เข้าชมอยากกลับมาชมอีกครั้ง จำนวน 281 คน (97.6%) และไม่อยากกลับมาชมอีก จำนวน 7 คน (2.4%) และจะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้าชม จำนวน 282 คน (98.3%) จะไม่แนะนำให้บุคคลอื่นเข้าชม จำนวน 5 คน (1.7%) โดยไม่ได้มีการระบุเหตุผลของการไม่แนะนำให้บุคคลอื่นเข้าชม

ตารางที่ 2 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์กับระยะเวลาในการเข้าชม

		เวลาเข้าชม				P-value
		<15 นาที	15-29 นาที	30-45 นาที	>45 นาที	
เพศ						
	ชาย	8(7.8)	29(28.2)	63(61.2)	3(2.9)	.101
	หญิง	32(17)	49(26.1)	97(51.6)	10(5.3)	
ลักษณะการเข้าชม						
	เข้าชมเป็นหมู่คณะ	23(31.1)	38(51.4)	13(17.6)	0	<.001
	เข้าชมส่วนตัว	17(7.8)	40(18.3)	149(68)	13(5.9)	
ระดับการศึกษา						
	ประถมศึกษา	0	0	5 (100)	0	.536
	มัธยมศึกษา	27(14.1)	51(26.7)	105(55)	8(4.2)	
	ปริญญาตรี	13(14.4)	23(25.6)	50(55.6)	4(4.4)	
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	3(50)	2(33.3)	1(16.7)	
ช่วงอายุ						
	วัยเรียน (12-24ปี)	30(26.5)	40(35.4)	39(34.5)	4(3.5)	<.001
	วัยทำงาน (25-60ปี)	5(3.5)	24(16.9)	105(73.9)	8(5.6)	
	วัยอาวุโส (61 ปีขึ้นไป)	5(13.2)	14(36.8)	18(47.4)	1(2.6)	
อาชีพ						
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5(5.5)	16(17.6)	67(73.6)	3(3.3)	<.001
	พนักงานบริษัทเอกชน					
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3(7.5)	7(17.5)	26(65)	4(10)	

	เวลาเข้าชม				P-value
	<15 นาที	15-29 นาที	30-45 นาที	>45 นาที	
นักเรียน นิสิต/นักศึกษา	28(24.8)	40(35.4)	41(36.3)	4(3.5)	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	2(10.5)	5(26.3)	10(52.6)	2(10.5)	
อื่นๆ	2(6.9)	10(34.5)	17(58.6)	0	

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยพื้นฐานของผู้เยี่ยมชมกับระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าชมสิรินธรทันตพิพิธ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับการศึกษากับเวลาเข้าชมในแต่ละครั้งไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$) และพบว่าลักษณะการเข้าชมทั้งสองรูปแบบ ช่วงอายุและอาชีพกับระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าชม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

ตารางที่ 3 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์กับความพึงพอใจของแต่ละโซนจัดแสดง

	ความพึงพอใจของแต่ละโซนจัดแสดง						P-value
	โซน 1	โซน 2	โซน 3	โซน 4	โซน 5	โซน 6	
เพศ							
ชาย	7(8.2)	39(45.9)	6 (7.1)	11(12.9)	18(21.2)	4(4.7)	.633
หญิง	15(8.7)	67(39)	15(8.7)	34(19.8)	29(16.9)	12(7)	
ลักษณะการเข้าชม							
เข้าชมเป็นหมู่คณะ	5(6.8)	14(18.9)	14(18.9)	11(14.9)	23(31.1)	7(9.5)	<.001
เข้าชมส่วนตัว	17(9.2)	93(50.3)	8(4.3)	34(18.4)	24(13)	9(4.9)	
ระดับการศึกษา							
ประถมศึกษา	0	1(20)	0	1(20)	3(60)	0	.146
มัธยมศึกษา	18(11)	66(40)	14(8.6)	28(17.2)	25(15.3)	12(7.4)	
ปริญญาตรี	3(3.5)	38(44.7)	8(9.4)	15(17.6)	17(20)	4(4.7)	
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1(20)	1(20)	0	1(20)	2(40)	0	
ช่วงอายุ							
วัยเรียน (12-24ปี)	9(8.3)	27(24.8)	15(13.8)	15(13.8)	33(30.3)	10(9.2)	<.001
วัยทำงาน (25-60ปี)	9(7.6)	69(58.5)	2(1.7)	25(21.2)	8(6.8)	5(4.2)	
วัยอาวุโส (61 ปีขึ้นไป)	4(12.5)	11(34.4)	5(15.6)	5(15.6)	6(18.8)	1(3.1)	
อาชีพ							
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8(9.6)	44(53)	3(3.6)	20(24.1)	6(7.2)	2(2.4)	<.001
พนักงานบริษัทเอกชน							

	ความพึงพอใจของแต่ละโซนจัดแสดง						P-value
	โซน 1	โซน 2	โซน 3	โซน 4	โซน 5	โซน 6	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2(6.5)	20(64.5)	1(3.2)	2(6.5)	3(9.7)	3(9.7)	
นักเรียน นิสิต/นักศึกษา	7(6.5)	28(25.9)	15(13.9)	17(15.7)	32(29.6)	9(8.3)	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	2(12.5)	5(31.3)	1(6.3)	5(31.3)	3(18.8)	0	
อื่น ๆ	3(14.3)	10(47.6)	2(9.5)	1(4.8)	3(14.3)	2(9.5)	

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยพื้นฐานของผู้เยี่ยมชมกับความพึงพอใจของโซนจัดแสดง ได้แก่ โซนที่ 1 พื้นที่อเนกประสงค์ โซนที่ 2 ทนตแพทย์ศาสตร์ยุคแรกเริ่มในทวีปเอเชีย โซนที่ 3 คณะทันตแพทย์ศาสตร์ อดีตสู่ปัจจุบัน โซนที่ 4 หน่วยทันตกรรมพระราชทานฯ โซนที่ 5 ห้องทันตสุขภาพสำหรับทุกคน โซนที่ 6 หอจดหมายเหตุ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเข้าชมทั้งสองรูปแบบ ช่วงอายุและอาชีพกับโซนให้บริการ ทั้ง 6 โซน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และพบว่าเพศและระดับการศึกษากับโซนให้บริการทั้ง 6 โซน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เยี่ยมชม พบว่า ผู้เยี่ยมชม “สิรินธรทันตพิพิธ” มีความสนใจในการเข้าชมในลักษณะเพื่อหาความรู้และความบันเทิงเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของพิพิธภัณฑ์ [1] คือ ดำเนินงานด้านการศึกษาค้นคว้าเรื่องราวต่าง ๆ จากหลักฐานที่เป็นวัตถุและเก็บรวบรวมอนุรักษ์สารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติ การศึกษา วิจัย และการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านการสงวนรักษา การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ [2, 5-6] ผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธต้องการทราบด้านการดูแลสุขภาพช่องปากทั่วไปและโรคทางทันตกรรม 37.1% ต้องการทราบด้านเทคโนโลยีทางทันตกรรมและนวัตกรรม 32.3% ต้องการทราบด้านการเรียนต่อ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานทางทันตกรรม 11.3% ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกุลทิกา วิบูลย์ปิ่น [4] ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช โดยพบว่า ผู้เยี่ยมชมมีความต้องการได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ และสนใจการนำเสนองานทางการแพทย์ที่น่ากลัว โดยบางชิ้นมีขึ้นเดียวในโลก ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผู้เข้าชมสิรินธรทันตพิพิธที่เป็นลักษณะเข้าชมเพื่อความบันเทิงทั้งในแบบกลุ่มขนาดเล็ก และหมู่คณะที่เกิดจากการจัดกิจกรรมขององค์กรหรือหน่วยงานการศึกษาเช่นเดียวกัน โดยพบว่ารูปแบบการเข้าชมส่วนตัว กับระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าชมสิรินธรทันตพิพิธ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ใช้เวลา 30-45 นาที สอดคล้องกับการศึกษาของธัญชนก วิมลสันติรังสี [10] เกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายกรณีการศึกษาผ่านภาพ พบว่า เวลาที่ใช้ในการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับความสนใจและแรงดึงดูดของนิทรรศการ รวมไปถึงการจัดเรียงพื้นที่จัดแสดงโดยถ้าใช้เวลาในการเข้าชมน้อยจะสะท้อนถึงความไม่พึงพอใจในการจัดแสดง ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธ ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจิตใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของวสุชา สิริขธา [11] เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรภายในพิพิธภัณฑ์เฉพาะด้านคือพิพิธภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พบว่านิสิตที่เข้าชมมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของการบริการของเจ้าหน้าที่ระดับมากที่สุด เนื่องจากบางเนื้อหาที่มีความยากในการทำความเข้าใจหรือมีความไม่ชัดเจนของเนื้อหาการจัดแสดงจึงต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ความเข้าใจคอยให้คำแนะนำและส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธ ทั้ง 7 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และจิตใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น 58.4% รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการในแต่ละโซนการเรียนรู้ คิดเป็น 57.9% สอดคล้องการศึกษาของสุเทพ เมฆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในบรรยากาศและสภาพการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเรียนที่พบว่ามีความสำคัญและส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย [7] และสอดคล้องกับการศึกษาของวสุชา สิริขตนาในการสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อพิพิธภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พบว่า นิสิตที่เข้าชมมีความพึงพอใจในด้านการจัดแสดงในส่วนระบบสื่อจัดแสดงระดับมากที่สุด และการศึกษาของกุลทิกา วิบูลย์ปิ่นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถานยังพบว่า ผู้เข้าชมให้ความสำคัญด้านการบริการรวมไปถึงการบริการที่คุ้มค่ากับเงิน [10, 12]

ข้อเสนอแนะจากผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธ ในแต่ละด้าน

ด้านเวลาในการจัดแสดง

- ต้องการให้มีการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่จัดแสดง

- ต้องการให้ขยายพื้นที่การจัดแสดงในแต่ละโซน เนื่องจากโซนจัดแสดงมีพื้นที่จำกัดและจัดแสดงใกล้เคียงกันทำให้เกิดความสับสนจากระบบเสียงของแต่ละโซน
- ต้องการให้เพิ่มโซนสำหรับถ่ายรูปให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเก็บภาพไว้เป็นที่ระลึก
- ต้องการให้มีลูกศรติดแสดงเส้นทางเดินบนพื้นเพื่อเป็นการแนะนำเส้นทางเดิน
- ต้องการให้มีการบำรุงรักษาพิพิธภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีบางโซนมีการปิดให้บริการและซ่อมแซมบ่อยทำให้พลาดโอกาสในการเข้าชม

ด้านข้อมูลและสิ่งจัดแสดง

- ต้องการให้มีแผ่นพับแสดงความรู้เกี่ยวกับการรักษาฟัน อวัยวะภายในช่องปาก โรคภายในช่องปาก และสมุนไพรที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น รวมถึงเพิ่มวีดีโอเกี่ยวกับการดูแลรักษาฟัน
- เนื้อหาการจัดแสดงในบางโซนมีเนื้อหาเข้าใจยากซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับกลุ่มเด็กเล็ก ควรเพิ่มกิจกรรมหรือตัวการ์ตูนให้เด็กได้เล่นหรือเกิดความสนใจมากขึ้น รวมไปถึงให้การให้ข้อมูลความรู้ใหม่ในทุกปี โดยการจัดทำสื่อให้ใช้งานง่ายและมีความสนุก ต้องการให้เพิ่มความรู้มากขึ้นเพื่อให้มีความน่าสนใจและสนุกไปกับการเรียนรู้
- โซนจัดแสดงบางส่วนมีความสมจริงก่อให้เกิดความกลัว
- ต้องการให้จัดกิจกรรมหรือนิทรรศการแบบหมุนเวียนให้ผู้ชมมีความต้องการโดยจัดแสดงให้บ่อยขึ้นและมีเนื้อหาทางทันตกรรมที่หลากหลาย
- ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยผ่านช่องทางสังคมออนไลน์อื่น ๆ

จากประเด็นข้อเสนอแนะของผู้เยี่ยมชมสิรินธรทันตพิพิธ จะพบว่าปัจจัยด้านเวลาเข้าชมเป็นหนึ่งในการตัดสินใจเข้าชม เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้เข้าชมสะดวกจะเป็นช่วงวันหยุดโดยเป็นกิจกรรมร่วมกันระหว่างครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ซึ่งการพิจารณาขยายวันเข้าชมเพิ่มจะเป็นประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาใช้ ปัจจัยในการหมุนเวียนสิ่งจัดแสดงควรมีความหลากหลายและไม่ก่อให้เกิดความกลัวสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ความรู้ทางทันตสุขภาพในยุคปัจจุบัน ทันตกรรมเพื่อความสวยงาม ข่าวสารทางทันตกรรมที่ปรากฏผ่านสื่อ เช่น จัดฟันล่องหน การจัดฟันแพชั่น การจัดฟันร่วมกับการผ่าตัดขากรรไกร การทำรากเทียม รวมไปถึงหลักสูตรการเรียนการสอนทางทันตกรรม เช่น ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ ช่างทันตกรรม เป็นต้น และปัจจัยในการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร เกี่ยวกับกิจกรรมของสิรินธรทันตพิพิธที่ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย อาจมีสาเหตุมาจากการประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับกลุ่มช่วงวัย และช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ทำให้กลุ่มผู้ที่สนใจบางกลุ่มไม่ทราบถึงการใช้บริการของสิรินธรทันตพิพิธ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาพบว่า การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ทางด้านการแพทย์ ผู้เยี่ยมชมบางส่วนมีความกลัวในสื่อที่ใช้ในการจัดแสดงที่มีความสมจริง และหัวข้อบางหัวข้อในแต่ละโซนยังมีเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไป เข้าใจได้ยากและไม่มีความน่าสนใจในการศึกษา ทำให้ผู้เยี่ยมชมต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกับสื่อหรือข้อมูลนั้นมากขึ้น การวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เช่น การออกแบบสื่อทางการแพทย์ที่ใช้ในพิพิธภัณฑ์ที่มีความเข้าใจง่าย การศึกษารูปแบบสื่อการนำเสนอที่กระชับที่เหมาะสมในกลุ่มอายุที่มีความแตกต่างกันเพื่อดึงดูดผู้เข้าชมในทุกวัย เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป รวมไปถึงการศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในกรณีขยายเวลาเปิดเป็นวันหยุด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้เข้ามาศึกษาหาความรู้ในวันหยุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] Techataweewan, W. (2019). *Information literacy for project writing* (3rd ed.). Bangkok: Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.
- [2] Koompoka, S. (2015). Thai National Flag Museum Management. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts*, 8(2), 2750-2765.
- [3] ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร องค์การมหาชน. (2563). *ฐานข้อมูลพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2563, จาก <https://db.sac.or.th/museum>
- [4] กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น, และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(2), 91-105.
- [5] Hutangkun, T. (2011). *The Universal Meaning of The Museum and The Development of Museum of Siam*. Retrieved December 20, 2011, from <http://www.finearts.go.th/inburimuseum>
- [6] Charoenphon, P. (2005). *Museology*. Bangkok: Faculty of Archaeology, Silpakorn University.
- [7] สุเทพ เมฆ. (2532). *ความพึงพอใจในบรรยากาศในการเรียนการสอนของนักเรียนและครูโรงเรียนอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 12* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [8] Sudjai, U. (2002). *Customer Satisfaction with the Telephone Organization of Thailand Chonburi province*. Thesis Applied Sociology Graduate School, Kasetsart University.
- [9] Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.
- [10] ธนัยชนก วิมลสันติรังสี. (2558). *พฤติกรรมการเข้าชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: การศึกษาผ่านภาพ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [11] วสุชา สิริขดา. (2552). การสำรวจการรับรู้และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อพิพิธภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 2(1), 121-136.
- [12] กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น, และประสพชัย พสุนนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิริราชพิมุขสถาน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10(1), 74-88.