

รายงานการวิจัยแบบสำรวจระยะที่ 4-5



โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมเพื่อหา
แนวทางในการสร้างสรรค์และปรับปรุง
มิวเซียมสยาม ในวาระครบรอบ 2 ปี

วิเคราะห์ผลจากเทคนิคการใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaires)
การสำรวจทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) การจัดทำสนทนากลุ่ม (Focus groups)
และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)

จัดทำโดย

ผศ. ดร. จุลนี เทียนไทย และทีมงานวิจัย

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

Bib. 600003925
Date 100005083
Re-code 000010005087
Call no. 70. 0622.8



Date 16/11/56

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวไทยระหว่างเดือน
กุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ.2553 แบบสำรวจที่ 1

1. ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมนิทรรศการ	1
1.1 จำนวนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม	1
1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม	2
1.3 ความหลากหลายในเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม	3
1.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย	4
1.5 ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย	5
1.6 ความถี่ของการเข้าชมมิวเซียมสยามจำแนกตามเพศ	6
1.7 เหตุผลของการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยาม	7
1.8 เพศกับเหตุผลในการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง	8
1.9 ช่วงวัยกับเหตุผลในการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง	9
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามในครั้งต่อไป	10
3. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จัก	11
3.1 ความแตกต่างในช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้เข้าชมมิวเซียมสยามระหว่าง เพศชายและเพศหญิง	12
3.2 ความแตกต่างในช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้เข้าชมมิวเซียมสยามแต่ละช่วงวัย	13
4. ห้องแสดงนิทรรศการที่ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทยประทับใจมากที่สุด 3 อันดับแรก	14
4.1 ห้องแสดงนิทรรศการที่เพศชายและเพศหญิงชื่นชอบมากที่สุด 3 อันดับ	15
4.2 ห้องแสดงนิทรรศการที่กลุ่มอายุต่าง ๆ ชื่นชอบมากที่สุด 3 อันดับ	16
5. เวลาที่ใช้ในการเข้าชม	17
5.1 เพศกับระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมนิทรรศการในแต่ละห้อง	18
5.2 กลุ่มอายุกับระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมนิทรรศการ	18

6. สารสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามได้รับกลับไปจากการเข้าชมนิทรรศการ	19
6.1 วยของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามกับสารสำคัญที่ได้รับกลับไป	20
7. แนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคต	21
7.1 แนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคตกับคนกลุ่มอายุต่าง ๆ	22
8. สิ่งที่ต้องการให้มิวเซียมสยามปรับปรุง	23

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวต่างชาติระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ.2553 แบบสำรวจที่ 1

1. ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมนิทรรศการ	25
1.1 อายุของผู้เข้าชมในช่วงวัยต่าง ๆ	25
1.2 ความหลากหลายในเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม	26
2. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักจากชาวต่างชาติ	27
3. ห้องแสดงนิทรรศการที่ชาวต่างชาติประทับใจ	28
4. สารสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติได้รับกลับไป	29
จากการเข้าชมนิทรรศการ	
5. แนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคต	30
6. สิ่งที่ต้องการให้มิวเซียมสยามปรับปรุง	30

ผลการวิจัยส่วนที่ 3 รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวต่างชาติเดือน มิถุนายน พ.ศ.2553 แบบสำรวจที่ 2

1. ข้อมูลทางลักษณะของผู้เข้าชมนิทรรศการ	31
1.1 อายุของผู้เข้าชมในช่วงวัยต่าง ๆ	31
1.2 ความหลากหลายในเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม	32
2. ความเป็นตัวตนกับการเข้าชมมิวเซียมสยาม	32
3. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ	33
4. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักจากชาวต่างชาติ	34
5. สิ่งที่ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติคาดหวังจากนิทรรศการของมิวเซียมสยาม	35

6. สิ่งที่ต้องการให้มิวเซียมสยามปรับปรุง	36
7. สิ่งประทับใจจากการเข้าชมนิทรรศการ	37
8. อัตราค่าเข้าชมที่ผู้เข้าชมพึงพอใจง่าย	38
9. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามในครั้งต่อไป	39

ผลการวิจัยส่วนที่ 4 รายงานผลการวิจัยของการสนทนากลุ่มที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเจ้าหน้าที่มิวเซียมสยามเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบ	40
- ด้านเนื้อหาสาระในการนำเสนอ	40
- รูปแบบการนำเสนอ	41
- สภาพแวดล้อมภายในของอาคารพิพิธภัณฑ์	42
- สภาพแวดล้อมภายนอกของอาคารพิพิธภัณฑ์	43
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ	43
กลุ่มเจ้าหน้าที่ Museum Siam	44
- ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการทำงาน	44
- ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการเข้าชม	45
- ปัญหาจากผู้เข้าชม	46
- ปัญหาการจัดพื้นที่ของทางพิพิธภัณฑ์	46
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ	47
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านออทิสติก (Autistic)	47
- การแสดงความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อพิพิธภัณฑ์	48
- ความคิดเห็นในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์เพื่อรองรับการเยี่ยมชมของกลุ่มวัยเด็ก	49
- การพัฒนาปรับปรุงพิพิธภัณฑ์สำหรับเด็กพิเศษ	50

ผลการวิจัยส่วนที่ 5 เรื่องความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการของห้องสมุด
มิวเซียมสยาม (Museum Siam Library Research)

ประเภทของกลุ่มเป้าหมาย	52
ผลการศึกษา	
1. ความถี่ (Frequency) ของการให้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยาม	53
2. ข้อเสนอแนะเรื่องช่องทาง วิธีการ และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมิวเซียมสยาม ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview)	54
3. เหตุผลในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามและประเภทการให้บริการ ที่แต่ละกลุ่มใช้	56
4. ความพึงพอใจโดยรวมและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ ห้องสมุดมิวเซียมสยาม	57
5. ห้องสมุดในอุดมคติของกลุ่มเป้าหมาย	58
6. ลักษณะกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม	59
7.บริการอื่นๆ ที่กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มต้องการ	60
8. การเก็บค่าบริการและค่าสมาชิกห้องสมุด	60
9. วันและเวลาทำการของห้องสมุด	61
10. แนวโน้มของการเข้าใช้บริการในอนาคต	61
11. ข้อเสนอเอกลักษณ์เด่นของห้องสมุดมิวเซียมสยาม	61

ผลการวิจัยส่วนที่ 6 รายงานผลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
แก่สมาชิกมิวเซียมสยาม (Museum Siam Membership Research)

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	63
ผลการศึกษา	64
1. แรงจูงใจในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม	64
2. เหตุผลในการเข้าใช้บริการของความเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม	65
3. ระดับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม	66
4. รูปแบบการประชาสัมพันธ์การเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม	68



สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

คำนำ

มิวเซียมสยามถือเป็นพิพิธภัณฑ์แห่งการเรียนรู้แห่งใหม่ของเมืองไทยและยังเป็นพิพิธภัณฑ์ที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ จากการดำเนินงานเป็นเวลากว่า 2 ปีของมิวเซียมสยามได้ให้ความรู้พร้อมทั้งประสบการณ์ใหม่ ๆ กับผู้ที่ได้เข้าชม ฝ่ายธุรกิจพิพิธภัณฑ์จึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดให้มีการติดตามผลความพึงพอใจของผู้ที่ได้เข้าเยี่ยมชมมิวเซียมสยาม เพื่อเป็นประโยชน์ในที่จะพัฒนาและปรับปรุงพิพิธภัณฑ์ให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามให้ดียิ่งขึ้น โดยวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย มี 4 ประเด็นกล่าวคือ

1. เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นรวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้เข้าชมมิวเซียมสยามที่ รวมไปถึงถึงแสวงหาความต้องการของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ในกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มเพศ วัย อายุ และเชื้อชาติที่เป็นกลุ่มลูกค้าประจำ (Regular Consumers) รวมไปถึงการประเมินการใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามและการเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม
2. เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็น รวมทั้งแสวงหาความเข้าใจในเรื่องความต้องการของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เป็นกลุ่มลูกค้าซึ่งสามารถขยายตลาดออกไปได้ (Prospect Consumers)
3. เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็น จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ อาทิ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางการออกแบบ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านออทิสติก (Autistic) รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ของมิวเซียมสยาม
4. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจในเรื่องแหล่งที่มาซึ่งทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จัก และสำรวจถึงสิ่งที่ผู้เข้าชมได้รับกลับไปหลังจากการเข้าชมมิวเซียมสยาม อันสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงมิวเซียมสยามได้ในอนาคต

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

ในรายงานการวิจัยระยะที่ 1 นี้ประกอบไปด้วย 6 ส่วน

ส่วนที่ 1 รายงานผลการวิจัยการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวไทย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2553 ที่ใช้แบบสำรวจที่ 1

ส่วนที่ 2 รายงานผลการวิจัยการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวต่างชาติ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2553 ที่ใช้แบบสำรวจที่ 1

ส่วนที่ 3 รายงานผลการวิจัยการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เฉพาะชาวต่างชาติ ในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553 ที่ใช้แบบสำรวจที่ 2

ส่วนที่ 4 รายงานผลการวิจัยของการสนทนากลุ่มที่เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเจ้าหน้าที่มิวเซียมสยาม เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์

ส่วนที่ 5 รายงานผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการของห้องสมุด มิวเซียมสยาม (Museum Siam Library Research)

ส่วนที่ 6 รายงานผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการแก่สมาชิก มิวเซียมสยาม (Museum Siam Membership Research)

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

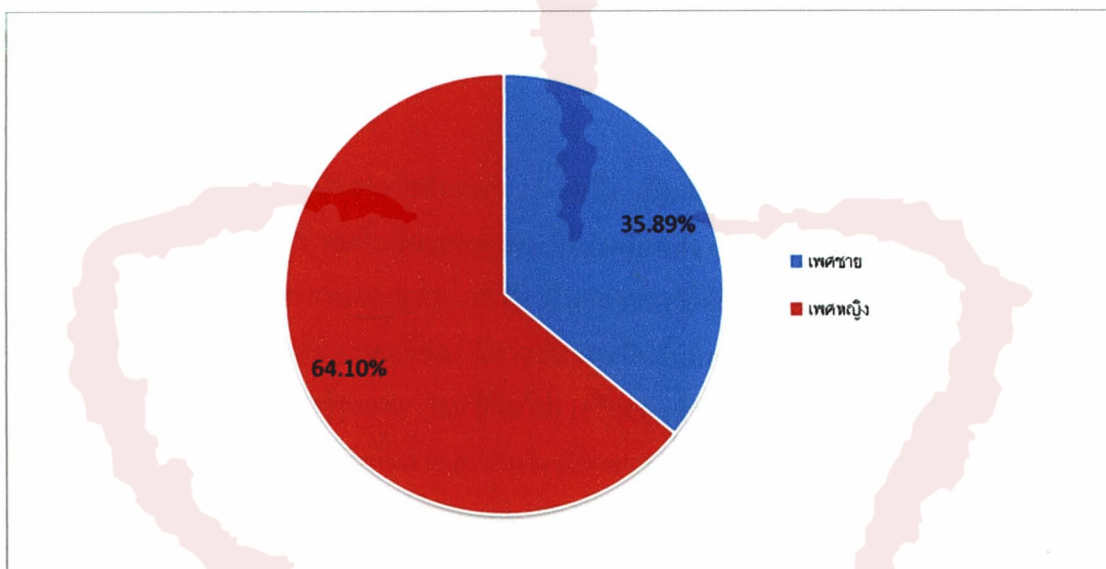
ผลการวิจัยส่วนที่ 1 รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวไทย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2553 แบบสำรวจที่ 1

จากการดำเนินงานเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าชมมิวเซียมสยามในเดือน กุมภาพันธ์ - มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จากผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ซึ่ง จำนวนผู้เข้าชมจากการสุ่มจะมากขึ้นแตกต่างกันตามจำนวนสุทธิของผู้เข้าชมในช่วงนั้น ๆ

1. ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมนิทรรศการ

1.1 จำนวนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม

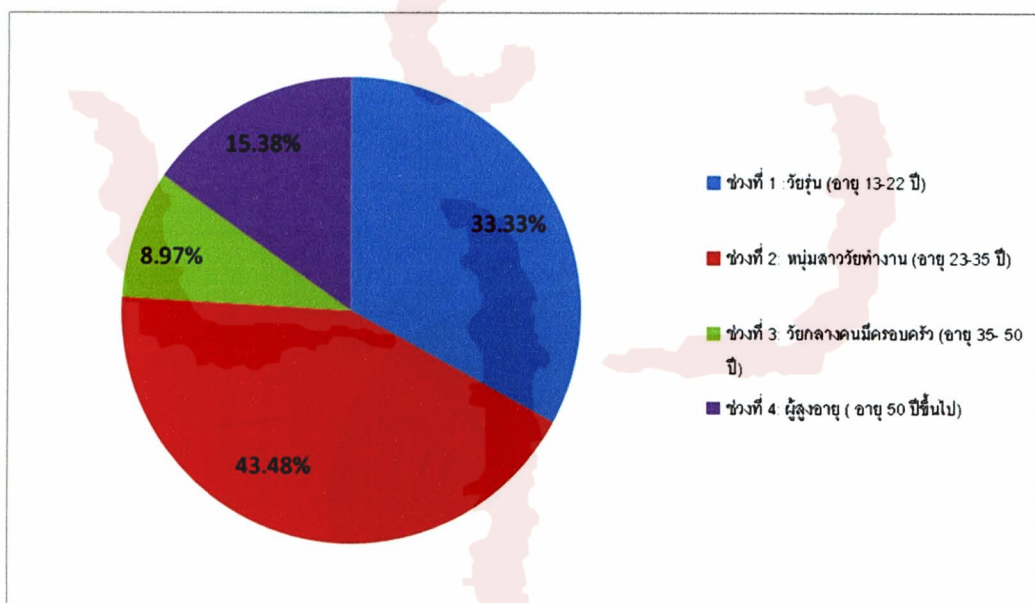
กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย ในเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2553 จากการสุ่ม มีผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ซึ่งมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชายพบว่า จำนวนผู้เข้าชมมิวเซียมสยามที่เป็นชาวไทยทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 88 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 28 คน เพศหญิงจำนวน 50 มีอายุต่ำสุดคือ 13 ปีและสูงสุดคือ 88 ปี คนคิดเป็นร้อยละดังนี้



จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานจากการสุ่มจากจำนวนผู้เข้าชม ซึ่งมีเพศหญิงเข้าชมมากกว่าเพศชาย ซึ่งจากสถิติแสดงให้เห็นจำนวนร้อยละของผู้เข้าชมเพศหญิงและเพศชายที่มีจำนวนต่างกัน โดยเพศหญิงเข้าชมมากกว่าเพศชายมากกว่าเกือบถึงหนึ่งเท่าตัว

1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม

ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทยในเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2553 คณะผู้วิจัยได้แบ่งช่วงวัยของผู้เข้าชมเป็น 4 ช่วงอายุ คิดเป็นอัตราร้อยละได้ดังนี้



กลุ่มตัวอย่างช่วงหนุ่มสาววัยทำงาน (23-35 ปี) เป็นกลุ่มช่วงวัยรุ่นตอนปลายถึงช่วงวัยของการทำงาน เป็นกลุ่มคนที่เข้าชมมิวเซียมสยามมากเป็นอันดับหนึ่ง จากการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยรุ่น (อายุ 13 – 22 ปี) เป็นกลุ่มช่วงวัยที่ยังเป็นวัยรุ่นและยังเป็นวัยที่กำลังศึกษาในระดับตั้งแต่ มัธยมศึกษาตอนต้น – อุดมศึกษา มีจำนวนมากเป็นอันดับสองรองจากกลุ่มของหนุ่มสาววัยทำงาน

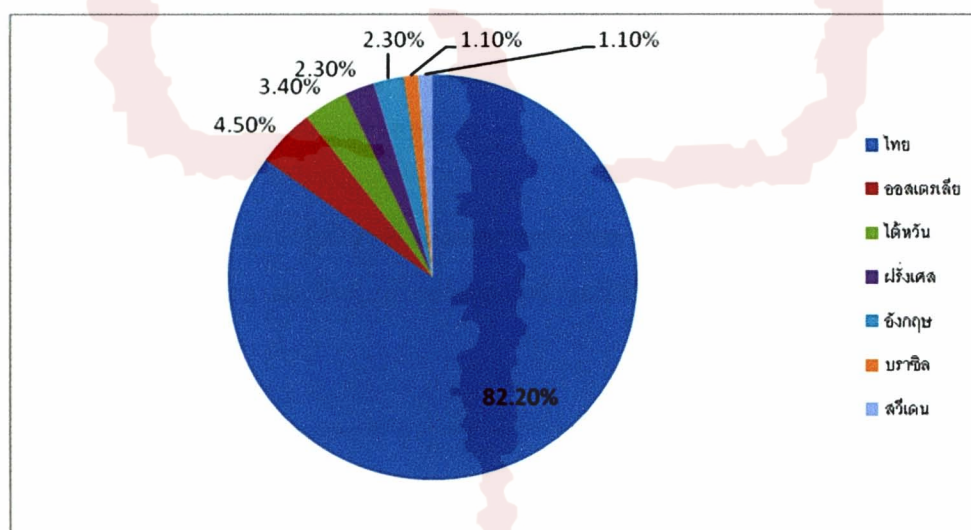
กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยผู้สูงอายุ (50 ปีขึ้นไป) เป็นกลุ่มช่วงวัยที่มีเวลาในการพักผ่อนมากขึ้น บางคนอาจจะอยู่ในวัยเกษียณ ซึ่งช่วงวัยนี้มีความน่าสนใจ เนื่องจากมีจำนวนการเข้าชมมากเป็นอันดับสามรองจากกลุ่มคนหนุ่มสาววัยทำงาน

กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยกลางคน มีครอบครัว (36 – 50 ปี) เป็นกลุ่มช่วงวัยของผู้ที่มีรายได้มั่นคง สร้างครอบครัวของตนเอง ซึ่งมีจำนวนการเข้าชมมากเป็นอันดับสุดท้าย

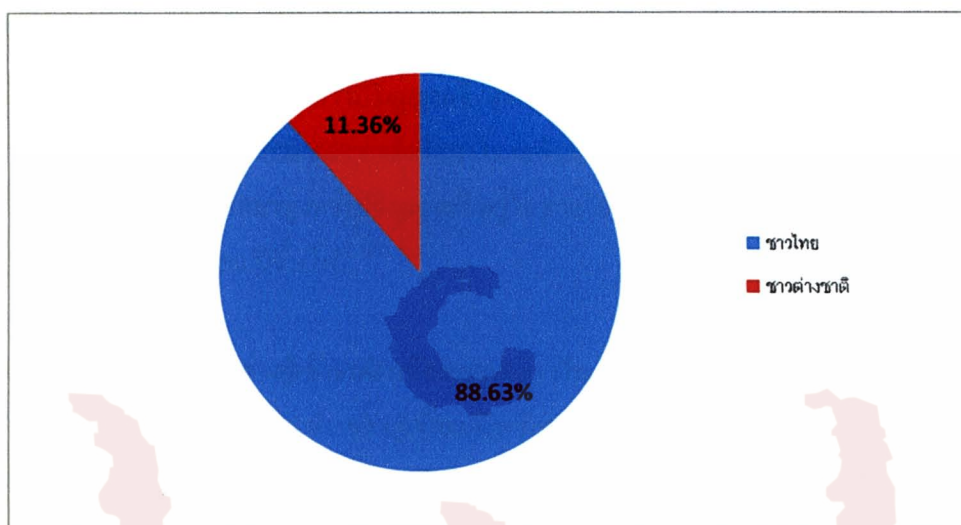
สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

1.3 ความหลากหลายในเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม

นอกจากคนไทยจะให้ความสนใจเข้าชมมิวเซียมสยามเป็นจำนวนมาก คนต่างเชื้อชาติยังให้ความสนใจและเข้าชมมิวเซียมสยามไม่น้อยเช่นกัน จากการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าชมมิวเซียมสยามทั้งหมดในเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2553 พบว่ามีผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมาจากหลายเชื้อชาติดังนี้



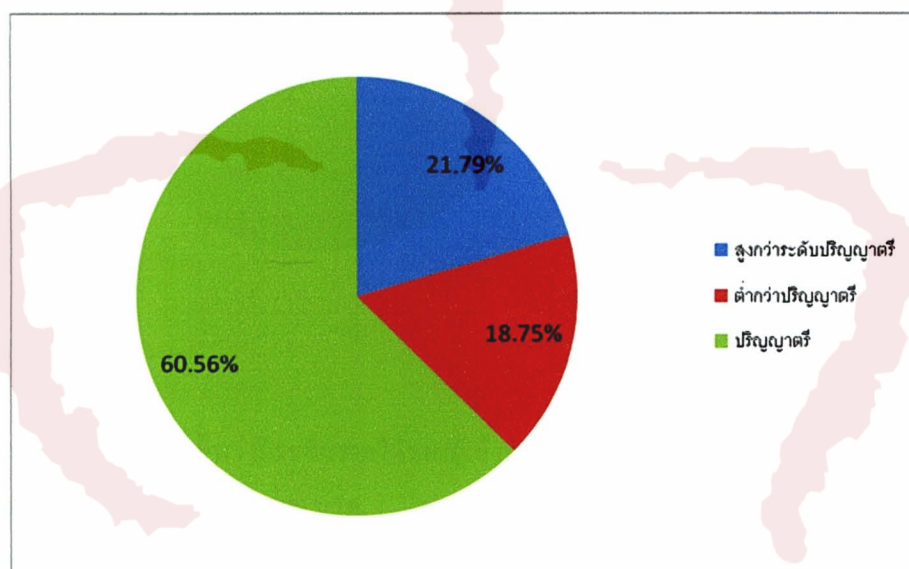
เชื้อชาติที่หลากหลายแต่มีความมากน้อยต่างกันเกิดจากจำนวนสุทธิของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามเชื้อชาติต่าง ๆ มีจำนวนมากน้อยไม่เท่ากัน จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าชมมิวเซียมสยามใน 3 อันดับแรกคือ ลำดับที่ 1 ไทย ลำดับที่ 2 ออสเตรเลีย และอันดับที่ 3 ไต้หวัน



จากข้อมูลแสดงให้เห็นสัดส่วนของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทยต่อจำนวนผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ คิดเป็นอัตราส่วนได้ประมาณ 9: 1 คน

1.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามพบว่า ระดับการศึกษาของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทยมีดังนี้



จากการศึกษาสถิติจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทยในระหว่างเดือน
กุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2553 พบว่าผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันดังนี้

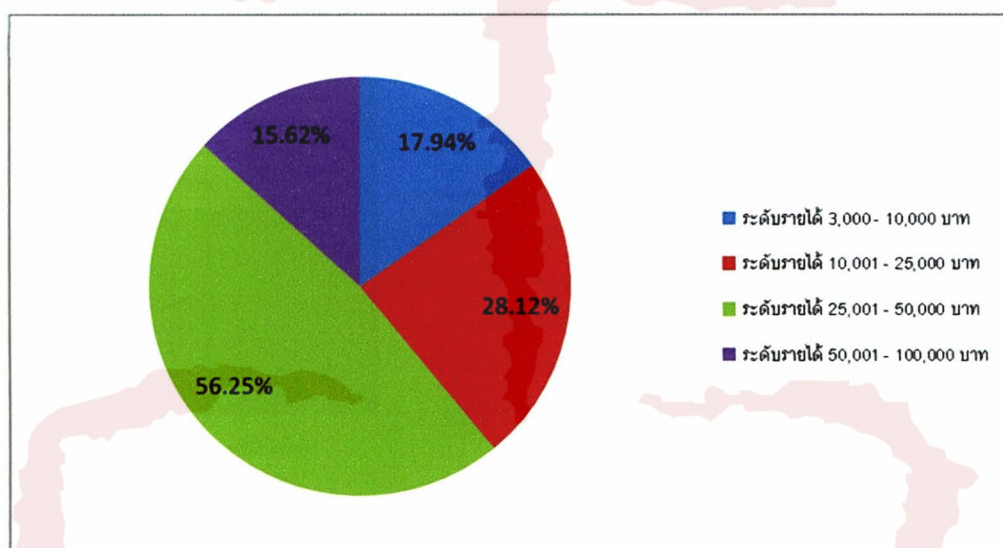
อันดับที่ 1 คือ กลุ่มของผู้จบปริญญาตรี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่น (ช่วงอายุ 13-22 ปี)

อันดับที่ 2 คือ กลุ่มผู้จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นเช่นกัน (ช่วงอายุ 13-22 ปี) ซึ่งในที่นี้ประกอบไปด้วย ผู้ที่จบการศึกษาและกำลังศึกษาในระดับปวช. และ ปวส. ด้วย

อันดับที่ 3 คือ กลุ่มผู้จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในช่วงวัยทำงาน กลุ่มวัยกลางคนมีครอบครัว และ กลุ่มผู้สูงอายุ (ช่วงอายุ 23 - 50 ปีขึ้นไป)

1.5 ระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย

จากการศึกษาสถิติกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย ในเรื่องระดับรายได้พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับรายได้ต่ำสุด 3,000 บาท และสูงสุดคือ 100,000 บาท ซึ่งคณะผู้วิจัยแบ่งระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้



จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่ามีระดับรายได้ของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามที่แตกต่างกัน และมีลำดับดังนี้

อันดับที่ 1 กลุ่มรายได้ 25,001 – 50,000 บาท

อันดับที่ 2 กลุ่มรายได้ 10,001 – 25,000 บาท

อันดับที่ 3 กลุ่มรายได้ 3,000 - 10,000 บาท

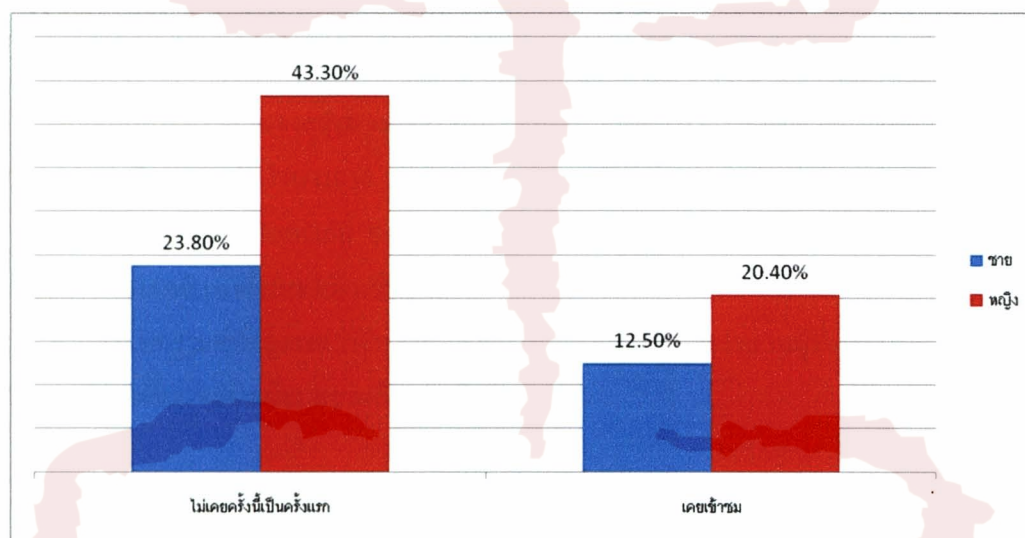
อันดับที่ 4 กลุ่มรายได้ 10,001 – 25,000 บาท

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

เมื่อนำข้อมูลเรื่องระดับรายได้ของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมาทดสอบว่า ระดับรายได้ของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมมิวเซียมสยามหรือไม่ โดยทดสอบกับความถี่ของการเข้าชมพบว่า ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามจะมีรายได้มากหรือน้อย ก็พร้อมที่จะเข้าชมมิวเซียมสยาม (Sig. > 0.5) แสดงให้เห็นว่า แม้จะมีการเก็บค่าเข้าชม ผู้เข้าชมก็มีความสามารถจะจ่ายค่าเข้าชมเพื่อให้ได้เข้าชมมิวเซียมสยามนั่นเอง

1.6 ความถี่ของการเข้าชมมิวเซียมสยามจำแนกตามเพศ

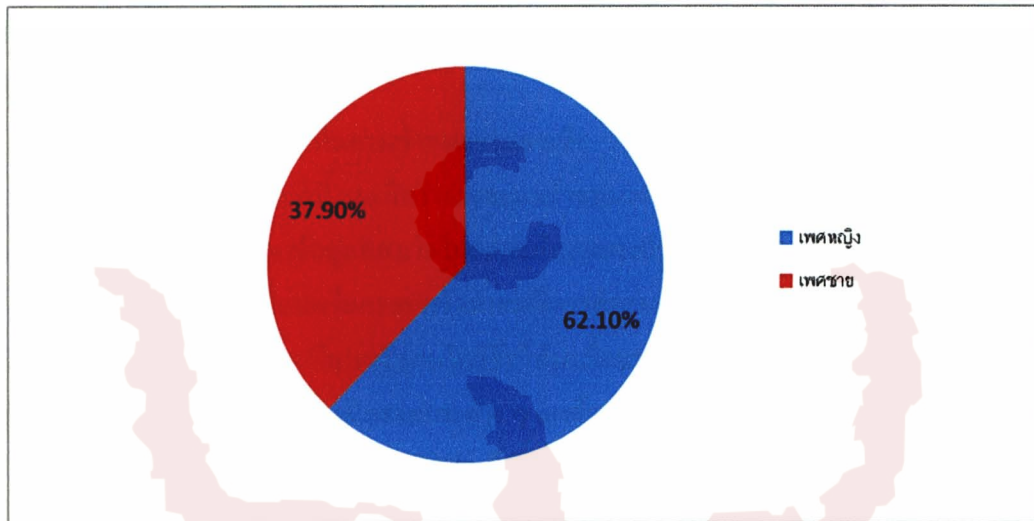
จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทย ในเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2553 จากประชากรทั้งหมด 78 คนมีจำนวนความถี่ของการเข้าชมมิวเซียมสยามจำแนกตามเพศดังนี้



ข้อมูลสถิติพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าเคยเข้าชมมิวเซียมสยามมาแล้วมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และค่าเฉลี่ยของการเข้าชมของผู้ที่เคยเข้าชมมิวเซียมสยามมาแล้วอยู่ที่จำนวน 2 ครั้ง

จากข้อมูลเชิงสถิติพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่เคยเข้าชมมิวเซียมสยามมาเลยการเข้าชมครั้งนี้เป็นครั้งแรก เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าชมมิวเซียมสยามมาแล้ว เป็นเพศหญิงที่มากกว่าเพศชายอีกเช่นกัน

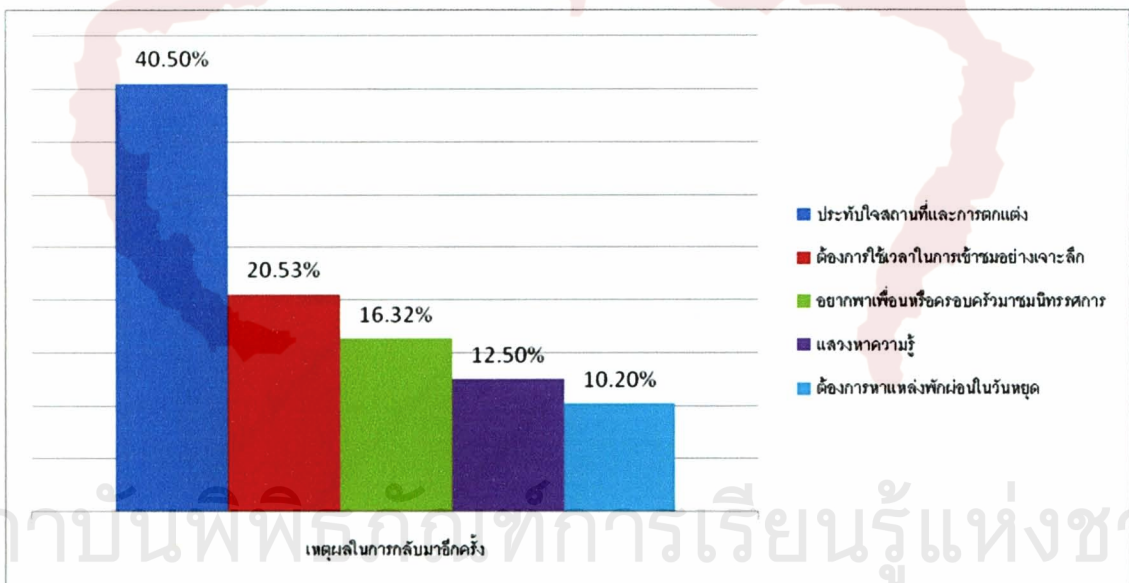
อัตราส่วนของผู้เข้าชมเพศชายต่อเพศหญิง



เมื่อคิดเป็นอัตราส่วนจากจำนวนผู้เข้าชมมิวเซียมสยามที่ตอบว่า เคยเข้าชมมิวเซียมสยามมาแล้ว จำนวน 29 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 18 (62.10 %) คนและเป็นเพศชายจำนวน 11 (37.9%) คน คิดเป็นอัตราส่วน เพศหญิงต่อเพศชายเท่ากับ 6:4

1.7 เหตุผลของการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีหลากหลายเหตุผลที่ดึงดูดให้ ในจำนวนผู้ที่เคยเข้าชมมิวเซียมสยามมาแล้วจะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง ดังนี้



อันดับที่ 1 ประทับใจสถานที่และการตกแต่ง - เพราะทั้งตัวอาคารภายนอกและการตกแต่งนิทรรศการภายในห้องต่าง ๆ ก็มีความสวยงามและน่าสนใจ อีกทั้งผู้เข้าชมมีวิเศษชมสยามบางท่านให้เหตุผลว่า มีความชื่นชอบส่วนตัวโดยเฉพาะในส่วนของการจัดแสดงนิทรรศการที่มีความหลากหลายในรูปแบบและสื่อต่าง ๆ

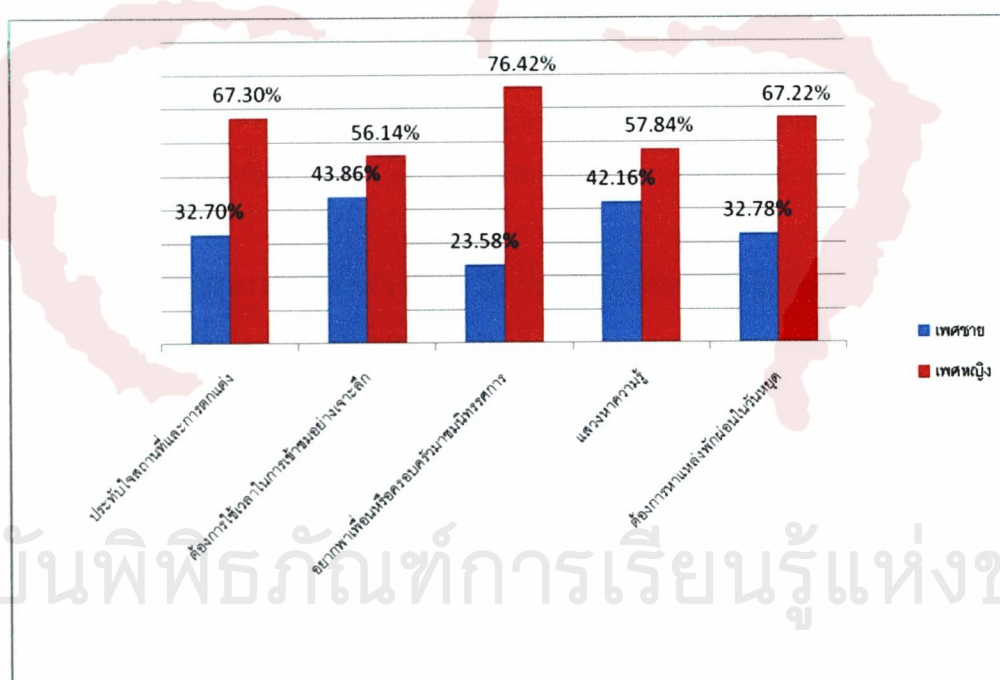
อันดับที่ 2 ต้องการใช้เวลาในการเข้าชมอย่างละเอียด - เพราะอยากดูรายละเอียดในห้องแสดงนิทรรศการห้องต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ และคิดว่าอาจจะมาเข้าชมมากกว่า 1 ครั้ง เนื่องจากการมาเยี่ยมชมเพียงครั้งเดียวนั้นยังไม่สามารถศึกษาข้อมูลที่สนใจในแต่ละห้องแสดงนิทรรศการได้ครบถ้วน

อันดับที่ 3 อยากพาเพื่อนหรือครอบครัวมาชมนิทรรศการ - ผู้ที่เคยมาเยี่ยมชมนิทรรศการยังมิวเซียมสยามแล้ว มักจะกลับไปชักชวนเพื่อนหรือคนใกล้ชิดให้มาเยี่ยมชมนิทรรศการยังมิวเซียมสยามและอยากจะเป็นผู้นำเพื่อนหรือครอบครัวมาชมห้องนิทรรศการต่าง ๆ เองด้วย

อันดับที่ 4 แสวงหาความรู้ - กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามส่วนหนึ่งเข้าชมมิวเซียมสยามเพราะได้รับมอบหมายจากครู - อาจารย์ของสถานศึกษาของตนเอง ให้มาค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยผ่านการเข้ามาเยี่ยมชมมิวเซียม

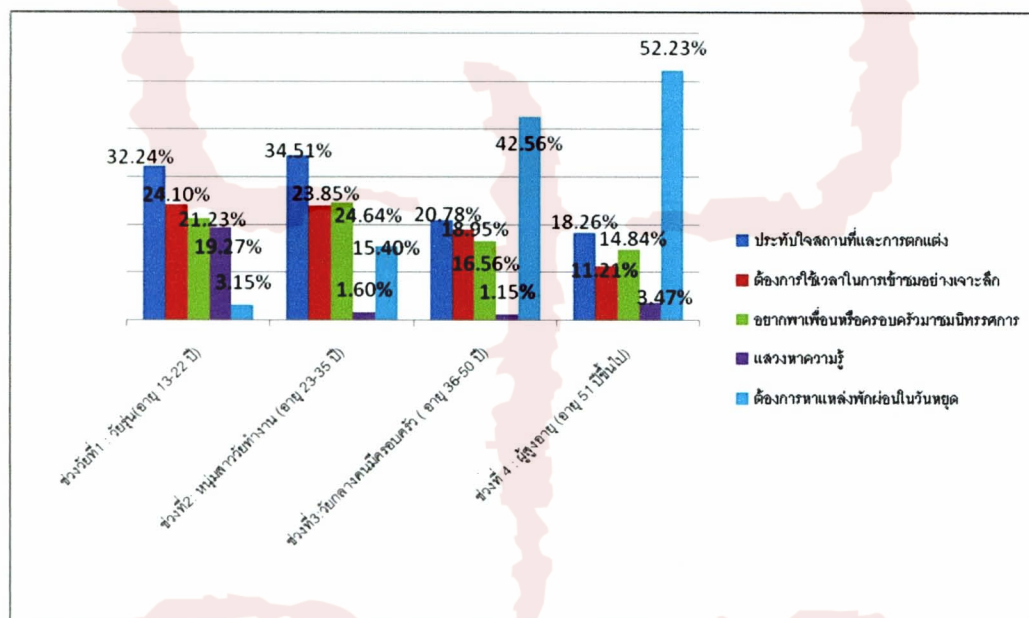
อันดับที่ 5 ต้องการหาแหล่งพักผ่อนในวันหยุด - การเข้ามาเยี่ยมชมนิทรรศการยังมิวเซียมสยามของกลุ่มตัวอย่างเป็นการต้องการมาท่องเที่ยวในวันหยุดพักผ่อน เนื่องจากวันเสาร์ - อาทิตย์เป็นเวลาว่างของคนส่วนมาก มิวเซียมสยามเป็นสถานที่หนึ่งที่เหมาะสมในการมาเที่ยวพักผ่อนพร้อมทั้งได้ความรู้ไปในตัวจากการเข้ามาเยี่ยมชม

1.8 เพศกับเหตุผลในการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง



จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า เหตุผลที่ทำให้ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามอยากกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง ในแต่ละเหตุผลจะมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากจำนวนสุทธิของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าชมมิวเซียมสยามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตามเหตุผลที่สำคัญที่สุดซึ่งเพศหญิงจะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้งคือ อยากพาเพื่อนหรือครอบครัวมาชมนิทรรศการ (76.42%) ส่วนเหตุผลที่สำคัญที่สุดซึ่งเพศชายจะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้งคือ ต้องการใช้เวลาในการเข้าชมอย่างละเอียด (43.86%)

1.9 ช่วงวัยกับเหตุผลในการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง



จากข้อมูลพบว่า แต่ละช่วงวัยมีเหตุผลในการกลับมาเข้าชมมิวเซียมสยามอีกครั้งแตกต่างกันดังนี้ กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยรุ่น (อายุ 13 – 22 ปี) จะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้งเพราะประทับใจสถานที่และการตกแต่ง

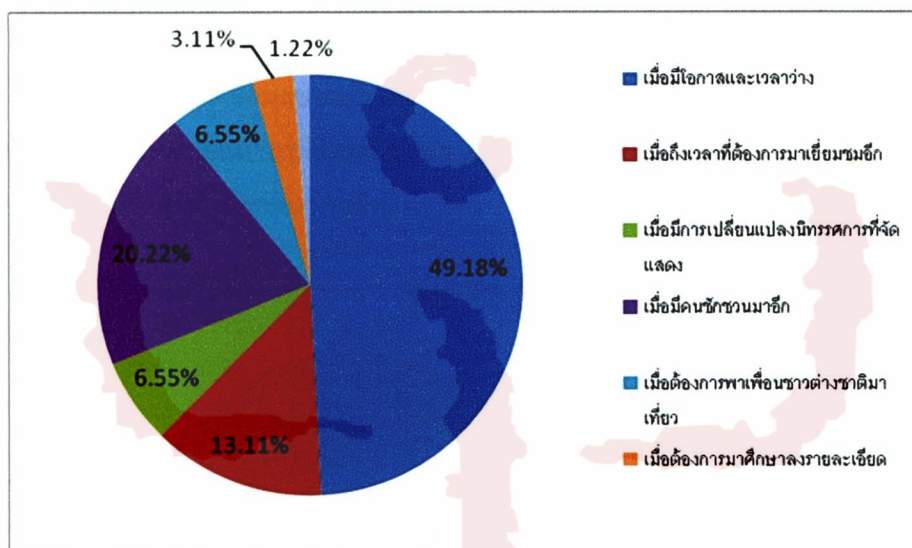
กลุ่มตัวอย่างช่วงหนุ่มสาววัยทำงาน (23- 35 ปี) จะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้งเพราะประทับใจสถานที่และการตกแต่ง เช่นเดียวกับกลุ่มวัยรุ่น

กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยกลางคนมีครอบครัว (36 – 50 ปี) จะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้งเพราะต้องการหาแหล่งพักผ่อนในวันหยุด

กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยผู้สูงอายุ (51 ปีขึ้นไป) จะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้งเพราะต้องการหาแหล่งพักผ่อนในวันหยุดเช่นเดียวกับกลุ่มวัยกลางคนมีครอบครัว

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามในครั้งต่อไป

จากการวิเคราะห์จากสถิติในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง จากความคิดเห็นของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมีดังนี้



จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่าเหตุผลที่ทำให้ผู้เข้าชมนิทรรศการกลับเข้ามาชมนิทรรศการยังมิวเซียมสยามอีกครั้งจะขึ้นอยู่กับเหตุผลดังต่อไปนี้

อันดับที่ 1 เมื่อมีโอกาและเวลาว่าง – เนื่องจากการเข้าชมนิทรรศการยังมิวเซียมสยามมีการแสดงนิทรรศการแบ่งเป็นถึง 17 ห้อง การเข้าชมจึงต้องใช้เวลาเพื่อให้สามารถเข้าชมนิทรรศการได้ครบถ้วน ผู้เข้าชมจึงต้องหาโอกาสและเวลาว่างที่เหมาะสม เพื่อจะได้เข้าชมนิทรรศการได้อย่างครบถ้วน

อันดับที่ 2 เมื่อมีคนชักชวนมาอีก – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามจำนวนหนึ่งจะกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามเมื่อมีเพื่อนหรือคนสนิทชักชวนมาอีก หรือบางคนจะมาเยี่ยมชมอีกครั้งเมื่อลูกร้องขอ

อันดับที่ 3 เมื่อถึงเวลาที่ต้องการมาเยี่ยมชมอีก – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามจำนวนไม่น้อยมีการวางแผนจะกลับมาเข้าชมมิวเซียมสยามอีกครั้ง เมื่อถึงเวลา เช่น เมื่อถึงปีการศึกษาหน้า เมื่อถึงช่วงปิดเทอมเดือนเมษายน และบางส่วนกำหนดเวลาการกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้งเช่น อีก 1 เดือนข้างหน้า อีก 3 เดือนจะมาเข้าชมใหม่เป็นต้น

อันดับที่ 4 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนิทรรศการ และเมื่อต้องการพาเพื่อนชาวต่างชาติมาเยี่ยมชม – เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนิทรรศการจะสร้างความสนใจใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น และดึงดูดให้ผู้ที่เคยเข้าชมแล้วสามารถกลับมาชมได้อีกครั้ง รวมไปถึงเมื่อต้องการพาเพื่อนชาวต่างชาติมาเยี่ยมชม และศึกษาถึงวิถีความเป็นไทย มิวเซียมสยามถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในการแนะนำประเทศไทยให้เพื่อนชาวต่างชาติรู้จัก

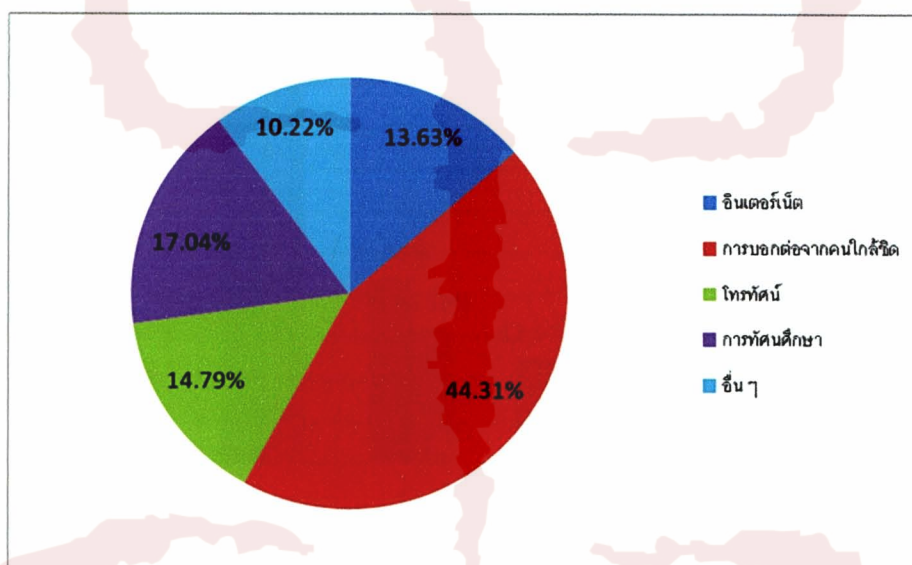
อันดับที่ 5 เมื่อต้องการมาศึกษาผลงานละเอียด – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามบางท่านยังเที่ยวชมได้ไม่

ครบทุกห้องและยังไม่ทั่วถึงทำให้บางส่วนต้องการกลับมาเยี่ยมชมและศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ในนิทรรศการอีกครั้ง

อันดับที่ 6 อื่น ๆ – เป็นการมาเยี่ยมชมครั้งแรกและครั้งสุดท้าย จะมาเยี่ยมชมอีกครั้งเมื่อรวบรวมเพื่อน ๆ ได้ครบ 5 คน เป็นต้น

3. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จัก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่าช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามได้รู้จักมิวเซียมสยาม มีมาจากหลากหลายช่องทางดังนี้



อันดับที่ 1 การบอกต่อจากคนใกล้ชิด – เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการบอกต่อจากคนที่เคยเข้าชมมิวเซียมสยามแล้วไปยังผู้ที่ยังไม่เคยเข้ามาชม รวมทั้งเป็นช่องทางการชักชวนให้ผู้ที่ยังไม่เคยมาชม อยากมาชมนิทรรศการจากการบอกต่อ ๆ กัน

อันดับที่ 2 โทรศัพท์ – เป็นช่องทางการสื่อสารอันดับรองลงมาจากบอกต่อจากคนใกล้ชิด กลุ่มตัวอย่างบางท่านรู้จักมิวเซียมสยามจากการดูโทรศัพท์จากรายการต่าง ๆ เช่น รายการนำเที่ยว ซึ่งโทรศัพท์จึงเป็นช่องทางในการสื่อสารไปยังวงกว้างได้เป็นอย่างดี

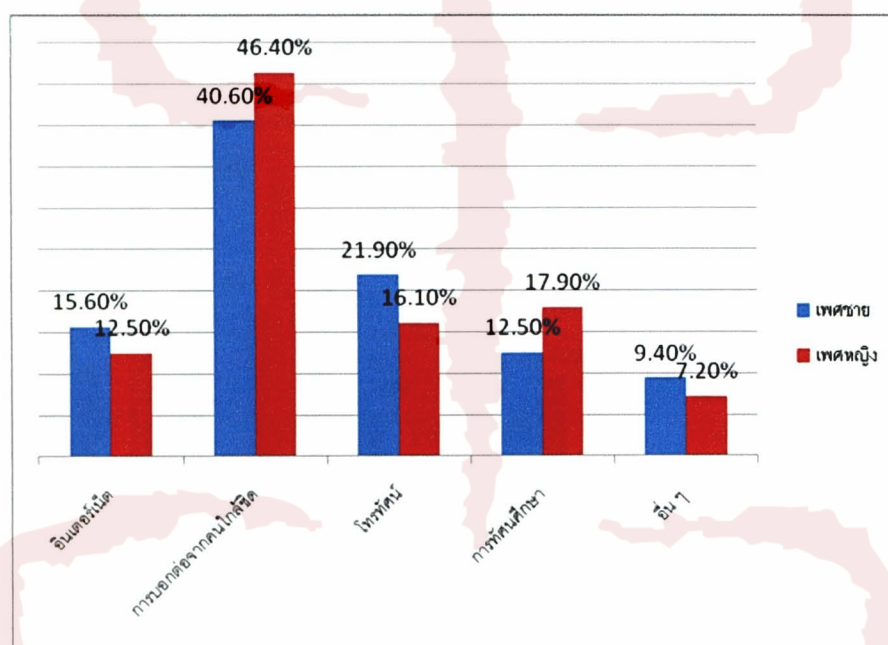
อันดับที่ 3 อินเทอร์เน็ต – เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลในอันดับรองลงมาจากโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และยังเป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นที่นิยมของวัยรุ่นเป็นอย่างมาก

อันดับที่ 4 การทัศนศึกษา – เป็นช่องทางการสื่อสารโดยตรงที่ครู – อาจารย์จะแจ้งแก่นักเรียน การทัศนศึกษานำนักเรียนเข้ามาเยี่ยมชมนิทรรศการ ในมิวเซียมสยามจึงเป็นช่องทางสำคัญอีกแบบหนึ่ง

อันดับที่ 5 อื่น ๆ – ช่องทางอื่นที่ผู้เข้าชมมิวเซียมกล่าวถึง เช่น รู้จักมิวเซียมสยามการฟังวิทยุ จากข้อมูลการศึกษาประวัติศาสตร์ฝั่งเมืองกรุงเทพมหานคร และจากหนังสือ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3.1 ความแตกต่างในช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้เข้าชมมิวเซียมสยามระหว่างเพศชายและเพศหญิง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามพบว่า เพศชายและเพศหญิงที่เข้าชมมิวเซียมสยาม รู้จักมิวเซียมสยามจากช่องทางต่าง ๆ กันดังนี้



จากแผนภูมินำเสนอช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงโดยพบว่า

เพศชาย

อันดับที่ 1 การบอกต่อจากคนใกล้ชิด

อันดับที่ 2 โทรทัศน์

อันดับที่ 3 อินเทอร์เน็ต

อันดับที่ 4 การทัศนศึกษา

อันดับที่ 5 อื่น ๆ

เพศหญิง

อันดับที่ 1 การบอกต่อ

อันดับที่ 2 การทัศนศึกษา

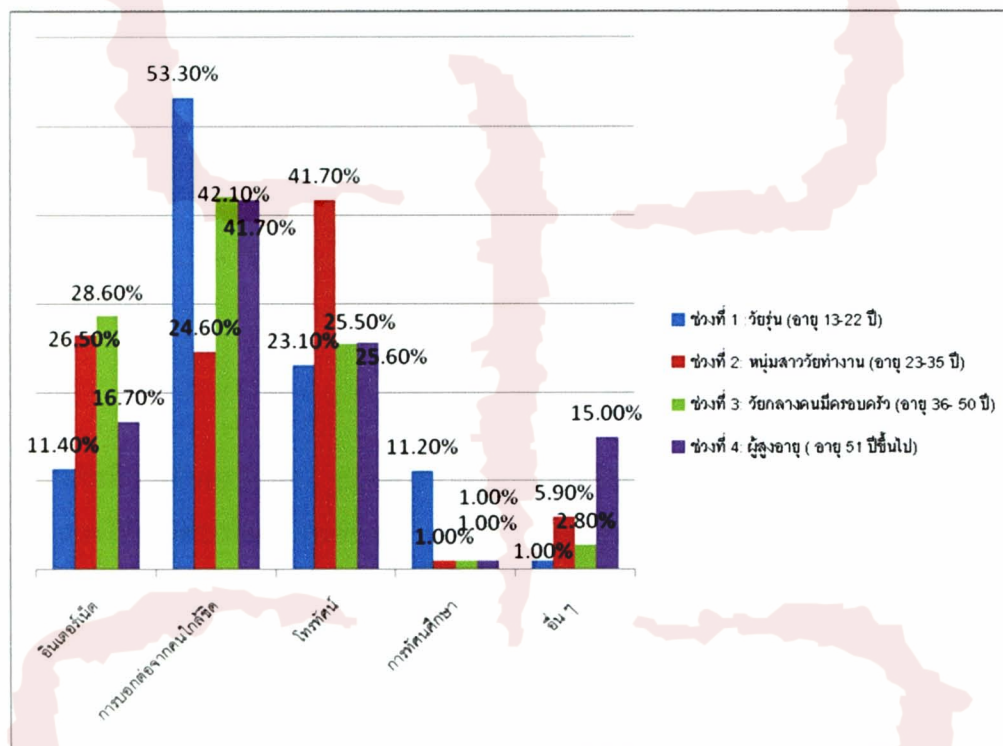
อันดับที่ 3 โทรศัพท์

อันดับที่ 4 อินเทอร์เน็ต

อันดับที่ 5 อื่น ๆ

3.2 ความแตกต่างในช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้เข้าชมมิวเซียมสยามแต่ละช่วงวัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามพบว่า ช่วงวัยต่าง ๆ ที่เข้าชมมิวเซียมสยาม รู้จักมิวเซียมสยามจากช่องทางต่าง ๆ กันดังนี้



กลุ่มวัยรุ่น - รู้จักมิวเซียมสยามจากการบอกต่อกันมาโดยเฉพาะจากเพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดเป็นช่องทางที่สำคัญอันดับ 1 ส่วนช่องทางลำดับถัดมาคือจากโทรศัพท์และช่องทางอื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์

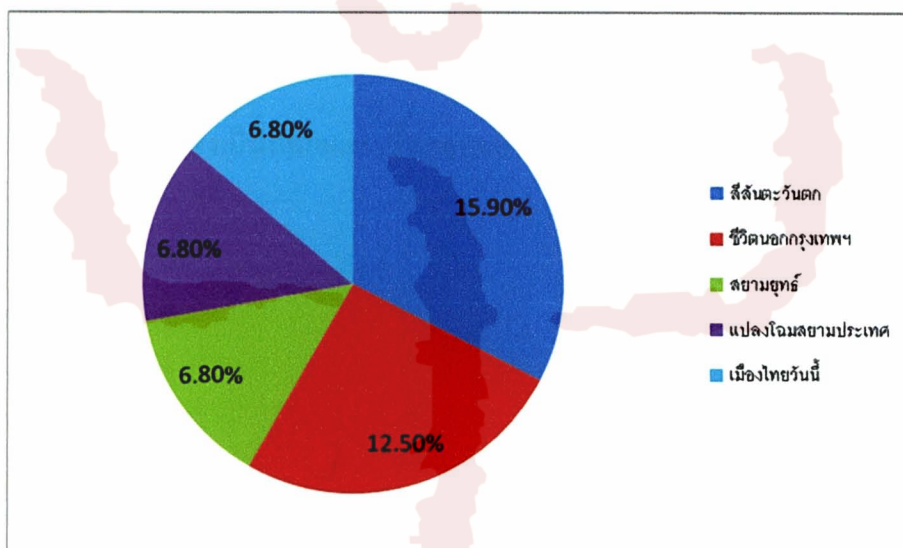
กลุ่มหนุ่มสาววัยทำงาน - รู้จักมิวเซียมสยามจากช่องทางการบอกต่อเป็นอันดับที่ 1 เช่นกัน รองลงมาคือจากอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ ตามลำดับ

กลุ่มวัยกลางคน มีครอบครัว - รู้จักมิวเซียมสยามจากการบอกต่อเป็นช่องทางสำคัญลำดับที่ 1 เช่นกัน รองลงมาคือช่องทางอินเทอร์เน็ตและช่องทางอื่น ๆ เช่นหนังสือ หรือจากเอกสารการท่องเที่ยว

กลุ่มผู้สูงอายุ - กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามกลุ่มผู้สูงอายุ รู้จักมิวเซียมสยามจากการบอกต่อเช่นกัน ช่องทางรองลงมาคือโทรศัพท์ ต่อมาคืออินเทอร์เน็ตและช่องทางอื่น ๆ ตามลำดับ

4. ห้องแสดงนิทรรศการที่ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวไทยประทับใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

ห้องแสดงนิทรรศการซึ่งเป็นที่นิยมของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม สามารถเรียงลำดับความชื่นชอบเป็น 3 ลำดับที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุด (มีห้องนิทรรศการที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบในลำดับที่ 3 จำนวน 3 ห้อง) ดังนี้



อันดับที่ 1 สีสันตะวันตก – กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ชื่นชอบห้องสีสันตะวันตก เนื่องจากแสดงให้เห็นการพัฒนารูปแบบวัฒนธรรมของไทยที่เปิดรับเอาวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามา ผสมผสานกับวิถีความเป็นอยู่แบบไทย อีกทั้งยังสื่อให้เห็นถึงสีสัน ความสนุกสนานและความบันเทิง ซึ่งสื่อมาทางเพลงและการแต่งตัวได้เป็นอย่างดี

อันดับที่ 2 ชีวิตนอกกรุงเทพฯ – กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชื่นชอบ ห้องชีวิตนอกกรุงเทพฯ เนื่องจากสื่อให้เห็นถึงชีวิตคนไทยที่ไม่ได้อยู่ในเมืองหลวง โดยมีวิถีชีวิตที่แตกต่างออกไป โดยเฉพาะวิถีชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำการเกษตร

อันดับที่ 3 สยามฮอลล์ / แปลงโฉมสยามประเทศ/ เมืองไทยวันนี้ – กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ชื่นชอบห้องสยามฮอลล์เนื่องจากเป็นห้องที่ให้ความรู้ในเรื่องการทำสงคราม ห้องแปลงโฉมสยามประเทศ เนื่องจากได้เห็นพัฒนาการของประเทศไทยผ่านสื่อ และห้องเมืองไทยวันนี้ที่อุปกรณ์และสื่อที่ทันสมัยในการนำมาประกอบการแสดงนิทรรศการ

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

4.1 ห้องแสดงนิทรรศการที่เพศชายและเพศหญิงชื่นชอบมากที่สุด 3 อันดับ

ห้องแสดงนิทรรศการซึ่งเป็นที่นิยมและชื่นชอบของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามเพศชายใน 3 อันดับแรกมีดังนี้

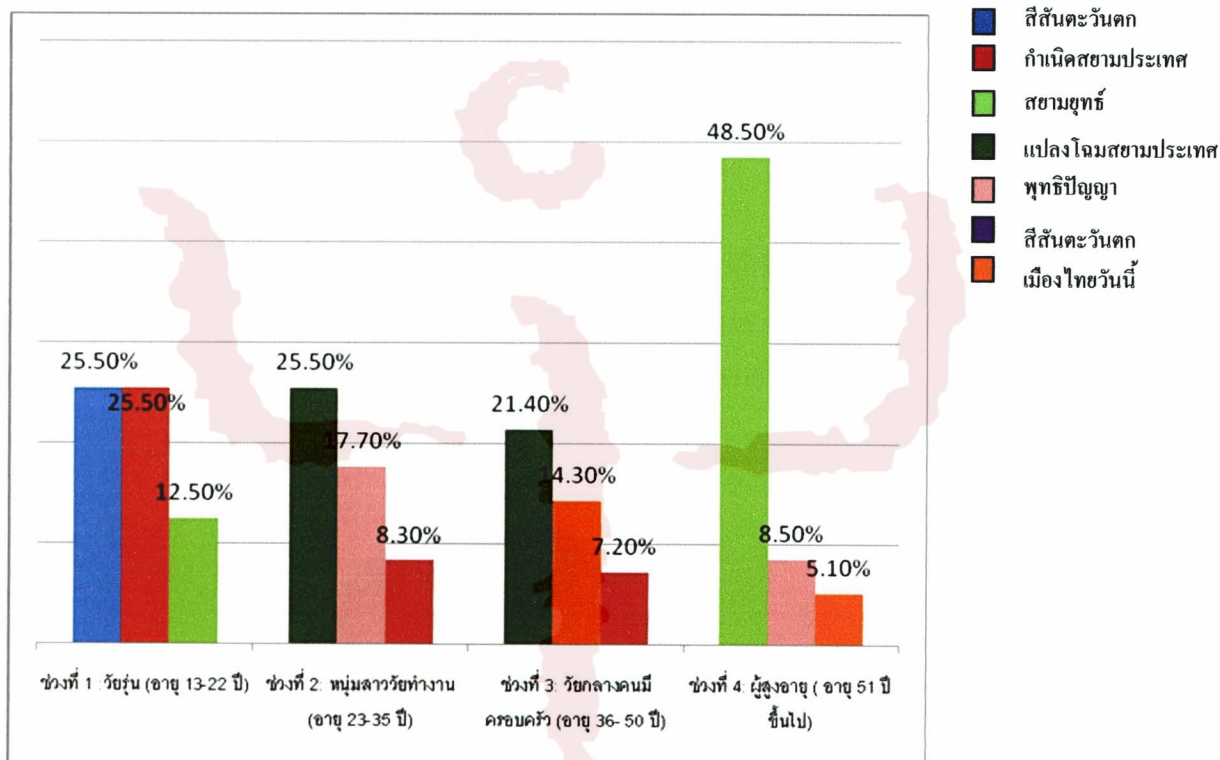
1. ห้องสยามยุทธร
2. ห้องเมืองไทยวันนี้
3. ห้องแปลงโฉมสยามประเทศ

ห้องแสดงนิทรรศการซึ่งเป็นที่นิยมและชื่นชอบของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามเพศหญิงใน 3 อันดับแรกมีดังนี้

1. ห้องสี่แสนตะวันตก
2. ห้องแปลงโฉมสยามประเทศ
3. ห้องชีวิตนอกกรุงเทพฯ

จากการการศึกษาข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อทดสอบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม มีอิทธิพลต่อความชื่นชอบในห้องแสดงนิทรรศการที่ต่าง ๆ กันหรือไม่ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความชื่นชอบในห้องแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ของ มิวเซียมสยามต่างกัน (Sig. < 0.5) เพราะฉะนั้นการปรับปรุงห้องแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ให้เข้ากับความชื่นชอบของแต่ละเพศจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสร้างความประทับใจให้ผู้เข้าชมได้

4.2 ห้องแสดงนิทรรศการที่กลุ่มอายุต่าง ๆ ชื่นชอบมากที่สุด 3 อันดับ



ห้องที่ชื่นชอบของกลุ่มวัยรุ่น

อันดับ 1 คือ ห้องสีสรรค์วันตก และห้องกำเนิดสยามประเทศ

อันดับที่ 2 คือห้องสยามยุทธ์

ห้องที่ชื่นชอบของกลุ่มหนุ่มสาววัยทำงาน

อันดับ 1 คือ ห้องแปลงโฉมสยามประเทศ

อันดับที่ 2 คือห้องพุทธิปัญญา

อันดับที่ 3 คือห้องกำเนิดสยามประเทศ

ห้องที่ชื่นชอบของกลุ่มวัยกลางคน มีครอบครัว

อันดับ 1 คือห้องแปลงโฉมสยามประเทศ

อันดับที่ 2 คือห้องเมืองไทยวันนี้

อันดับที่ 3 คือห้องกำเนิดสยามประเทศ

ห้องที่ชื่นชอบของกลุ่มผู้สูงอายุ

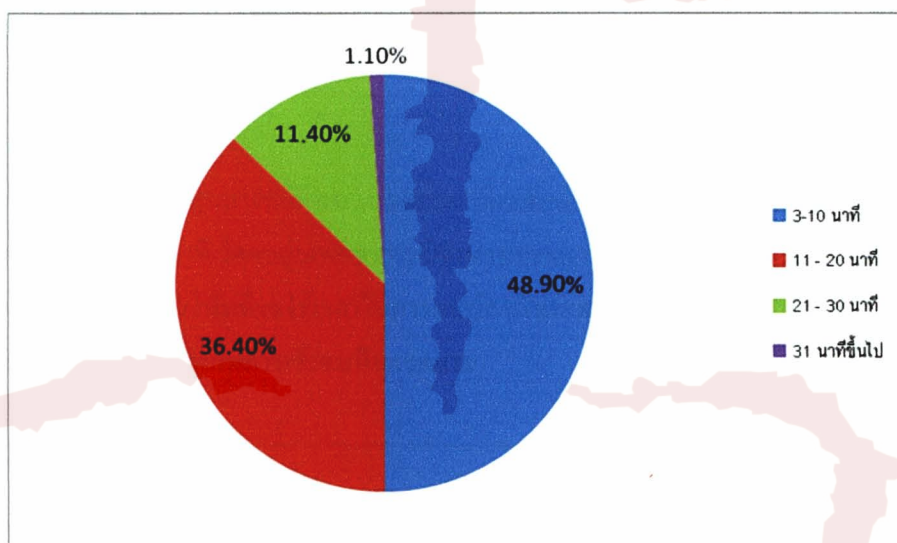
อันดับ 1 คือห้องสยามยูธส์

อันดับที่ 2 คือห้องพุทธปัญญา

อันดับที่ 3 คือห้องเมืองไทยวันนี้

5. เวลาที่ใช้ในการเข้าชม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามใช้ในการเข้าชม นิทรรศการแต่ละห้อง พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามที่ใช้เวลาเข้าชมนิทรรศการน้อยที่สุดคือ 3 นาที และมากที่สุดคือ 45 นาที คณะผู้วิจัยได้แบ่งช่วงระยะเวลา ในการเข้าชม ดังนี้



จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามจะใช้ระยะเวลาต่าง ๆ กันดังนี้

อันดับที่ 1 ใช้เวลา 3-10 นาที

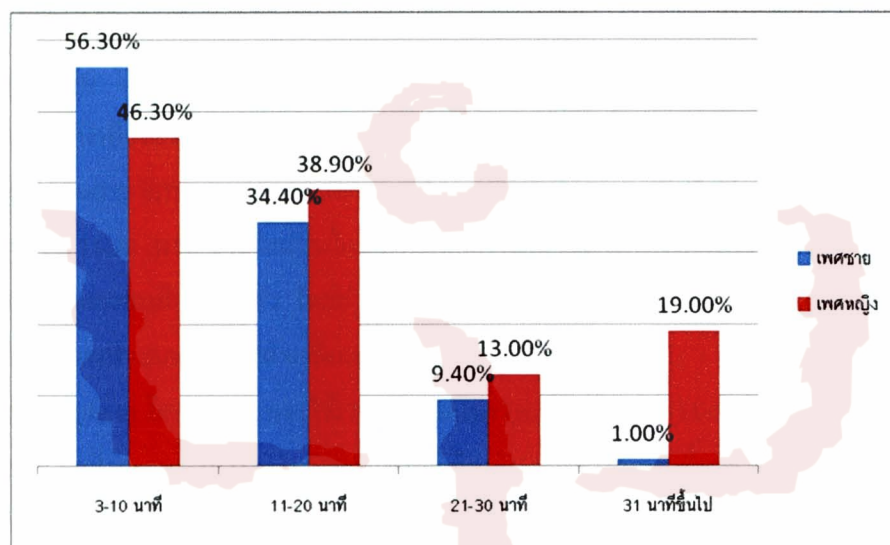
อันดับที่ 2 ใช้เวลา 11- 20 นาที

อันดับที่ 3 ใช้เวลา 21 -30 นาที

อันดับที่ 4 ใช้เวลามากกว่า 31 นาทีขึ้นไป

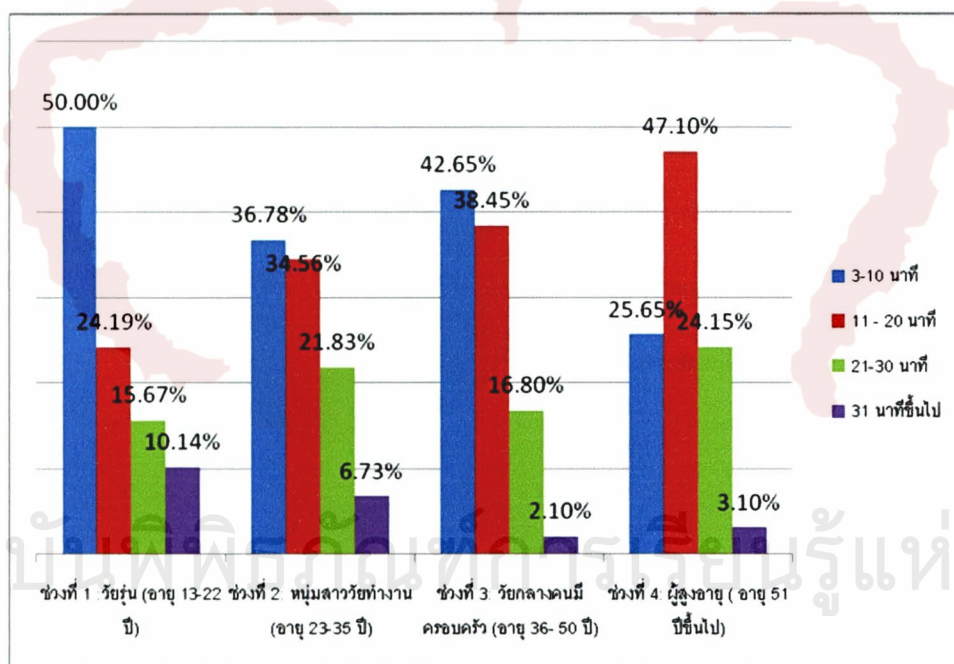
สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

5.1 เพศกับระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมนิทรรศการในแต่ละห้อง



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่าระยะเวลาที่เพศหญิงและเพศชาย ใช้ในการเข้าชมนิทรรศการ โดยส่วนมากจะอยู่ที่ 3-10 นาที โดยกลุ่มเพศชายจะมีจำนวนมากกว่ากลุ่มเพศหญิง อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมแล้ว เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะใช้เวลาในการชมห้องนิทรรศการต่าง ๆ มากกว่าเพศชาย

5.2 กลุ่มอายุกับระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมนิทรรศการ



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ ใช้เวลาในการเข้าชมนิทรรศการ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

กลุ่มวัยรุ่น โดยส่วนมากจะใช้เวลาเข้าชมนิทรรศการอยู่ในช่วง 3- 10 นาที รองลงมาคือใช้เวลาประมาณ 11-20 นาที และระยะเวลาอื่น ๆ ตามลำดับ

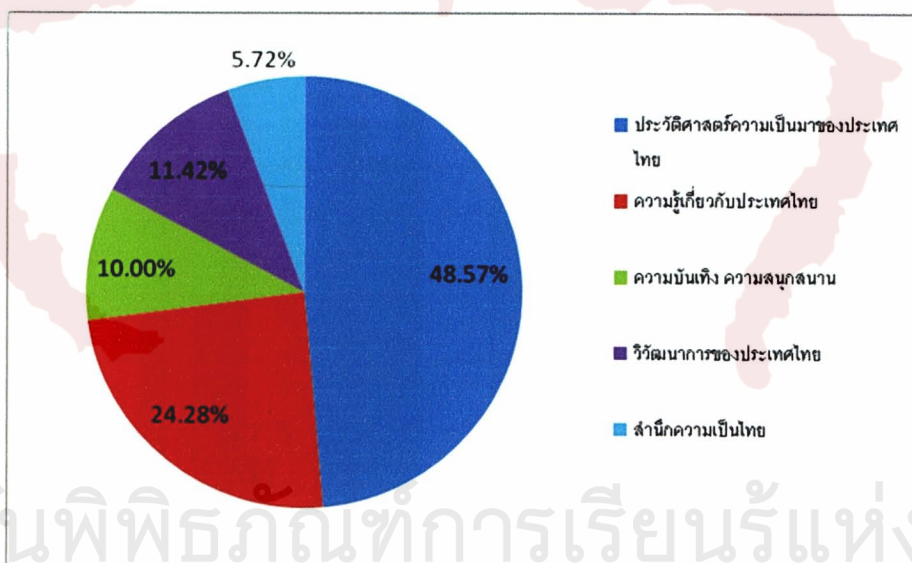
กลุ่มหนุ่มสาววัยทำงาน โดยส่วนมากจะใช้เวลาเข้าชมนิทรรศการอยู่ในช่วง 3- 10 นาที รองลงมาคือใช้เวลาประมาณ 11-20 นาที ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันอย่างมาก และรองลงมาคือระยะเวลาอื่น ๆ ตามลำดับ

กลุ่มวัยกลางคนมีครอบครัว โดยส่วนมากจะใช้เวลาเข้าชมนิทรรศการอยู่ในช่วง 3- 10 นาที รองลงมาคือใช้เวลาประมาณ 11 -20 นาที และระยะเวลาอื่น ๆ ตามลำดับ

กลุ่มวัยสูงอายุ โดยส่วนมากจะใช้เวลาเข้าชมนิทรรศการอยู่ในช่วง 11-20 นาที รองลงมาคือใช้เวลาประมาณ 3-10 นาที และ 21-30 นาที ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน และระยะเวลาอื่น ๆ ตามลำดับ

6. สารสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมีวิสัยทัศน์ได้รับกลับไปจากการเข้าชมนิทรรศการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาเนื้อหาสาระที่ผู้เข้าชมนิทรรศการ ได้รับกลับไปจากการชมนิทรรศการเรื่องความประเทสไทย จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ผู้เข้าชมนิทรรศการได้รับเนื้อหาสาระกลับไปแตกต่างกันดังนี้



สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

อันดับที่ 1 เรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเทศไทย – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ได้รับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของประเทศไทยในมิติต่าง ๆ ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ การเมือง การปกครอง ศิลปะ

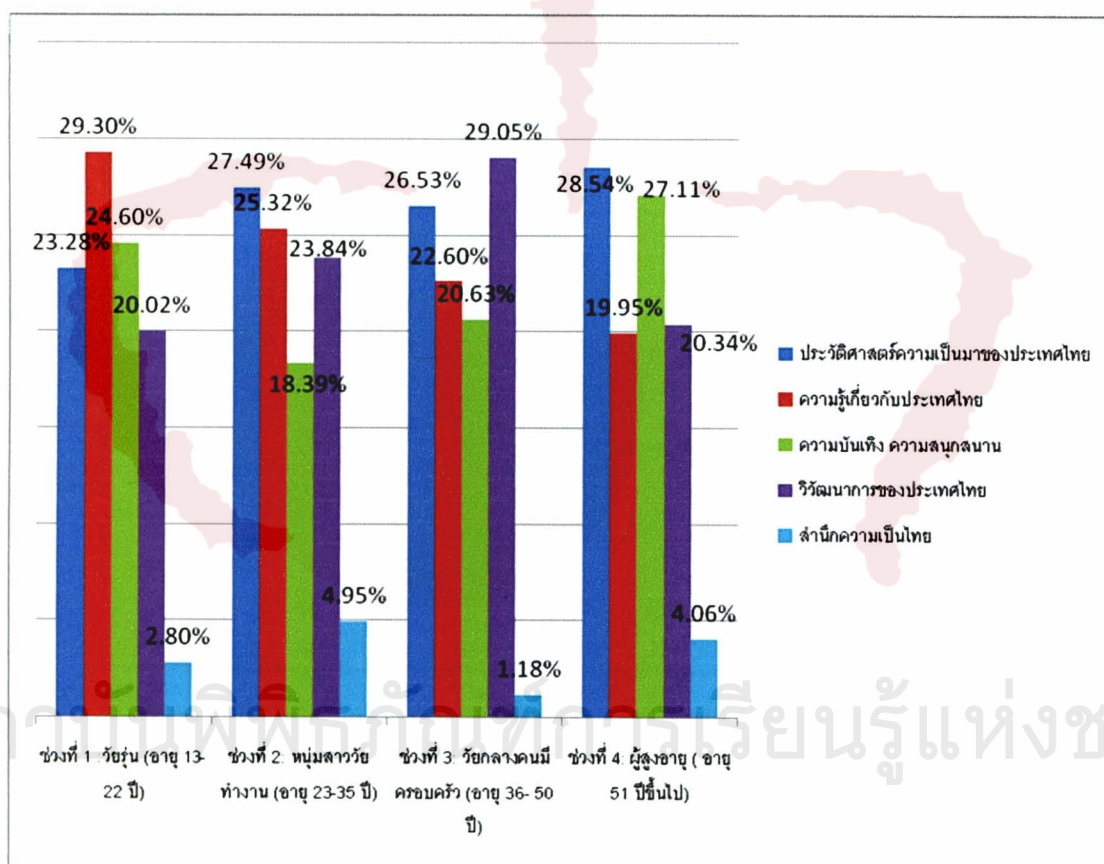
อันดับที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ได้รับความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งหมดในแง่มุมต่าง ๆ ที่มิวเซียมสยามจัดแสดงนิทรรศการในห้องต่าง ๆ

อันดับที่ 3 วิวัฒนาการของประเทศไทย – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของประเทศไทยจากยุคต่าง ๆ ในอดีตจนถึงปัจจุบัน

อันดับที่ 4 ความบันเทิง ความสนุกสนาน – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ได้รับความบันเทิงสนุกสนานจากเนื้อหาของนิทรรศการและจากสื่ออันทันสมัยที่สร้างความสนุกสนานในการเข้าชมไม่น่าเบื่อ

อันดับที่ 5 สำนักความเป็นไทย - ผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ได้รับความรู้สึกสำนึกถึงความเป็นไทย หลังจากได้เข้าชมนิทรรศการ สร้างความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รวมถึงได้รับสาระความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้

6.1 วัยของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามกับสาระสำคัญที่ได้รับกลับไป



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามพบว่า ช่วงวัยต่าง ๆ นั้น ได้รับสาระสำคัญจากการเข้าชมมิวเซียมสยามแตกต่างกันดังนี้

กลุ่มวัยรุ่น – ได้รับความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยมากที่สุด รองลงมาคือประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเทศไทย รองลงมาคือความบันเทิงสนุกสนาน และเนื้อหาสาระอื่นๆ ตามลำดับ

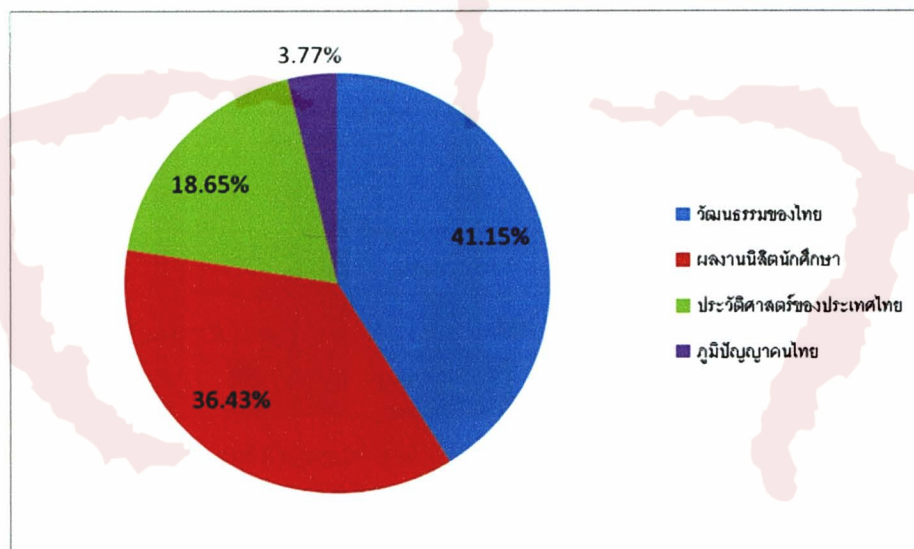
กลุ่มหนุ่มสาววัยทำงาน – ได้รับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเทศไทยมากที่สุด รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และวิวัฒนาการของประเทศไทยและเนื้อหาสาระอื่นๆ ตามลำดับ

กลุ่มวัยกลางคนมีครอบครัว – ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของประเทศไทยมากที่สุด รองลงมาคือประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเทศไทย และความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและเนื้อหาสาระอื่นๆ ตามลำดับ

กลุ่มวัยผู้สูงอายุ – ได้รับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของประเทศไทยมากที่สุด รองลงมาคือ ความบันเทิงความสนุกสนาน และวิวัฒนาการของประเทศไทยและเนื้อหาสาระอื่นๆ ตามลำดับ

7. แนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคต

จากการศึกษาข้อมูลทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม พบว่ามีแนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคตของมิวเซียมสยามดังนี้



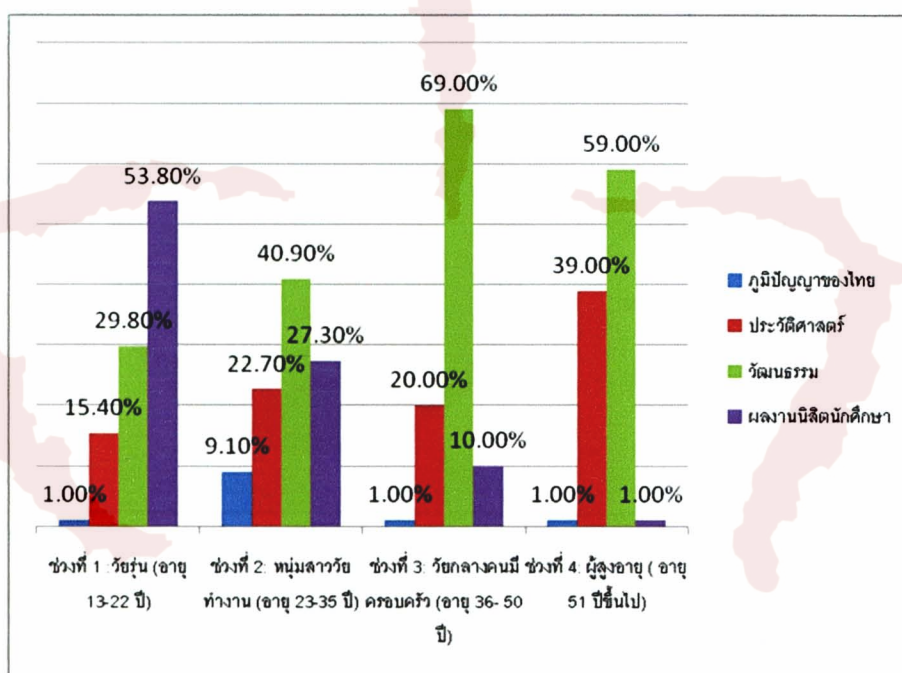
อันดับที่ 1 นิทรรศการเกี่ยวกับการแสดงผลงานนักศึกษา – ผู้เข้าชมนิทรรศการอยากให้มิวเซียมสยามนำนิทรรศการเกี่ยวกับการแสดงผลงานของนิสิต นักศึกษา นำมาจัดแสดงเพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ให้กับผลงานของนิสิต นักศึกษา

อันดับที่ 2 นิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของไทย – ผู้เข้าชมนิทรรศการอยากให้มีวีซีดี จัดนิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศไทยมาจัดเป็นนิทรรศการชั่วคราว เนื่องจากในประเทศไทยมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก และยังมีหลากหลายแง่มุมที่ยังไม่ได้นำมาเสนอให้เป็นที่ยึดของ คนทั่วไป

อันดับที่ 3 นิทรรศการเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของประเทศไทย – ผู้เข้าชมนิทรรศการอยากให้มีวีซีดี สยาม นำนิทรรศการเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของประเทศไทยในแง่มุมอื่นๆ ที่น่าสนใจมาจัดแสดง เช่น ประวัติศาสตร์เกี่ยวกับเกาะรัตนโกสินทร์ ประวัติศาสตร์ด้านภาพยนตร์ไทย เป็นต้น

อันดับที่ 4 นิทรรศการเกี่ยวกับภูมิปัญญาของคนไทย - ผู้เข้าชมนิทรรศการอยากให้มีวีซีดี สยาม นำนิทรรศการเกี่ยวกับภูมิปัญญาของคนไทยในเรื่องต่างๆ เช่น ภูมิปัญญาอันเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของคนในท้องถิ่นต่าง ๆ การละเล่นของไทย และการทำกสิกรรม เป็นต้น

7.1 แนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคตกับคนกลุ่มอายุต่าง ๆ



สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

กลุ่มวัยรุ่น – อันดับที่ 1 คือ การนำผลงานของนิสิต นักศึกษา มาจัดแสดงยังมิวเซียมสยาม รองลงมา คือ นิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศไทยในแง่มุมอื่น ๆ ที่ต่างออกไปจากที่จัดแสดงอยู่ เป็นต้น

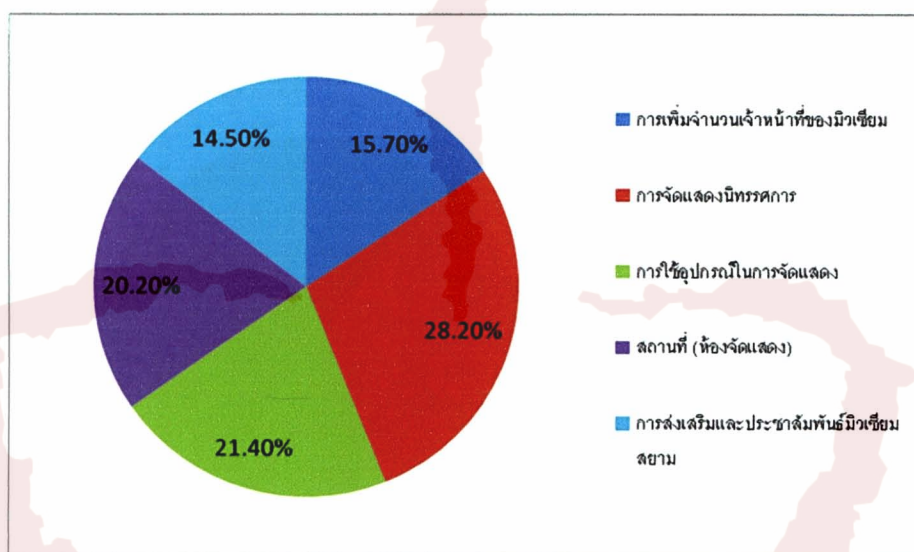
กลุ่มหนุ่มสาววัยทำงาน - อันดับที่ 1 คือ นิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของไทย เช่น วัฒนธรรมของคนไทยในภูมิภาคต่าง ๆ วัฒนธรรมของชาวไทยภูเขา รองลงมาคือ นิทรรศการของผลงานนิสิตนักศึกษา เป็นต้น

กลุ่มวัยกลางคนมีครอบครัว – อันดับที่ 1 คือ นิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย เช่น วัฒนธรรมของชนเผ่าต่าง ๆ รองลงมาคือ นิทรรศการเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย เป็นต้น

กลุ่มวัยผู้สูงอายุ – อันดับที่ 1 คือ นิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของไทย รองลงมา คือ นิทรรศการเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของไทย ที่อาจจะแตกต่างออกไปจากที่จัดแสดงอยู่ เป็นต้น

8. สิ่งที่ต้องการให้มิวเซียมสยามปรับปรุง

จากการวิเคราะห์สถิติจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามในสิ่งที่อยากให้มิวเซียมสยามมีการปรับปรุงมีดังต่อไปนี้



อันดับที่ 1 การจัดแสดงนิทรรศการ – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามต้องการให้มีการจัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ที่แตกต่างออกไปจากเดิม เนื่องจากนิทรรศการที่แสดงอยู่นี้ได้จัดแสดงมาเป็นเวลานานแล้ว จึงอยากให้มีการปรับเปลี่ยนเป็นการแสดงนิทรรศการอื่น ๆ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง 6 เดือนครั้ง

อันดับที่ 2 การใช้อุปกรณ์ในการจัดแสดง - เนื่องจากการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ประกอบการแสดงนิทรรศการเป็นจำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์บางชิ้นเมื่อใช้ไม่ถูกวิธีจึงเกิดการชำรุดเร็วกว่า

ปกติ ซึ่งในการนี้ ห้องแสดงนิทรรศการหลาย ๆ ห้องมีอุปกรณ์ที่ชำรุด ทำให้เนื้อหาสาระของนิทรรศการนั้น ลดลงไปจากอุปสรรคในข้อนี้ ผู้เข้าชมจึงอยากให้มีการปรับปรุงและดูแลอุปกรณ์เหล่านี้อย่างทั่วถึงให้มากขึ้น

อันดับที่ 3 สถานที่ (ห้องจัดแสดง) – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามต้องการให้มีพื้นที่นั่งชมวิดิทัศน์ในแต่ละห้องให้มากกว่านี้ และรูปแบบการจัดแสดงนิทรรศการของบางห้องยังเป็นอุปสรรคในการเข้าชมเช่น บางห้องไม่มีที่ให้นั่ง หรือบางห้องแสงน้อยเกินไปเป็นต้น

อันดับที่ 4 การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์มิวเซียมสยาม – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามต้องการให้ทางมิวเซียม จัดการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้คนภายนอกที่ยังไม่เคยเข้าชมมิวเซียมเข้ามาชมเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังจะได้เป็นการชักจูงใจผู้ที่เคยเข้าชมแล้วให้กลับมาเข้าชมอีกได้ อาจจะมีการสะสมครั้งที่เข้าชมเพื่อแลกของที่ระลึกก็เป็น อีกหนทางหนึ่ง

อันดับที่ 5 การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของมิวเซียม – ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามจำนวนหนึ่งต้องการให้มีจำนวนของเจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่อธิบายเนื้อหาสาระของแต่ละห้องแสดงนิทรรศการให้มากกว่านี้ เนื่องจากเมื่อมีผู้เข้าชมจำนวนมาก ทั้งผู้เข้าชมที่มาเป็นกลุ่ม และมาคนเดียว ทำให้เมื่อมีการเข้าชมห้องแสดงนิทรรศการพร้อม ๆ กันเจ้าหน้าที่จึงไม่เพียงพอในการอธิบายเนื้อหาของแต่ละห้อง ทำให้บางครั้งเสียอรรถรสในการเข้าชม

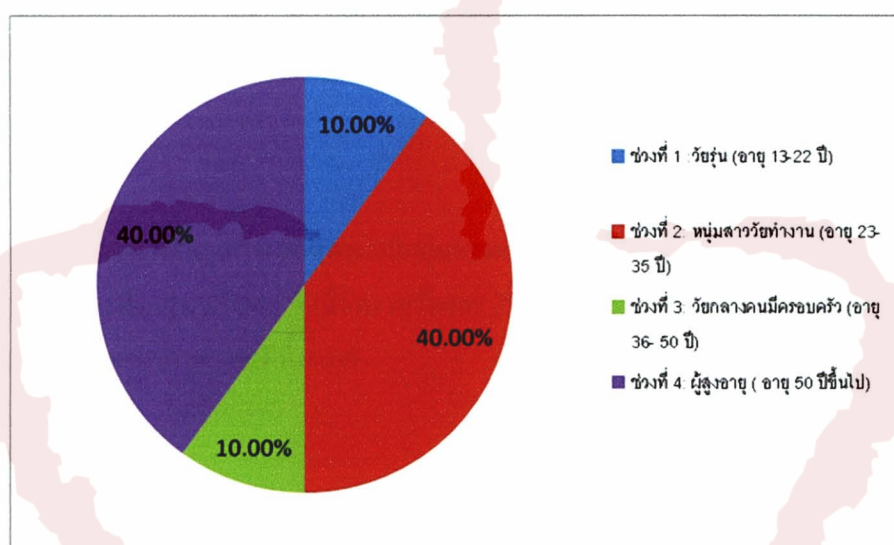
สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ชาวต่างชาติ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2553 จากแบบสำรวจที่ 1

จากการดำเนินงานเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าชมมิวเซียมสยามเฉพาะชาวต่างชาติใน กุมภาพันธ์ - มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จากผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ ซึ่งจำนวนผู้เข้าชมจากการสุ่มจะแตกต่างกันตามจำนวนสถิติของผู้เข้าชมในช่วงนั้น ๆ โดยมีจำนวนทั้งหมดของชาวต่างชาติ 10 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 3 คน เพศหญิงจำนวน 7 คน ระดับอายุของผู้ที่เข้ามาใช้บริการมิวเซียมสยาม จากการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม มีอายุน้อยสุดคือ 20 ปี มากที่สุด 88 ปี ซึ่งคณะผู้วิจัยแบ่งช่วงอายุของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมนิทรรศการ

1.1 อายุของผู้เข้าชมในช่วงวัยต่าง ๆ

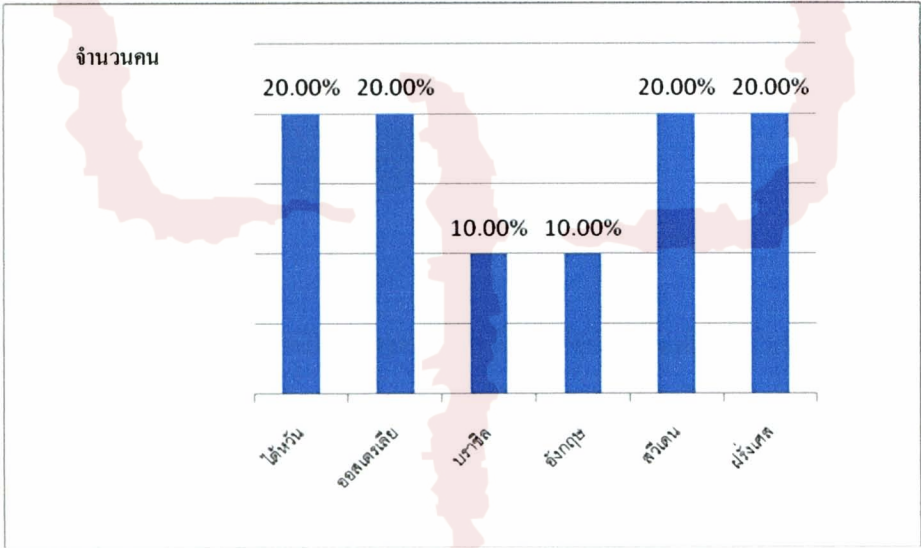


จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ชาวต่างชาติในกลุ่มหนุ่มสาววัยทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุ มีสัดส่วนการเข้าชมมิวเซียมสยามที่เท่ากันเช่นกันคือร้อยละ 40 ส่วนกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มวัยกลางคนมีครอบครัว มีสัดส่วนของการเข้าชมมิวเซียมสยามที่เท่ากันเช่นกันคือร้อยละ 10 แสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติที่เข้ามาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามนั้น ส่วนมากจะเป็นกลุ่มคนซึ่งเป็นวัยทำงานอาจจะเดินทางมายังประเทศไทยเพราะต้องเดินทางทำธุรกิจ และกลุ่มชาวต่างชาติวัยผู้สูงอายุ อาจ

เดินทางมายังประเทศไทยเพื่อเป็นการมาท่องเที่ยวและเพื่อการพักผ่อน ทำให้จำนวนสุทธิของคนสองกลุ่มนี้มีจำนวนมากกว่าคนกลุ่มอื่น

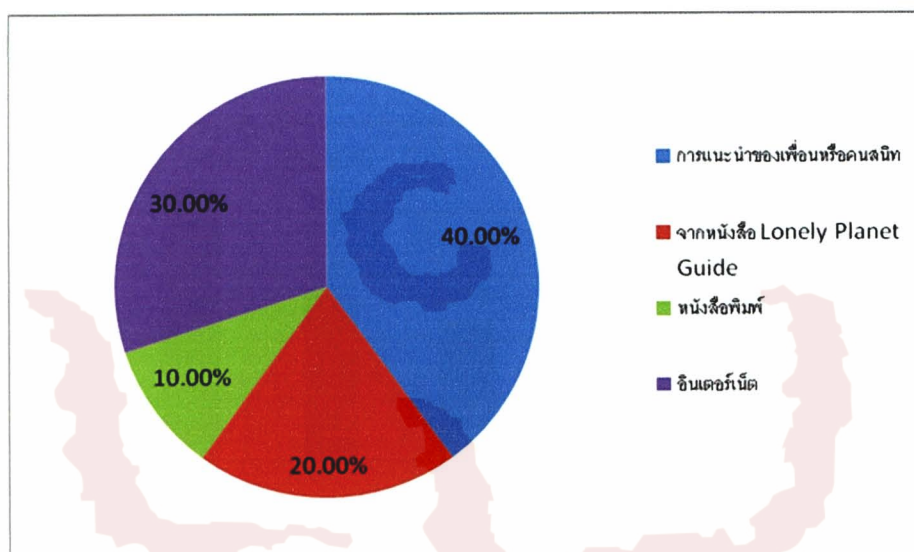
1.2 ความหลากหลายในเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม

นอกจากมิวเซียมสยามจะมีคนไทยให้ความสนใจเข้าชมเป็นจำนวนมากแล้ว คนต่างชาติดังได้ให้ความสนใจและเข้าชมมิวเซียมสยามไม่น้อยเช่นกัน จากการสุ่มพบว่า มีความหลากหลายของเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามดังนี้



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า มีกลุ่มชาวต่างชาติ เข้ามาเยี่ยมชมมิวเซียมสยาม ดังนี้ คือ ได้หวัน ออสเตรเลีย อังกฤษ ฝรั่งเศส ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 20 ส่วนชาวสวีเดนและบราซิลมีจำนวนร้อยละ 10 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติทั้งหมด

2. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักจากชาวต่างชาติ



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า มีช่องทางหลัก ๆ ที่ทำให้ชาวต่างชาติรู้จักมิวเซียมสยามคือ

การแนะนำของเพื่อนหรือคนสนิท – ชาวต่างชาติจำนวนมากรู้จักมิวเซียมสยามจากเพื่อนชาวไทย และบางคนจากญาติซึ่งอยู่ในประเทศไทยเป็นคนแนะนำ นอกจากนี้ชาวต่างชาติบางคนยังมีเพื่อนชาวไทยพา มาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามเองและช่วยอธิบายเรื่องราวในนิทรรศการเองด้วย

จากหนังสือ Lonely Planet Guide – ที่ทำให้ชาวต่างชาติรู้จักมิวเซียมสยาม เนื่องจากในหนังสือมี แนะนำการท่องเที่ยวยังมิวเซียมสยามไว้ด้วย

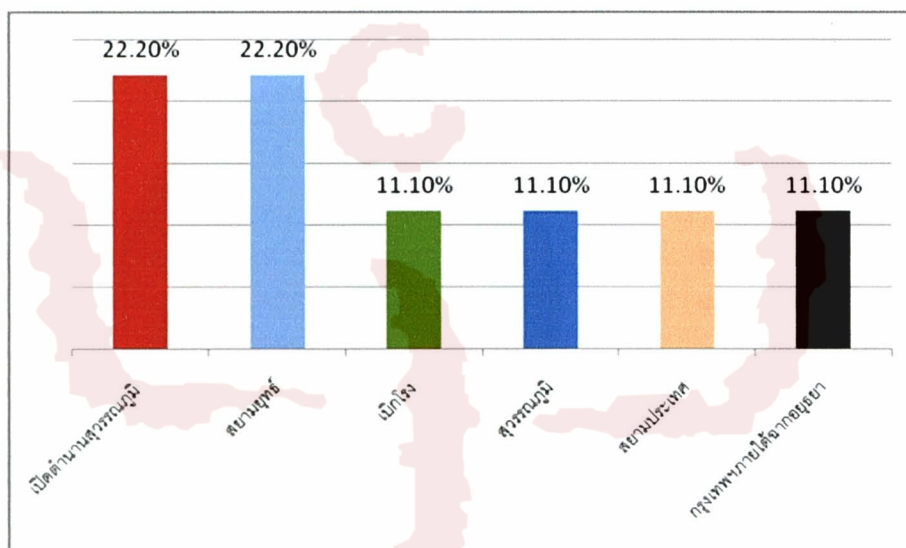
อินเทอร์เน็ต – เป็นช่องทางที่ชาวต่างชาติสามารถพบข้อมูลของมิวเซียมสยามได้และนำมาสู่การเดินทางมาเยี่ยมชมเช่น เว็บไซต์ จากการค้นหาผ่านทาง Google.com โดยใช้คำค้น “Museum Siam” พบว่า ผลการค้นหาเว็บไซต์มิวเซียมสยามที่แสดงขึ้นมา คือ www.ndmi.or.th และ www.facebook.com/museumsiamfan เป็นอันดับที่ 1 และ 2

หนังสือพิมพ์ – ชาวต่างชาติบางส่วนรู้จักมิวเซียมสยามผ่านหนังสือพิมพ์ของไทยโดยเฉพาะ Bangkok Post ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

3. ห้องแสดงนิทรรศการที่ชาวต่างชาติประทับใจ

จากการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติพบว่า มีความชื่นชอบในห้องนิทรรศการต่าง ๆ กันออกไปดังนี้

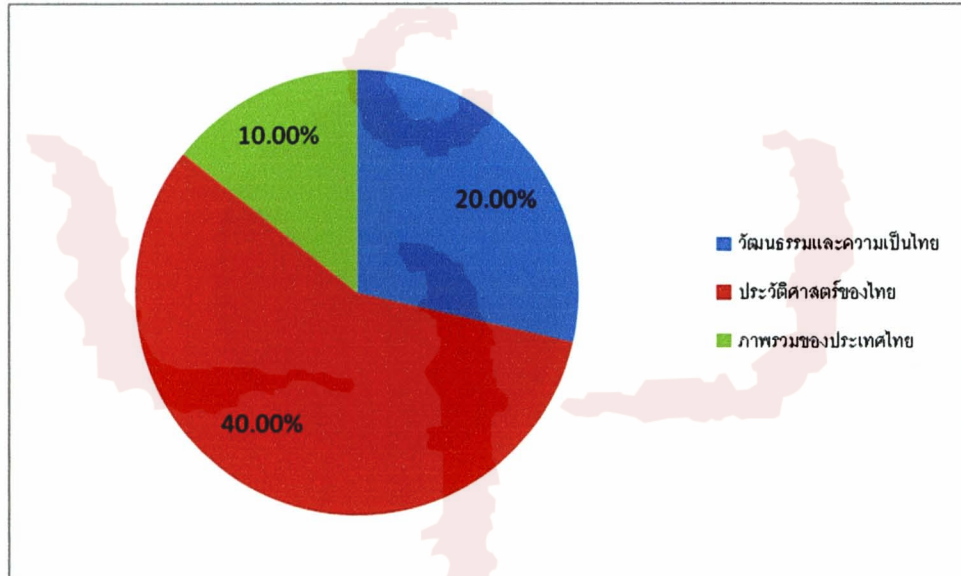


จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ห้องนิทรรศการที่ชาวต่างชาติชื่นชอบ มีจำนวนทั้งหมด 6 ห้อง โดยห้องที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ

อันดับที่ 1 ห้องเปิดตำนานสุวรรณภูมิและห้องสยามยุท

อันดับที่ 2 ห้องเบ็กร็อง สุวรรณภูมิ สยามประเทศ และ กรุงเทพฯ ๑ ภายใต้ฉากอยุธยา ในจำนวนที่เท่ากันตามลำดับ

4. ตารางสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติได้รับกลับไปจากการเข้าชมมิวเซียมสยาม จากการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามซึ่งเป็นชาวต่างชาติ ในเรื่องของสิ่งที่ได้รับจากการเข้าชมมิวเซียมสยาม มีข้อมูลที่น่าสนใจดังนี้



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่าสิ่งที่ กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ ได้รับจากการเข้าชมมิวเซียมสยามมีดังนี้

อันดับที่ 1 ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ของประเทศไทยในแง่มุมต่าง ๆ (Thai History)

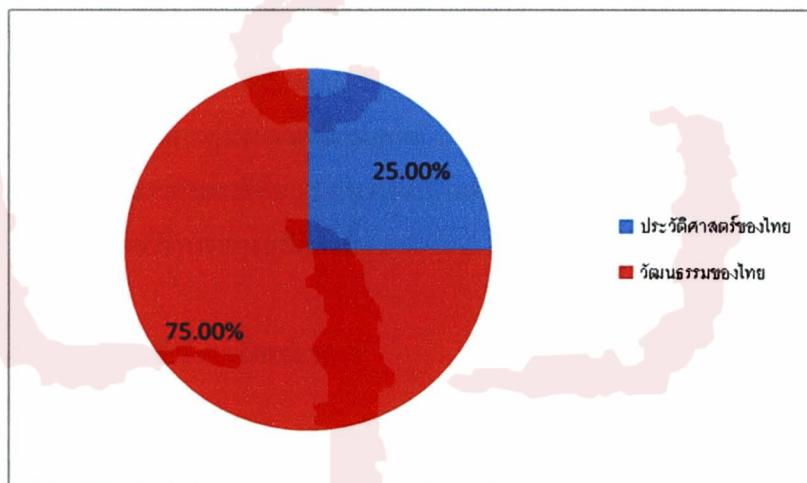
อันดับที่ 2 ความรู้เรื่องวัฒนธรรมของประเทศไทย ผ่านทางวิถีชีวิตที่สื่อออกมาได้อย่างน่าสนใจ (Thai Culture and Lifestyle)

อันดับที่ 3 ภาพรวมของประเทศไทย เป็นข้อมูลกว้าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะและวิถีความเป็นไทย (Thainess)

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

5. แนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคต

จากการวิเคราะห์ทางสถิติในกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ เรื่องแนวโน้มความชื่นชอบหัวข้อนิทรรศการในอนาคตมีดังนี้



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า อันดับแรกคือ ชาวต่างชาติอยากให้มีการจัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของไทยในแง่มุมต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมของภูมิภาค 4 ภาค วัฒนธรรมของชนเผ่าที่เป็นชนกลุ่มน้อยในประเทศไทย หรือแม้แต่ต้นตอที่เกี่ยวกับอาหารไทย

อันดับที่สองคือ นิทรรศการเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของชาติไทย ซึ่งอาจจะเพิ่มเติมมาจากนิทรรศการที่จัดแสดงอยู่แล้วในขณะนี้ เป็นต้น

6. สิ่งที่ต้องการให้มิวเซียมสยามปรับปรุง

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงในการจัดแสดงนิทรรศการมีดังนี้

1. เนื้อหาของการจัดแสดงนิทรรศการเรื่องความประเทสไทยยังขาดมิติต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เรื่องเกี่ยวกับความขัดแย้งในสังคม และบทบาทของสังคมไทยในสังคมโลกปัจจุบัน
2. เนื้อหาบางส่วนยาวเกินไป ต้องใช้เวลานานในการชมนิทรรศการในแต่ละเรื่อง แต่ในขณะเดียวกัน เนื้อหาบางส่วนก็สั้นเกินไป และไม่ได้ให้เนื้อหาเชิงเจาะลึกในรายละเอียด
3. ข้อมูลในทุกส่วนของการจัดนิทรรศการ ควรแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย เพื่อให้ชาวต่างชาติเกิดความเข้าใจที่ครบถ้วนและถูกต้อง

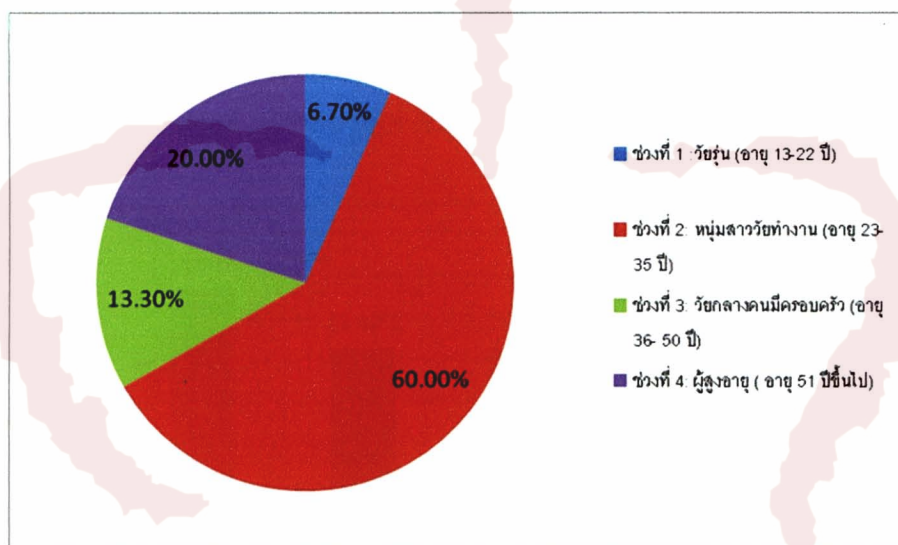
ผลการวิจัยส่วนที่ 3 รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เฉพาะชาวต่างชาติ ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 จากแบบสำรวจที่ 2

จากการดำเนินงานเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เข้าชมมิวเซียมสยามเฉพาะชาวต่างชาติในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จากผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม ชาวต่างชาติ ซึ่งจำนวนผู้เข้าชมจากการสุ่มจะมากน้อยแตกต่างกันตามจำนวนสุทธิของผู้เข้าชมในช่วงนั้น ๆ โดยจำนวนทั้งหมดของผู้เข้าชมชาวต่างชาติคือ 15 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 12 คน เพศหญิงจำนวน 3 คน สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลทางลักษณะของผู้เข้าชมนิทรรศการ

1.1 อายุของผู้เข้าชมในช่วงวัยต่าง ๆ

ระดับอายุของผู้ที่เข้ามาชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ จากการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้เข้าชมมีอายุน้อย สุดคือ 19 ปี อายุมากที่สุดคือ 65 ปี และคณะผู้วิจัยได้แบ่งช่วงวัยของผู้เข้าชมเป็น 4 ช่วงอายุ ตามกลุ่มอายุดัง แผนภูมิที่จะแสดงต่อไปนี้



จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ พบว่ากลุ่มอายุที่เข้าชมมิวเซียมสยาม

อันดับที่ 1 คือ กลุ่มหนุ่มสาววัยทำงาน (23 – 35 ปี)

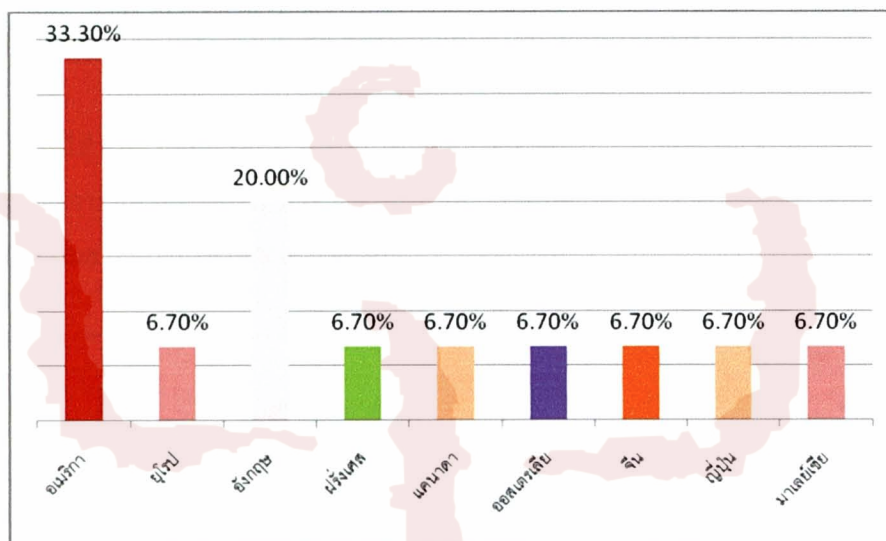
อันดับที่ 2 คือ กลุ่มวัยผู้สูงอายุ (51 ปีขึ้นไป)

อันดับที่ 3 คือ กลุ่มวัยกลางคน มีครอบครัว (36 – 50 ปี)

อันดับที่ 4 คือ กลุ่มวัยรุ่น (15 - 22 ปี)

1.2 ความหลากหลายในเชื้อชาติของผู้เข้าชมมิวเซียมสยาม

จากการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความหลากหลายในเชื้อชาติดังนี้



อันดับที่ 1 อเมริกา – มีจำนวนผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.3

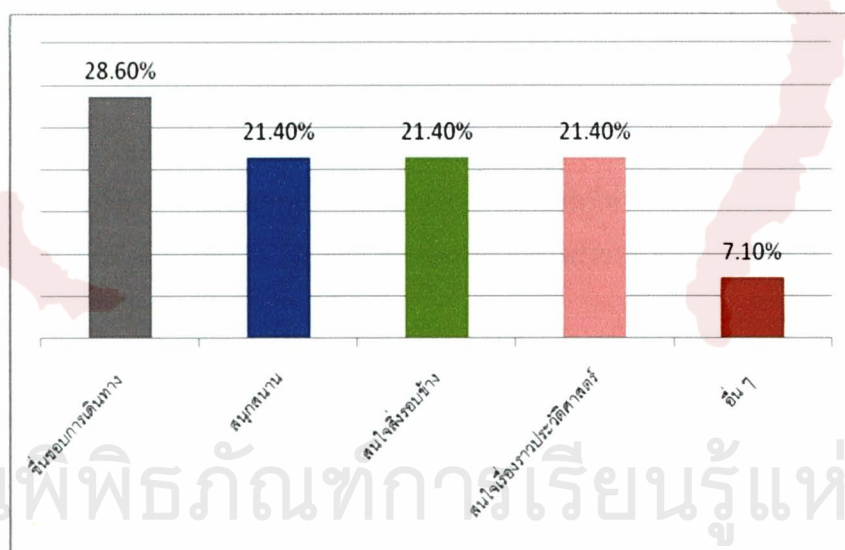
อันดับที่ 2 อังกฤษ – มีจำนวนผู้เข้าชมมิวเซียมสยามมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 20.0

อันดับที่ 3 มีชาวต่างชาติที่เข้าชมมิวเซียมสยามจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 6.70 คือ ฝรั่งเศส

แคนาดา ออสเตรเลีย จีน มาเลเซีย ญี่ปุ่นและยุโรป ตามลำดับ

2. ความเป็นตัวตนกับการเข้าชมมิวเซียมสยาม

การวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้เข้าชมมิวเซียมสยามนิยมตนเองต่างกันออกไปและแบ่งได้ดังนี้



สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

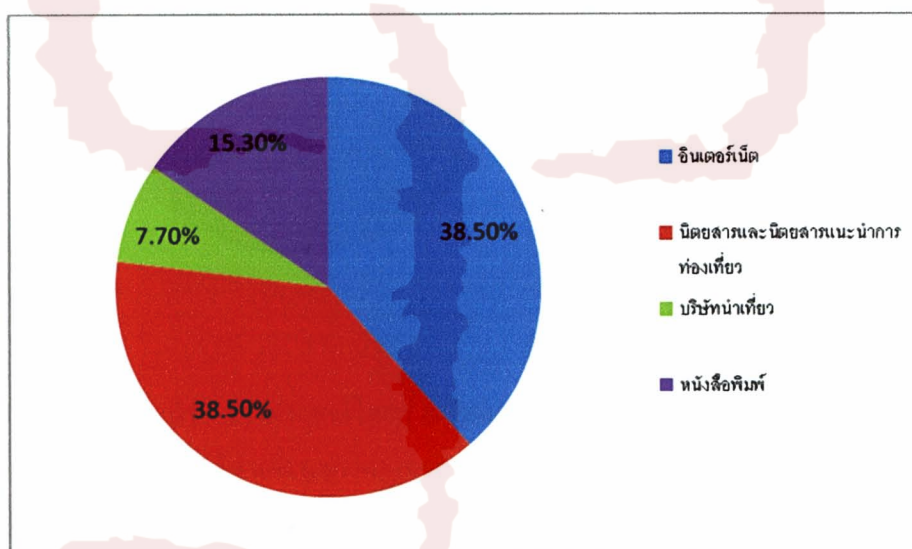
อันดับที่ 1 กลุ่มผู้ชื่นชอบการเดินทาง รักการเดินทางไปเจอประสบการณ์ในสถานที่แห่งใหม่

อันดับที่ 2 กลุ่มผู้สนใจสิ่งรอบข้าง /เรื่องราวประวัติศาสตร์และ กลุ่มคนที่รักความสนุกสนาน ซึ่ง
เป็น กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากัน

อันดับที่ 3 กลุ่มที่นิยมตนเองเป็นอื่น ๆ เช่น เป็นคนยุโรป เป็นคนธรรมดา เป็นต้น

3.ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติเสนอช่องทางติดต่อสื่อสาร
เพื่อให้ มิวเซียมสยามสามารถเข้าถึงพวกเขาได้ดังนี้



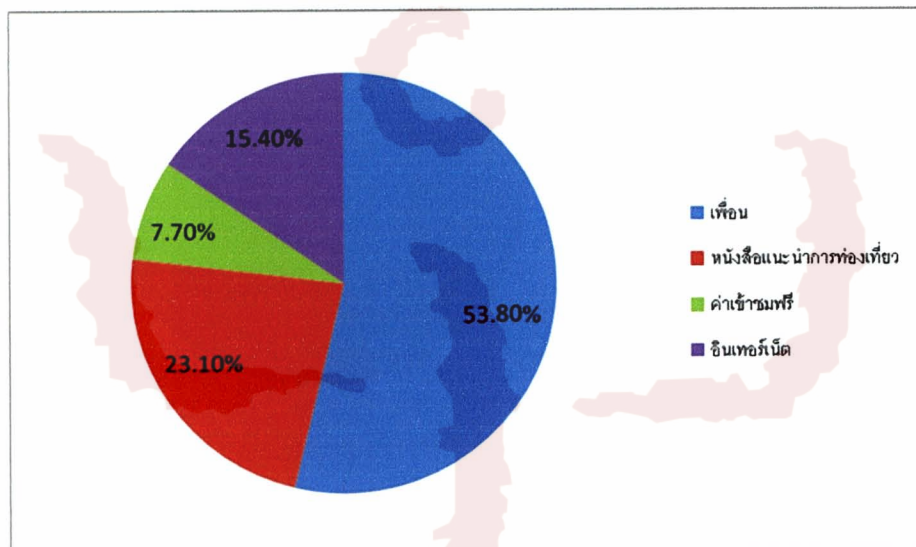
อันดับที่ 1 อินเทอร์เน็ต และนิตยสารแนะนำการท่องเที่ยวต่างๆ - ชาวต่างชาติมักเข้าไปค้นหาข้อมูล
การท่องเที่ยวผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ จึงเป็นการดีที่มิวเซียมสยามจะจัดทำข้อมูลขึ้นบนเว็บไซต์ต่าง ๆ อีก
ทั้งนิตยสารแนะนำการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครซึ่งแจกฟรีในสถานที่ต่าง ๆ เช่น BKKแมกกาซีน ที่
แจกที่สถานีรถไฟฟ้า BTS และนิตยสาร GURU ซึ่งแจกฟรีตามห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารต่างๆ เป็น
ต้น

อันดับ 2 หนังสือพิมพ์ - ชาวต่างชาติมักจะอ่านหนังสือพิมพ์โดยเฉพาะ หนังสือพิมพ์Bangkok
Post ซึ่งในนั้นจะมีข้อมูลแนะนำการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะช่วยให้ชาวต่างชาติรู้จักมิวเซียม
สยามได้

อันดับที่ 3 บริษัทนำเที่ยว - ชาวต่างชาติส่วนหนึ่งจะเดินทางท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยว และ
บริษัทนำเที่ยวเอง จะมีเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะศึกษาหาข้อมูลการ
ท่องเที่ยวจากเอกสาร จึงเป็นการดีที่มิวเซียมสยามจะเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสารเหล่านี้

4. ช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักจากชาวต่างชาติ

การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติในช่องทางที่ทำให้มิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ และทำให้มาเข้าชมนิทรรศการพบว่า มีหลาย ๆ ปัจจัยที่ทำให้ชาวต่างชาติเลือกเข้ามาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามดังนี้



อันดับที่ 1 เพื่อนแนะนำ – ชาวต่างชาติโดยส่วนใหญ่จะรู้จักมิวเซียมสยามจากเพื่อนชาวไทยที่แนะนำและเพื่อนคนไทยบางคนได้พาเพื่อนชาวต่างชาติมาเที่ยวชมยังมิวเซียมสยาม

อันดับที่ 2 หนังสือแนะนำการท่องเที่ยว – ชาวต่างชาติบางส่วนรู้จักมิวเซียมสยามจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยวเช่น Lonely Planet จึงทำให้อยากมาเที่ยวชมมิวเซียมสยาม

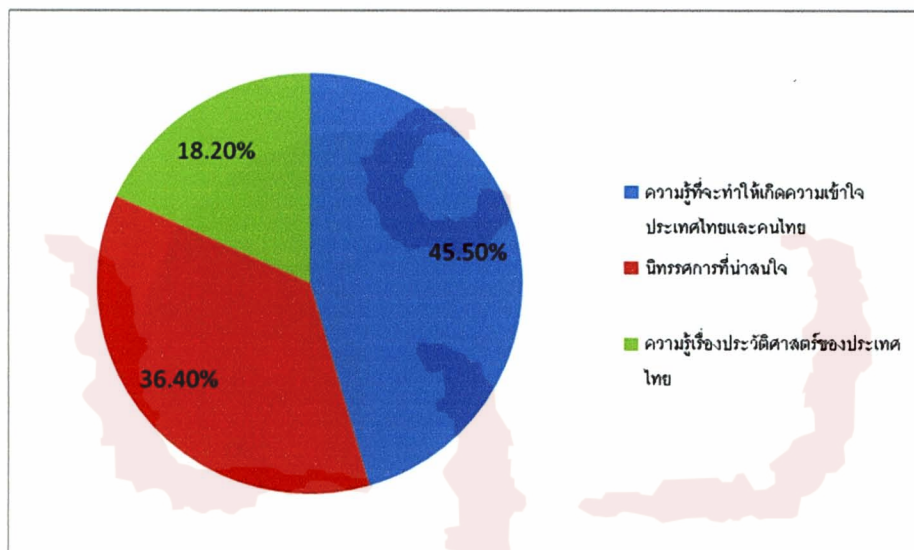
อันดับที่ 3 อินเทอร์เน็ต – จากข้อมูลในอินเทอร์เน็ตที่แนะนำการมาเที่ยวชมมิวเซียมสยามไว้ ทำให้ชาวต่างชาติที่ต้องการจะเข้าใจถึงสังคมและวัฒนธรรมไทยมากขึ้นเลือกที่จะเดินทางเข้ามาเยี่ยมชมมิวเซียมสยาม เช่น ใช้การค้นหาผ่านทาง Google.com ผลการค้นหาเว็บไซต์มิวเซียมสยามที่แสดงขึ้นมาคือ www.ndmi.or.th และ www.facebook.com/museumsiamfan เป็นอันดับที่ 1 และ 2

อันดับที่ 4 ค่าเข้าชมฟรี – ชาวต่างชาติจำนวนไม่น้อยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังกรุงเทพมหานคร และผ่านเข้ามาเจอมิวเซียมสยามและด้วยการที่ไม่มีการเก็บค่าเข้าชม จึงทำให้ตัดสินใจเข้ามาดูนิทรรศการภายใน

สถาบันพิพิธภัณฑการการเรียนรู้แห่งชาติ

5. สิ่งที่ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติคาดหวังจากนิทรรศการของมิวเซียมสยาม

การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ ในความคาดหวังจากนิทรรศการของมิวเซียมสยามมีดังนี้



อันดับที่ 1 ความรู้ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจประเทศไทยและคนไทย - ชาวต่างชาติคาดหวังว่าการเข้าชมนิทรรศการจะช่วยให้สามารถทำความเข้าใจคนไทยและวัฒนธรรมของไทยได้ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการเข้ามาท่องเที่ยวหรือพักอาศัยในประเทศไทย

อันดับที่ 2 นิทรรศการที่น่าสนใจ - ชาวต่างชาติคาดหวังความแปลกใหม่และน่าสนใจจากทั้งตัวเนื้อสาระของนิทรรศการเองและจากอุปกรณ์สื่ออันทันสมัยที่ทำให้การเข้าชมพิพิธภัณฑสถานไม่น่าเบื่อ

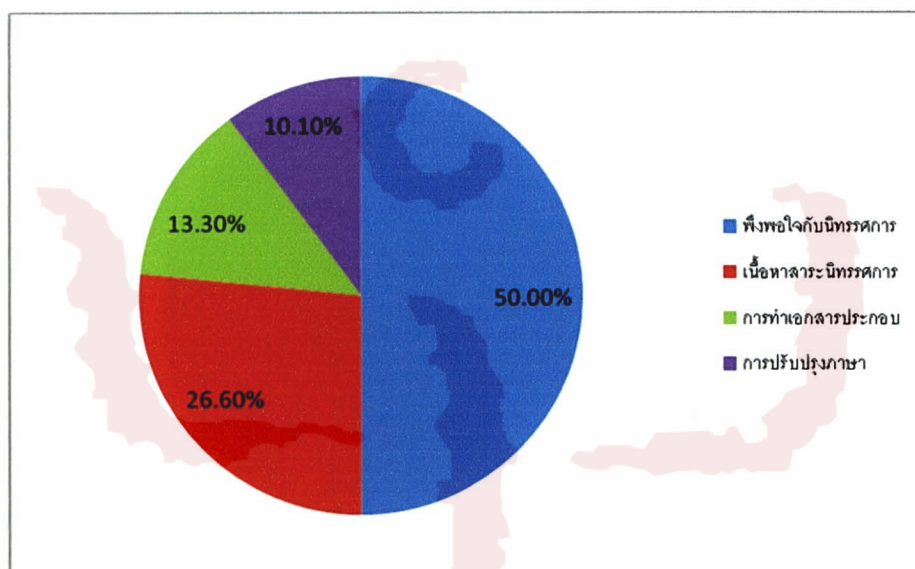
อันดับที่ 3 ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ของประเทศไทย - ชาวต่างชาติคาดหวังที่จะได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาอันยาวนานของประเทศไทยให้มากขึ้น

จากการสำรวจความคาดหวังของผู้เข้าชมว่า เมื่อได้เข้าชมแล้วผู้เข้าชมได้รับความพึงพอใจตรงตามความคาดหวังหรือไม่ พบว่าชาวต่างชาติทุกคนต่างพอใจมาก ในความรู้ ความบันเทิงที่ได้รับจากมิวเซียมสยาม ซึ่งตอบสนองตรงตามความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าชมชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

6. สิ่งที่ต้องการให้มิวเซียมสยามปรับปรุง

การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติในเรื่องสิ่งที่อยากให้มิวเซียมสยามมีการปรับปรุง มีดังต่อไปนี้



อันดับที่ 1 ฟังพอลีกกับนิทรรศการปัจจุบัน ผู้เข้าชมมากกว่าครึ่งมีความคิดเห็นว่า นิทรรศการที่แสดงอยู่คืออยู่แล้ว ซึ่งได้เสนอว่า ควรรักษามาตรฐานแบบนี้ต่อไป

อันดับที่ 2 เนื้อหาสาระของนิทรรศการ ผู้เข้าชมบางส่วนเสนอว่า ควรปรับปรุงเนื้อหาที่จัดแสดงในบางห้องที่มีเนื้อหามากเกินไป ไม่สะดวกในการอ่าน

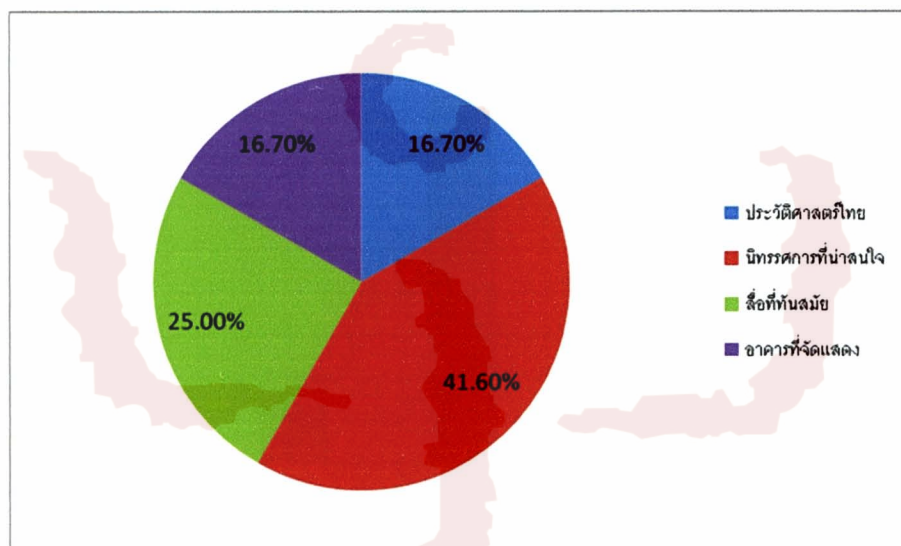
อันดับที่ 3 เอกสารประกอบ ผู้เข้าชมนิทรรศการ แนะนำให้มีการทำแผ่นพับ ใบปลิวมาใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการในแต่ละห้องให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีเพียงแผ่นพับรวมซึ่งแนะนำห้องต่าง ๆ เท่านั้น หากมีแผ่นพับที่ทำขึ้นประจำห้องแสดงนิทรรศการต่าง ๆ และให้ผู้เข้าชมสามารถนำกลับไปได้จะช่วยให้ผู้ที่เข้าชมแล้ว สามารถนำข้อมูลพวกแผ่นพับกลับไปเพื่อแนะนำให้เพื่อนหรือคนใกล้ชิดต่อไปได้ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์กับนักเรียน นิสิต นักศึกษาในการนำข้อมูลไปใช้ในการเรียนด้วย

อันดับที่ 4 ปรับปรุงภาษา ผู้เข้าชมนิทรรศการชาวต่างชาติต้องการให้มีการใช้ภาษาอังกฤษในการอธิบายในส่วนต่าง ๆ ให้มากขึ้นเพื่อความเข้าใจของชาวต่างชาติ

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

7. สิ่งประทับใจจากการเข้าชมนิทรรศการ

การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติในสิ่งที่ประทับใจจากการเข้าชมนิทรรศการยังมิวเซียมสยาม มีดังนี้



อันดับที่ 1 นิทรรศการที่น่าสนใจ - ในภาพรวมแล้วนิทรรศการให้ความรู้เรื่องประเทศไทย โดยเฉพาะในเรื่องประวัติศาสตร์ชาติไทยได้เป็นอย่างดี สร้างความประทับใจให้กับชาวต่างชาติ

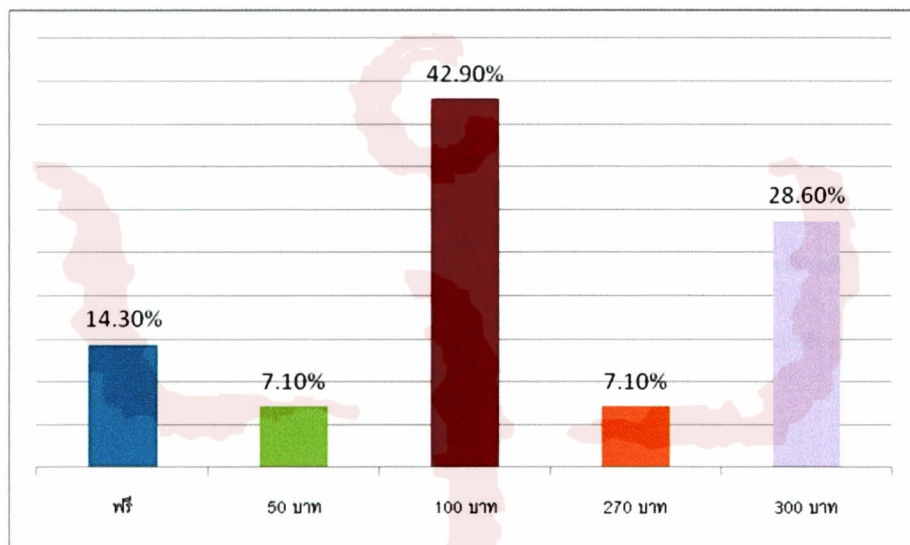
อันดับที่ 2 สื่อที่ใช้ในการแสดงนิทรรศการ - มิวเซียมสยามได้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาผสมผสานในการจัดแสดงนิทรรศการในแต่ละห้อง ทำให้เกิดความแปลกใหม่ในการเข้าชมนิทรรศการ

อันดับที่ 3 ประวัติศาสตร์ไทยในนิทรรศการและอาคารสถานที่ที่ใช้จัดแสดง - ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความสนใจเนื้อหาสาระของนิทรรศการอยู่แล้ว การได้เข้าชมมิวเซียมสยามจึงทำให้ได้รับความรู้และความเข้าใจที่มากขึ้นเกี่ยวกับประเทศไทย อีกส่วนหนึ่งคือ อาคารสถานที่จัดแสดงนิทรรศการ ที่สวยงามก็เป็นที่สร้างความประทับใจให้กับผู้มาพบเห็นด้วย

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

8. อัตราค่าเข้าชมที่ผู้เข้าชมพึงพอใจง่าย

การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติ ในอัตราค่าเข้าชมที่ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามพึงพอใจง่ายมีดังนี้



จากการวิเคราะห์สถิติพบว่าราคาค่าเข้าชมที่กลุ่มตัวอย่างเต็มใจจะจ่ายต่ำสุดคือไม่ต้องการให้มีการเก็บหรือควรเปิดให้มีการเข้าชมฟรี ส่วนราคาสูงสุดคือ 300 บาท ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 151.43 บาท

อย่างไรก็ตามราคาที่ผู้เข้าชมชาวต่างชาติเต็มใจจะจ่ายหากมีการปรับราคาค่าเข้าชม ดังนี้

ลำดับที่ 1 ราคา 100 บาท

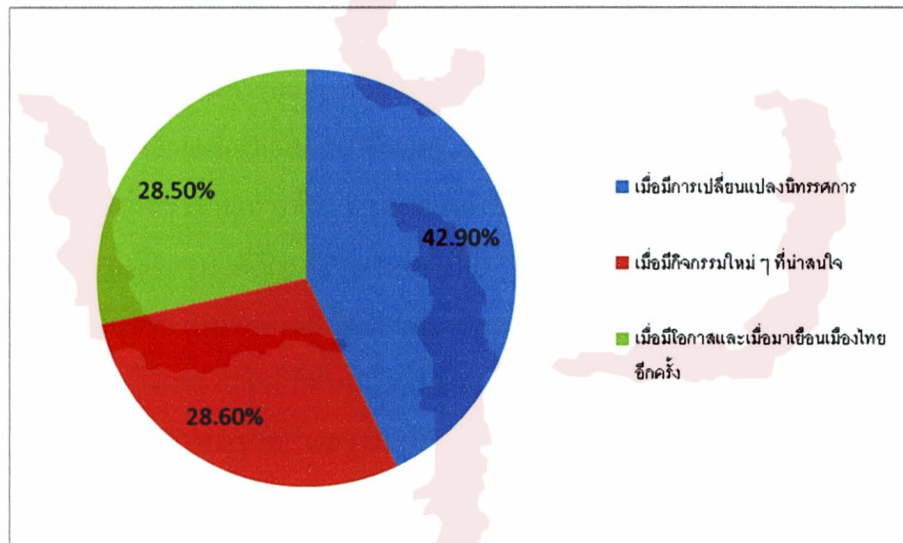
ลำดับที่ 2 ราคา 300 บาท

ลำดับที่ 3 ราคา 50 บาท และราคา 270 บาท

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

9. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเยี่ยมชมมิวเซียมสยามในครั้งต่อไป

การวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้เข้าชมมิวเซียมสยามชาวต่างชาติกลับมาชมมิวเซียมสยามอีกครั้งดังนี้



อันดับที่ 1 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในนิทรรศการที่จัดแสดง

อันดับที่ 2 เมื่อมีกิจกรรมใหม่ๆ ที่น่าสนใจ

อันดับที่ 3 เมื่อมีโอกาสและเมื่อมาเยือนเมืองไทยอีกครั้ง

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

ผลการวิจัยส่วนที่ 4 รายงานผลของการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเจ้าหน้าที่มิวเซียมสยามเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์

● กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบ

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบประกอบไปด้วย คณาจารย์ที่สอนทางด้านการออกแบบ (Design) ตกแต่งภายใน (Interior) และสถาปัตยกรรม (Architect) ในระดับอุดมศึกษาและนักออกแบบอิสระ รวม 8 ท่าน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบได้ให้ข้อคิดที่เกี่ยวข้องกับจุดเด่นที่เป็นข้อดีของพิพิธภัณฑ์ โดยภาพรวมซึ่งสรุปได้เป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- การจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสม โดยดูจากการก่อให้เกิดการสร้างวัสดุอุปกรณ์ รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ให้ความรู้
- พิพิธภัณฑ์สามารถสร้างความภูมิใจให้กับผู้ชมคนไทย รู้สึกว่าในประเทศเราก็มีพิพิธภัณฑ์ที่ดีที่มีระดับความเป็นนานาชาติ มีการนำเอาความคิดรูปแบบใหม่มาใช้ในการจัดแสดงและให้ห้องความรู้ที่สนุกสนาน ไม่น่าเบื่อและไม่ยึดติดอยู่กับรูปแบบของการจัดทำพิพิธภัณฑ์แบบเดิมๆ
- ผู้เข้าชมสามารถเรียนรู้เรื่องราวเก๋ๆ น้อยๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยผ่านวิธีการนำเสนอในรูปแบบใหม่ ที่ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ที่หลากหลาย
- เนื้อหาสาระในการนำเสนอ ได้ใช้แนวคิดของศาสตร์ทางด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา เช่น การยอมรับว่าคนไทยมาจากพหุสังคม เป็นต้น

ในขณะเดียวกัน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการออกแบบก็ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์สยาม ซึ่งสรุปได้เป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

ด้านเนื้อหาสาระในการนำเสนอ

- ในส่วนของการแนะนำ (Introduction) ทางพิพิธภัณฑ์ขาดความต่อเนื่องกับ เนื้อหาที่นำเสนอ ควรจะสื่อให้ผู้ชมเข้าใจและเล็งเห็นถึงเนื้อหาสาระโดยภาพรวม และประเด็นสาระหลัก (Core message) ที่พิพิธภัณฑ์อยากให้ผู้เข้าชมได้เรียนรู้ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงวิธีการเข้าชม ซึ่งความเข้าใจดังกล่าว จะส่งผลให้ผู้ชมสร้างภาพ ความคิด และตระหนักถึงเรื่องราวต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในส่วนท้ายของการนำเสนอของทางพิพิธภัณฑ์ควรที่จะสรุปประเด็นสาระหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรุปให้เห็นในเชิงรูปธรรม ซึ่งการสรุปดังกล่าวจะเป็นการตอบย้ำถึงวัตถุประสงค์ และความเข้าใจต่างๆ เช่น ถ้าทางพิพิธภัณฑ์ต้องการทิ้งคำถามให้แก่ผู้เข้าชมว่าสรุปแล้ว “คนไทยมาจากไหน” ซึ่งถ้า

ส่วนสุดท้ายช่วยตั้งคำถามอีกครั้งก็จะทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจถึงจุดประสงค์ที่ชัดเจนในการนำเสนอมากกว่าที่จะไม่มีส่วนสรุป เพราะ ผู้เข้าชมบางท่านอาจจะเข้าใจหรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่เป็นคำถามดังกล่าว

- ในส่วนของเนื้อหาที่นำเสนอในส่วนการแสดงต่างๆ เมื่ออ่านแล้วจะรู้สึกว่ายาวความลึกซึ้ง จึงน่าจะมีรายละเอียดทางประวัติศาสตร์ ความเป็นมาขององค์ความรู้ที่นำเสนอและทำให้ลึกซึ้งกว่านี้ รูปแบบของเนื้อหาในตอนนี้เหมาะสมกับผู้ชมคนไทยวัยต่างๆ ไป แต่ไม่สามารถตอบสนองผู้ชมที่ต้องการได้รับข้อมูลความรู้ในเรื่องนั้นอย่างลึกซึ้ง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้เข้าชมส่วนหนึ่งไม่อยากเข้ามาชมพิพิธภัณฑ์หรือกลับมาชมพิพิธภัณฑ์อีกครั้ง เพราะพิพิธภัณฑ์ไม่ได้มีข้อมูลรายละเอียดหรือจัดแสดงสิ่งของที่มีค่าอย่างหมุนเวียนพอที่จะกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง ในประเด็นนี้ควรที่จะพยายามให้คนกลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อีก โดยให้ผู้ชมเขารู้สึกว่าไม่ได้มาดูแต่นิทรรศการแล้วก็จบ แต่สามารถมาเพื่อค้นคว้าข้อมูล ซึ่งอาจมีหนังสือที่มีรายละเอียด มีข้อมูลเชิงลึกทางประวัติศาสตร์ให้ได้ศึกษาเพิ่มเติมในการให้บริการในส่วนห้องสมุดของพิพิธภัณฑ์ หรือในห้องที่จัดนิทรรศการเลยก็ได้ หากปรับปรุงประเด็นนี้แล้ว จะทำให้มีผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาหาข้อมูลอยู่ตลอดเวลา
- ทางพิพิธภัณฑ์ก็อาจนำโบราณวัตถุของเก่าแก่อันล้ำค่าที่พิพิธภัณฑ์สามารถหยิบยืมจากที่อื่นๆ มานำเสนอเพื่อดึงดูดความสนใจ ที่สอดคล้องกับในส่วนของเนื้อหาหลักที่จัดแสดงอยู่แล้วนั้น เพื่อเพิ่มความสนใจมากยิ่งขึ้น น่าจะเพิ่มข้อมูลความรู้ที่เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ในช่วงเวลานั้นหมุนเวียนกันไป นอกจากจะเป็นการให้ความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์แล้วยังสามารถเป็นหัวข้อที่ทำให้ผู้ชมอยากกลับมาชมพิพิธภัณฑ์อีกครั้ง

รูปแบบการนำเสนอ

- การสร้างเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ที่จะสามารถเป็นจุดดึงดูดผู้ชมคนไทยให้เข้ามาเพิ่มขึ้นสามารถทำได้โดย ใช้วิธีการนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับลักษณะหรือพฤติกรรมของการเยี่ยมชมของคนไทยที่ไม่เคยใช้มาก่อน แต่การให้เวลาในการชมพิพิธภัณฑ์เพื่อเก็บเกี่ยวความรู้ จะเป็นการยากที่จะทำให้คนไทยกลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์อีกครั้งที่สองและครั้งต่อไป เนื่องจากคนไทยมักยึดติดกับการชมพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบของการดูและอ่าน (look and read) แต่ไม่ได้มีการใช้การปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นในการชมพิพิธภัณฑ์ ทางพิพิธภัณฑ์ควรจะต้องตั้งคำถามแก่ตนเองว่า ควรทำอย่างไรจึงจะทำให้คนไทยสนใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์มากกว่าเดิม หรืออาจจะสร้างตัวละครตัวแทนพิพิธภัณฑ์ (Mascot) ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของไทย เป็นตัวปลูกเร้าความสนใจในการชม เป็นต้น

- รูปแบบการตกแต่งห้องสามารถทำให้มีความแปลกใหม่ และสามารถส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึก ความคิดของผู้เข้าชมได้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยมุ่งประเด็นการปรับปรุงไปที่การสร้างความรู้สึกระทึกใจครั้งแรก (First impression) ความรู้สึกที่อยากค้นหาและความรู้สึกที่อยากรู้อยากเห็นเรื่องราวต่างๆ (Learning from Curiosity) เป็นต้น
- การขาดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดนิทรรศการในตัวห้อง ให้มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนย้ายหมุนเวียน รวมไปถึงการขาดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเนื้อหาที่น่าสนใจ จึงทำให้ผู้ที่เคยมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ไม่ได้เกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อกลับมาชมอีกครั้ง พิพิธภัณฑ์ที่ดีในทัศนะของกลุ่มผู้ออกแบบกลุ่มนี้ คือพิพิธภัณฑ์ที่มีการเคลื่อนไหว (Movement) และการมีปฏิสัมพันธ์ได้กับทุกอย่างในพิพิธภัณฑ์ (Full interaction) ตัวอย่างเช่น ร้านกาแฟก็สามารถที่จะซื้อกาแฟได้จริง สามารถหยอดเหรียญฟังเพลงจากตู้เพลงโบราณได้ หรือแม้กระทั่งมีการเช่าชุดให้สวมและสามารถเดินชมพิพิธภัณฑ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พิพิธภัณฑ์ดูมีชีวิต (Lively) เป็นที่ดึงดูดทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศให้มาเยี่ยมชม
- จัดกิจกรรมที่สร้างความมีส่วนร่วมของผู้ชมกับพิพิธภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น เมื่อต้องการนำเสนอภูมิปัญญาพื้นบ้านในการปั้นเครื่องปั้นดินเผา ก็ควรจัดให้มีส่วนที่ผู้ชมสามารถลงมือปฏิบัติได้จริงด้วย ซึ่งจะเป็นการเรียนรู้ที่ได้ฝึกจากการปฏิบัติ ทำให้เกิดความเข้าใจและความรู้สึกรักในการสร้างไว้ซึ่งศิลปะ วัฒนธรรมแขนงนั้นๆ อีกด้วย
- การนำเสนอเรื่องราวประวัติศาสตร์โดยอาศัยวัตถุที่สนรอบๆ ของตัวพิพิธภัณฑ์เป็นตัวช่วยส่งเสริมการนำเสนอข้อมูลที่ปรากฏในห้องนิทรรศการ เช่น การชี้ให้เห็นถึงยอดพระปรมาภิไธยของวัดอรุณราชวรารามราชววิหาร ที่สามารถมองเห็นได้จากพิพิธภัณฑ์ การนำเสนอรูปแบบนี้ จะช่วยสร้างความสนใจและเป็นการใช้บรรยากาศสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นการเชื่อมต่อระหว่างชุมชนภายนอกกับพิพิธภัณฑ์

สภาพแวดล้อมภายในของอาคารพิพิธภัณฑ์

- พื้นที่สำหรับการรับรองผู้เข้าชมในแต่ละห้องยังไม่สามารถรองรับจำนวนคนเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลให้เมื่อมีผู้ชมจำนวนมาก จะทำให้รู้สึกอึดอัดไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ภายในแต่ละห้องได้อย่างทั่วถึง เพื่อการรองรับทั้งจำนวนของผู้เข้าชม และเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลที่น่าสนใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการขยายพื้นที่หรือปรับแต่งพื้นที่ในการนำเสนอโดยคำนึงถึงปัญหานี้
- ความเหมาะสมในการจัดระเบียบของผู้ที่ทำงานในอาคารของพิพิธภัณฑ์ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้พื้นที่ภายใน ว่าส่วนนี้เป็นที่สำหรับผู้เข้าชมหรือเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการที่ผู้เข้าชมสามารถทราบได้ว่า ณ เวลานั้นเป็นเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

หรือไม่ เพื่อที่ผู้ชมจะสามารถถามรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเกรงใจ ซึ่งถ้าสามารถจัดระเบียบดังกล่าวได้ให้ปรากฏได้อย่างชัดเจน ก็จะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สภาพแวดล้อมภายนอกของอาคารพิพิธภัณฑ์

- การสร้างพื้นที่โดยรอบอาคารพิพิธภัณฑ์ให้มีการเคลื่อนไหว (Movement) และมีชีวิตชีวา (Lively) กล่าวคือ ให้เป็นที่สำหรับทำกิจกรรมของคนในชุมชนใกล้เคียงด้วย ซึ่งประกอบไปด้วยคนที่อยู่อาศัยในบริเวณชุมชนใกล้เคียง พิพิธภัณฑ์ และกลุ่มนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนใกล้เคียงๆ บริเวณพิพิธภัณฑ์ กิจกรรมที่สามารถจัดได้ร่วมกับชุมชน เช่น การใช้พื้นที่สนามภายนอกอาคารเป็นลานออกกำลังกาย เป็นส่วนสาธารณะที่ร่มรื่นเป็นลานกิจกรรมต่างๆ ที่เชื้อเชิญให้คนในชุมชนเข้ามารู้จักพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้พิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งดึงดูดกลุ่มคนต่างๆ ให้เข้ามาทำกิจกรรม และช่วยให้พิพิธภัณฑ์มีการเคลื่อนไหวและมีชีวิตอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การสร้างกรณีศึกษาชีวิตทางด้านการต่างๆ ของพิพิธภัณฑ์ เช่น การวัดความรู้ การวัดการเรียนรู้ การวัดความพึงพอใจของผู้เข้าชมซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นประโยชน์ต่อทางพิพิธภัณฑ์ที่จะนำไปปรับปรุงทางด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นข้อมูลที่จะนำเสนอต่อรัฐบาลในการที่จะได้รับการสนับสนุนทางด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
- การจัดทำเทศกาลประจำปีของทางพิพิธภัณฑ์ ซึ่งจะส่งผลให้มีผู้ต้องการเข้าชมและติดตามผลงานของทางพิพิธภัณฑ์ โดยจะเป็นการเพิ่มจำนวนของผู้เข้าชมและเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างรายได้ให้แก่พิพิธภัณฑ์ เช่น “งานเกษตรแฟร์” ของมหาวิทยาลัยเกษตรที่มีผู้คนจำนวนมากรอในการเข้าไปซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เป็นต้น
- การสร้างสัมพันธ์กับกระทรวงศึกษาธิการ อาจจะเกี่ยวกับการเข้าชมในรูปแบบการทัศนศึกษาของแต่ละโรงเรียน ซึ่งรูปแบบนี้จะช่วยให้ทางพิพิธภัณฑ์มีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนอีกกลุ่มหนึ่ง พร้อมทั้งเป็นกลุ่มผู้ชมที่อยู่ในวัยเด็ก ที่จะหมุนเวียนมาเยี่ยมชมในแต่ละรอบปีอีกด้วย และเป็นการปลูกฝังการเรียนรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีของประเทศไทย รวมไปถึงการบ่มเพาะพฤติกรรมให้รักการชมพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ตั้งแต่เยาว์วัย
- การประชาสัมพันธ์ของพิพิธภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักโดยผ่านการจัดนิทรรศการผ่านงานขององค์กรอื่นที่จัดเป็นประจำอยู่แล้ว เช่น งานสัปดาห์หนังสือที่มีประชาชนจำนวนมากที่สนใจหาข้อมูลความรู้ทางด้านต่างๆ ซึ่งทางพิพิธภัณฑ์สามารถใช้โอกาสนี้ในการ

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ซึ่งก็จะทำให้พิพิธภัณฑ์กลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณค่า และอยู่ในความสนใจของประชาชน

- การสร้างพิพิธภัณฑ์ให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยทำการจัดแผนการท่องเที่ยวให้พิพิธภัณฑ์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการเที่ยวในเกาะรัตนโกสินทร์
- การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มวัยเด็ก วัยรุ่น ครอบครัว ฯลฯ เพื่อที่จะสร้างรูปแบบการนำเสนอองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความสนใจของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการส่งเสริมให้มีจำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น

รวมถึงการกลับมาเยี่ยมชมซ้ำ และเพื่อเป็นการส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลายมากกว่าเดิม ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักถึงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรมของประเทศไทยพร้อมกับวิธีการเรียนรู้ที่ผลิตผลิตขึ้นแก่ผู้เข้าชม

● กลุ่มเจ้าหน้าที่ Museum Siam

กลุ่มเจ้าหน้าที่ ได้แสดงความคิดเห็นถึงอุปสรรคและปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงานและได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์สยาม ซึ่งสรุปได้เป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการทำงาน

- จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้เข้าชม เนื่องจากเจ้าหน้าที่หนึ่งคนมีภาระการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ซึ่งทำให้บางครั้งไม่สามารถดูแลผู้เข้าชมได้อย่างทั่วถึง ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการต้อนรับแนะนำห้องนิทรรศการและส่งกลุ่มผู้เข้าชมไปในห้องต่อไป ก็อาจขาดเจ้าหน้าที่ขายตั๋ว ทำให้ผู้เข้าชมบางส่วนตั้งใจที่จะหลีกเลี่ยงการซื้อตั๋ว เป็นต้น การแก้ปัญหาในประเด็นนี้ คือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ โดยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมควรในการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์อยู่ที่ประมาณ 17-18 คน และควรที่จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในจุดขายตั๋วบริเวณใต้บันไดอย่างพอเพียง เพราะเป็นจุดที่ผู้เข้าชมจะเดินมาหยุด อยู่เป็นจำนวนมาก
- การรับเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรมเรื่องวัตถุประสงค์ของทางพิพิธภัณฑ์ การพัฒนาความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การรับเจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงเพศภาวะอีกด้วย เนื่องจากบางงานอาจจะต้องใช้พลังกำลังมาก เช่น ผู้เข้าชมเป็นผู้พิการ บางครั้งอาจจะต้องช่วยยกหรืออำนวยความสะดวกต่างๆ การมีเจ้าหน้าที่ผู้ชายก็จะสามารถรองรับภาระงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ผู้หญิง

- การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในส่วนของการงาน **Call Center** หรือ **One-stop Center** ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ต่อผู้ที่ต้องการเข้ามาเยี่ยมชม ควรจะจัดแยกให้เป็นหน้าที่เฉพาะของเจ้าหน้าที่กลุ่มหนึ่ง เนื่องจากในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ต้อนรับจำต้องแบกรับภาระทั้งการต้อนรับ การจำหน่ายตั๋ว และการแนะนำรายละเอียดต่างๆ ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจจะเข้ามาเยี่ยมชมได้อย่างเต็มที่ หากมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนนี้อย่างชัดเจนก็จะเกิดประโยชน์ในการดึงดูดและประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายการสร้างลูกค้านำประจำได้เป็นอย่างดี
- ขอเพิ่มสวัสดิการในเรื่องของการลาป่วย ลาพัก และการหยุดงาน เนื่องจากในปัจจุบันวันที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถขอหยุดงานมีจำนวนวันที่น้อยเกินไป และถ้าหยุดเกินที่กำหนดเจ้าหน้าที่ก็จะถูกหักเงินเดือน

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการในการเข้าชม

- วิธีการเดินหรือเส้นทางในการชมพิพิธภัณฑ์ยังมีความไม่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้าชมเกิดความสับสน และไม่ได้เข้าชมพิพิธภัณฑ์อย่างทั่วถึงและถูกวิธี กล่าวคือ ควรมีป้ายที่แสดงถึงแผนที่เส้นทางเดินที่ชัดเจนให้แก่ผู้เข้าชม เช่น ทางเข้ากับทางออกของการเข้าชมนิทรรศการในแต่ละห้อง ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจนว่าบันไดไหนเป็นทางขึ้น และบันไดไหนเป็นทางลง และมีป้ายที่ชัดเจนในการเดินเชื่อมต่อของระหว่างห้องต่างๆ และระหว่างชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของชั้น 2 ที่จะพบปัญหาว่าผู้ชมไม่เข้าใจว่าชั้นนี้มีอะไร เนื่องจากห้องที่จัดแสดงไม่มีความชัดเจน ทำให้ผู้เข้าชมไม่ได้เข้าชมนิทรรศการส่วนใหญ่ในส่วน of ชั้นสอง ดังนั้นนอกจากป้ายที่แสดงถึงการเดินชมแล้ว ควรเสริมป้ายที่ชัดเจนที่แสดงถึงจุดต่างๆว่าในส่วนนี้มีผลงานแสดงอะไร โดยเฉพาะห้องที่มักจะประสบกับปัญหานี้ คือ ห้องแผนที่ชั้น 2 ที่ผู้เข้าชมจะไม่ทราบว่ามีการนำเสนอเกี่ยวกับแผนที่ เพราะทางเข้าและทางเดินของห้องมืดเหมือนเป็นทางตัน และเมื่อลองเปิดไปก็จะพบว่าประตูมีปัญหาที่เปิดออกยาก ทำให้ผู้เข้าชมยังไม่มั่นใจว่าในส่วนนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดแสดงหรือไม่
- วิธีการเรียนรู้การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองในห้องต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เข้าชม ควรมีป้ายแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆ อย่างถูกวิธี และผลที่ผู้ชมจะได้รับจากวิธีการใช้อุปกรณ์นั้นๆ โดยตัวอุปกรณ์ก็ควรที่จะมีความโดดเด่นเป็นที่สะดุดตาแก่ผู้เข้าชม เนื่องจากในบางครั้งพบว่าอุปกรณ์ดังกล่าวไม่ได้มีความชัดเจนสะดุดตา ทำให้ผู้เข้าชมไม่ได้สังเกตเห็นและส่งผลให้ไม่ได้เกิดการเรียนรู้ในจุดนั้นๆ นอกจากนี้ อุปกรณ์ในการเรียนรู้ควรอยู่ในสภาพพร้อมที่สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ ห้องที่จะประสบกับปัญหานี้ คือ ห้องสยามประเทศ จะพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้กล้องที่ไม่ถูกวิธีและทำให้ไม่เกิดผลตามที่คาดหมายไว้หรือเกิดความเสียหายในตัวอุปกรณ์กล้อง นอกจากนี้ยังมีใน

ส่วนของห้องสยามยุทธร คือกล้องพญาที่ไม่ได้บอกถึงวิธีการเล่น ที่ผู้ชมมักไม่สามารถสังเกตเห็นปุ่มเล่นที่มีลักษณะสีเงินเหมือนหัวน็อต

- การแสดงป้ายในส่วนอุปกรณ์ต่างๆ ที่แสดงถึงว่าจุดนี้สามารถสัมผัสได้หรือไม่ เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดว่า อย่าสัมผัส ผู้เข้าชมก็จะไม่เชื่อฟัง ซึ่งทำให้นักบรรณการที่จัดแสดงเกิดความเสียหายได้ หรือแม้แต่การห้ามใช้แฟลตกล้องในการถ่ายรูปก็ควรมีป้ายแสดงการห้ามไว้อย่างชัดเจน

ปัญหาจากผู้เข้าชม

- ในกรณีจำนวนผู้เข้าชมที่มาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องจัดกลุ่มผู้เข้าชม แบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ และแบ่งตามรอบเวลา ซึ่งบางครั้งจะประสบกับปัญหาที่ว่า ผู้เข้าชมไม่ยอมให้ความร่วมมือ ซึ่งจุดนี้มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ในส่วนของการต้อนรับผู้เข้าชมควรอธิบายถึงกติกา ระเบียบในการเยี่ยมชมให้ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในขณะปฏิบัติงานจริง รวมถึงความเข้าใจในการใช้เวลาเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์
- ปัญหาที่เกี่ยวกับมารยาทหรือวิธีในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ที่นอกเหนือจากการเดิน การใช้เสียง เช่น ปัญหาการเข้ามาถ่ายรูป การสัมผัสจับต้องสิ่งของในพิพิธภัณฑ์ว่าสิ่งของชิ้นใดอนุญาตให้สัมผัสชิ้นใดไม่อนุญาตให้สัมผัส การขอเข้ามาทำกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละห้องของพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น ควรมีการจัดระบบการทำให้ผู้เข้าชมได้ตระหนักถึงมารยาทและวิธีการชมพิพิธภัณฑ์อย่างถูกต้อง (ตัวอย่างห้องที่มีปัญหาในการสัมผัสอุปกรณ์วัตถุ คือ ห้องที่จัดแสดงเรือรบ ซึ่งอาจจะทำให้ผลงานเกิดความเสียหาย หรือแม้กระทั่งพฤติกรรมของคู่รักที่แสดงความไม่เหมาะสมในที่สาธารณะในแต่ละห้องของพิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นมุมอับหรือหลังฉากต่างๆ)
- ปัญหาการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบวิธีการเข้าชมพิพิธภัณฑ์นี้ว่ามีลักษณะที่แตกต่างจากพิพิธภัณฑ์อื่น กล่าวคือ พิพิธภัณฑ์แห่งนี้เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้เข้าชมควรเข้าใจถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่าที่คาดหวังว่าจะมีเจ้าหน้าที่บริการหรือนำทัวร์ตลอดพิพิธภัณฑ์

ปัญหาการจัดพื้นที่ของทางพิพิธภัณฑ์

- การจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม เนื่องจากบางครั้งที่มีผู้เข้าชมจำนวนมาก จะต้องรอรอบในการเข้าชม ดังนั้นควรมีเก้าอี้ในร่มสำหรับนั่งพักที่เพียงพอ ซึ่งอาจสามารถกระจายไปตามที่ต่างๆ หรือมีกิจกรรมให้ทำระหว่างนั่งรอการเข้าชม รวมถึงการจัดถังขยะให้เพียงพอในพื้นที่ต่างๆ รอบๆ พิพิธภัณฑ์

- ร้านอาหารที่มีเพียงร้านเดียว ซึ่งเป็นร้านที่มีราคาค่อนข้างสูง ซึ่งไม่เอื้อต่อนักเรียนที่มาจากต่างจังหวัดที่มีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่าย รวมถึงตัวเจ้าหน้าที่เอง ข้อเสนอแนะในส่วนนี้ควรที่จะเพิ่มจำนวนร้านอาหารให้มีความหลากหลายในเรื่องของราคา เพื่อที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ผู้เข้าชมและตัวเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การติดตั้งตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บของของผู้เข้าชม เนื่องจากทางพิพิธภัณฑ์ห้ามนำกระเป๋าเข้าไปต้องฝากไว้ข้างนอก ซึ่งที่ผ่านมาในการฝากของรูปแบบเดิมที่วางไว้บนชั้นเมื่อผู้ชมออกมาจะสามารถมาหยิบของของตนเองออกไปเองได้จนทำให้เกิดปัญหาของหายขึ้นเป็นประจำ โดยที่ผ่านมามีการแก้ปัญหาโดยให้นำสิ่งของมีค่าติดตัว แต่ในสภาพความเป็นจริงสิ่งของที่เป็นของมีค่าของเพศหญิงมักจะมีจำนวนมากจนต้องอาศัยการใช้กระเป๋าหรือถุงสะพายเข้าไปอยู่ดี ดังนั้นในที่นี้จึงเสนอการแก้ปัญหาในส่วนนี้โดยจัดทำตู้ล็อกเกอร์และมีแม่กุญแจล็อกสำหรับเจ้าของสิ่งของที่อยู่ในตู้
- การปรับปรุงแผนที่ในการเดินชมพิพิธภัณฑ์ให้มีความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ ที่สำคัญคือตัวแผนที่นั้นจำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่ง่ายต่อการเปิดอ่านและดู ซึ่งจะช่วยให้แผนที่ที่แจกไปเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้าชม และคุ้มค่ากับการจัดทำของพิพิธภัณฑ์ เช่น ทำให้แผนที่อยู่ในหน้าเดียวกันไม่ต้องเปิดไปมา
- การจัดทำอุปกรณ์ในการชมพิพิธภัณฑ์และให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าชม กล่าวคือ การมีหูฟังส่วนตัวของผู้เข้าชมที่สามารถเปิดฟังรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์ได้ตามความพอใจของตน ไม่ว่าจะฟังซ้ำ ปรับเสียงให้ดัง เมื่อเดินไปในแต่ละส่วนของมูมห้องเป็นต้น

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น เป็นการแสดงความคิดเห็น และปัญหาที่พบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อเสนอแนะและการแก้ปัญหาในประเด็นต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น อีกทั้งจะทำให้การเข้าเยี่ยมชมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

● กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านออทิสติก (Autistic)

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้าน Autistic ได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดแสดงที่เหมาะสมกับการเรียนรู้เด็ก และเด็กที่มีลักษณะพิเศษ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงของทางพิพิธภัณฑ์ ดังหัวข้อต่อไปนี้

การแสดงความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อพิพิธภัณฑ์

- ความสอดคล้องระหว่างชื่อของนิทรรศการแสดง กับเนื้อหา ภาพ และรูปแบบในการจัดแสดง ควรมีความสอดคล้องกันในลักษณะที่เมื่อผู้เข้าชมอ่านชื่อแล้วสามารถที่จะจินตนาการถึงสภาพบรรยากาศของห้องที่จัดแสดงและเนื้อหาได้คร่าวๆ โดยมีรูปแบบการนำเสนอที่ไม่ขัดต่อเนื้อหาและอารมณ์ของบรรยากาศที่ควรจะเป็นไปตามเนื้อหาหัวข้อนิทรรศการนั้น ไม่ว่าจะเป็นห้องใด การจัดแสดงควรจะอยู่ในรูปแบบที่แสดงถึงความเป็นไทยแท้ที่เกิดจากมุมมองคนไทย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของประเทศไทย ตัวอย่างเช่น การนำเสนอภาพส้มตำซึ่งเป็นภาพที่คนต่างชาติเข้าใจว่าแสดงถึงความเป็นไทย ซึ่งในกรณีนี้เป็นมุมมองของคนต่างชาติเท่านั้น ที่จริงควรนำเสนอเป็นภาพที่แสดงถึงความเป็นไทยโดยทั่วไป เช่น การแสดงโขนที่เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของไทยกว่าส้มตำ หรือการจัดบรรยากาศของห้องที่นำเสนอเนื้อหาทางพุทธศาสนานั้นดูไม่สอดคล้องกัน โดยเฉพาะสีที่ใช้มีได้สื่อถึงสาระใดๆ ทางพุทธศาสนาเลย เป็นต้น
- การจัดทำข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของทางพิพิธภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของวิธีการเข้าชม แผนการจัดแสดงงานในแต่ละเดือน และรายละเอียดที่สามารถอธิบายประวัติศาสตร์ในส่วนของการจัดแสดง สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าใจเกี่ยวกับจุดประสงค์ของทางพิพิธภัณฑ์ วิธีการเข้าเยี่ยมชม การจัดตารางในการเข้าเยี่ยมชมว่าช่วงใดตรงกับความสนใจ และเมื่อต้องการศึกษาถึงรายละเอียดมากขึ้นก็สามารถศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ได้อีกชั้นหนึ่ง
- การสร้างความมีส่วนร่วมกับประชาชนทั่วไป ตัวอย่างเช่น การหาอาสาสมัครที่มีความสนใจในการบรรยายประวัติศาสตร์ในส่วนต่างๆ ของทางพิพิธภัณฑ์ ซึ่งในส่วนนี้ทางพิพิธภัณฑ์จะได้บุคคลที่มีความรู้ ความสนใจ มาช่วยทำงานเพิ่มขึ้น และพิพิธภัณฑ์ก็จะกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรมเพิ่มอีกมิติหนึ่ง ที่คนที่สนใจสามารถมาแสดงความรู้ ความชำนาญของตนเองและทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (ส่วนนี้คณะผู้วิจัยได้บอกกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ว่าทางพิพิธภัณฑ์นั้นมีอาสาสมัครในรูปแบบดังกล่าวอยู่แล้ว ประกอบกับวันที่กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ชมพิพิธภัณฑ์นั้นมีได้มีอาสาสมัครเข้ามานำชม)
- การสร้างพื้นที่สำหรับครอบครัว เนื่องจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ส่วนหนึ่งมักจะมากันทั้งครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยคนหลายช่วงอายุ ดังนั้น ถ้าทางพิพิธภัณฑ์ควรที่จะจัดหาพื้นที่ทำกิจกรรมให้เหมาะสมกับคนในแต่ละช่วงอายุให้มากขึ้น จะทำให้การเข้าชมพิพิธภัณฑ์นั้นเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินสำหรับคนทุกวัย ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าหากเพิ่มพื้นที่ทำกิจกรรมสำหรับแม่และเด็กเล็ก หรือ กลุ่มผู้สูงอายุจะเป็นการดียิ่ง
- การสร้างความมีส่วนร่วมกับโรงเรียนต่างๆ สามารถทำได้โดยให้ทางพิพิธภัณฑ์เปิดโอกาสให้โรงเรียนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดแสดงโชว์ของเด็กๆ ในแต่ละโรงเรียนในพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ ยกตัวอย่างเช่น การแสดง ศิลปะ ดนตรี ฟ้อนรำ ของเด็กๆ ซึ่งนอกจากจะได้

สร้างกิจกรรมที่สามารถทำให้เด็กเข้ามามีส่วนร่วมแล้ว ยังเป็นการทำให้ผู้ปกครองหันมาสนใจกิจกรรมต่างๆ และรู้จักพิพิธภัณฑสถานมากขึ้น

ความคิดเห็นในการปรับปรุงพิพิธภัณฑ์เพื่อรองรับการเยี่ยมชมของกลุ่มวัยเด็ก

กลุ่มวัยเด็กที่กล่าวถึงในที่นี้จะหมายถึง เด็กที่มีลักษณะธรรมดา และ เด็กที่มีลักษณะพิเศษ เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านวัยเด็กได้เสนอการจัดทำห้องนิทรรศการสำหรับเด็กทั้งสองกลุ่มข้างต้นนั้น ซึ่งจะมีลักษณะร่วมที่คล้ายกันดังต่อไปนี้

- การจัดเนื้อหาในการบรรยายที่จัดทำขึ้นโดยให้ข้อมูลสำหรับเด็ก ไม่ควรที่จะมีเนื้อหาที่ยาวมากเพราะ ความสนใจของเด็กในการฟังบรรยายจะอยู่ที่ประมาณ 2-3 นาทีเท่านั้น แต่ถ้าสำหรับเด็กโตขึ้นมาก็สามารถเพิ่มเนื้อหามากขึ้นได้ แต่ถึงอย่างไรก็ตามไม่ควรที่จะนำเสนอเนื้อหาที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ที่นานเกินไป หรือแม้แต่ผู้ใหญ่เองโดยพฤติกรรมการฟังก็อาจไม่ได้สนใจที่จะฟังเนื้อหาในเชิงบรรยายที่มีความยาวมากเกินไปเช่นกัน ดังนั้น การนำเสนอเนื้อหาที่ดีที่สุดในแต่ละจุดที่สร้างมาเพื่อการเรียนรู้ของเด็กควรอยู่ไม่เกิน 5 นาที
- ความต่อเนื่องของเรื่องราวในส่วนต่างๆ ควรเรียงร้อยเรื่องราวให้ต่อเนื่อง เพื่อให้เด็กสร้างความเข้าใจได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการเรียนรู้ของเด็กจะเรียนรู้ไปที่ละขั้นตอน นอกจากนี้อาจจะนำเนื้อหาที่สอดคล้องกับบทเรียนในโรงเรียนมาช่วยจัดแสดงเป็นนิทรรศการหมุนเวียนที่ตื่นตาตื่นใจและให้รายละเอียดที่น่าสนใจแก่เด็ก ก็จะทำให้การเรียนรู้ของเด็กสนุกเพราะจะช่วยให้เด็กได้เห็นภาพ แสง สี เสียงจริง มีการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน และที่สำคัญที่สุดที่ไม่ควรละเลยคือ ห้องที่จัดแสดงควรที่จะให้เด็กสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีป้ายบอกชื่อสิ่งที่ถูกจัดแสดงโชว์ เป็นต้น
- รูปแบบในการจัดแสดงโดยภาพรวมแล้วแสดงความเห็นว่า การจัดแสดงที่พิพิธภัณฑ์มีอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับเด็กวัยประถมศึกษาปีที่ 5 ขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการเรียนรู้ของวัยเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนี้ได้ให้รายละเอียดในข้อควรคำนึงถึงไว้ดังต่อไปนี้

1. ความแข็งแรงของอุปกรณ์ที่เด็กสามารถสัมผัสเพื่อการเรียนรู้ได้
2. การจัดระดับของปุ่มต่างๆ เพื่อที่จะเรียนรู้ควรปรับให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับสรีระของเด็ก พร้อมกับควรให้รายละเอียดเรื่องวิธีการใช้อุปกรณ์แต่ละชนิด
3. กิจกรรมที่ต้องการให้เด็กเรียนรู้นั้นควรที่จะสามารถสัมผัสได้หลากหลายมิติ เช่น มีแสง สี เสียง สัมผัส โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อเสริมพัฒนาการความรู้ถ้าสามารถแสดงผลเป็นรูปธรรมได้ก็จะยิ่งทำให้เด็กเรียนรู้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เรียกว่า Active

Learning by Doing และอาจมีกิจกรรมอื่นๆ มาเสริมเช่น การให้หาคำตอบ จับคู่ เดิมคำที่หายไป เป็นต้น

4. การจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ของเด็กเพิ่มเติม เช่น งานศิลปะ งานประดิษฐ์ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้พิพธิภคณัฒมีชีวิตชีวาและยังเป็นการทำให้เด็กๆ อยากที่จะกลับมาอีก

5. การจัดแสดงในแต่ละห้องควรมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปเพื่อที่กิจกรรมจะได้ไม่น่าเบื่อ

6. ในส่วนที่ไม่ต้องการให้เด็กสัมผัสหรือแม้กระทั่งผู้ใหญ่ก็ควรที่จะปิดกั้นด้วยกระจก เพราะการจับและสัมผัสคือกระบวนการในการเรียนรู้ของเด็กโดยธรรมชาติที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นประจำ

- รูปแบบของอาคารโดยทั่วไปไม่เหมาะสมกับเด็กเนื่องจาก อาคารเป็นพื้นไม้เก่า และห้ามส่งเสียงดัง ซึ่งโดยทั่วไปเด็กส่วนมากก็จะวิ่งเล่น และส่งเสียงดัง ดังนั้นด้วยตัวโครงสร้างของตัวอาคารและเรื่องการใช้เสียงจึงไม่เหมาะสมกับเด็ก
- การออกแบบลักษณะห้องที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก เช่น การสร้างผนัง เพดาน พื้น โดยพื้นฐานควรตกแต่งสิ่งต่างๆ ที่สามารถกระตุ้นประสาทสัมผัสทุกๆด้าน เช่นการแบ่งเป็น 4 โซนได้ดังนี้
 1. Practical เป็นกิจกรรมที่จะทำอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น การหยิบ จับ เทน้ำ เป็นต้น
 2. Sensory เป็นกิจกรรมที่เน้นประสาทสัมผัส เช่น การลูบคลำรูปทรงต่างๆ
 3. Language เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับภาษา พยัญชนะ การออกเสียง เป็นต้น
 4. Math เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์
 หรืออาจจะรวมลักษณะพื้นฐานต่างๆ เข้ามาอยู่ในกิจกรรมเดียวกันเพื่อการเรียนรู้หลายๆด้านไปพร้อมๆ กัน ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับวัยของเด็กและลักษณะความสามารถทางการเรียนรู้ของเด็ก

การพัฒนาปรับปรุงพิพธิภคณัฒสำหรับเด็กพิเศษ

การปรับปรุงพิพธิภคณัฒสำหรับเด็กพิเศษควรมีลักษณะที่ต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลเด็กพิเศษ ที่ผ่านการอบรมและเข้าใจธรรมชาติของเด็กกลุ่มนี้ เพราะกลุ่มเด็กดังกล่าว มักมีลักษณะของอารมณ์ที่เปราะบาง อารมณ์เสียได้ง่าย และยากแก่บุคคลทั่วไปที่จะทำความเข้าใจ ดังนั้นทางพิพธิภคณัฒควรที่จะต้องหาเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจธรรมชาติของเด็กกลุ่มนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเด็กเอง และครอบครัวที่พาเด็กมา ก็จะ

เกิดความสบายใจ และพิพิธภัณฑ์เองก็จะกลายเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ผู้ปกครองของเด็กพิเศษอยากจะพาบุตรของตนมาเป็นประจำ

- การจัดตกแต่งห้องควรต้องคำนึงถึงเรื่อง สี และเสียง เป็นสำคัญ ยกตัวอย่างเช่น ควรห้ามใช้สีที่สดเกินไป ห้ามใช้เสียงที่อึกทึกคึกโครม ห้ามมิให้ใช้ไฟกระพริบ และความสว่างของห้องควรจะต้องมีความเหมาะสม เป็นต้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อกลุ่มเด็กพิเศษเป็นอย่างมาก เพราะลักษณะสภาพแวดล้อมดังกล่าวคือสภาวะแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของเด็กพิเศษ
- กิจกรรมของเด็กพิเศษควรเน้นที่ใช้ประสาทสัมผัสทางด้านต่างๆ มากกว่าการเรียนรู้โดยการให้ข้อมูล เพราะเด็กพิเศษจะสามารถเรียนรู้จากการทำกิจกรรมมากกว่าการได้รับข้อมูล ซึ่งรูปแบบกิจกรรมจะมีลักษณะที่แบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ 4 ส่วนที่กล่าวไว้ในข้างต้น กล่าวคือในเรื่องของ Practical, Sensory, Language และ Math
- การปรับปรุงพัฒนาพิพิธภัณฑ์สำหรับเด็กธรรมดา และเด็กพิเศษ ควรให้ผู้ที่มีความรู้ และเข้าใจเด็กในกลุ่มต่างๆ นามีส่วนร่วมในการออกแบบ เพื่อการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของเด็ก

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

ผลการวิจัยส่วนที่ 5 เรื่องความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการ ของห้องสมุดมิวเซียมสยาม (Museum Siam Library Research)

ประเภทของกลุ่มเป้าหมาย

จากการรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยเทคนิค การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ของคณะผู้วิจัย สามารถแบ่งผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามออกเป็น 4 กลุ่มหลักๆ ได้แก่

- **กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มผู้ปกครอง (Parents)** เป็นกลุ่มผู้ปกครองที่มารับบุตรหลานจากโรงเรียนบริเวณใกล้เคียงกับพิพิธภัณฑ์² เช่น โรงเรียนราชินี โรงเรียนราชพิศ เป็นต้น
- **กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มเด็กนักเรียน (Students)** เป็นกลุ่มเด็กนักเรียนในบริเวณใกล้เคียงกับพิพิธภัณฑ์ มีทั้งเด็กเล็กและเด็กโต กล่าวคือ เด็กเล็กเป็นกลุ่มเด็กนักเรียนที่เรียนในชั้นประถมศึกษาและก่อนชั้นประถมศึกษา ในขณะที่เด็กโต คือ กลุ่มเด็กนักเรียนที่เรียนในชั้นมัธยมศึกษา
- **กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group)** เป็นนิสิตนักศึกษา และผู้ทำงานเฉพาะทาง ในสายงานที่อาศัยข้อมูลโดยตรงของห้องสมุด เช่น นักศึกษาที่เรียนทางด้านโบราณคดี ศึกษารักษ์ นักเขียนที่มีความเชี่ยวชาญทางประวัติศาสตร์ และนักวิชาการ เป็นต้น
- **กลุ่มที่ 4 คือ กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group)** เป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ เช่น นักบัญชี หนายความ ผู้ที่มีความสนใจในการหาความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดี ซึ่งมีได้เกิดจากการทำงานในสายอาชีพเฉพาะนั้นๆ เป็นเพียงแค่อะยากหาความรู้เพิ่มเติม หรืออยากใช้เวลาว่างกับการอ่านในสิ่งที่ตนเองชอบ

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

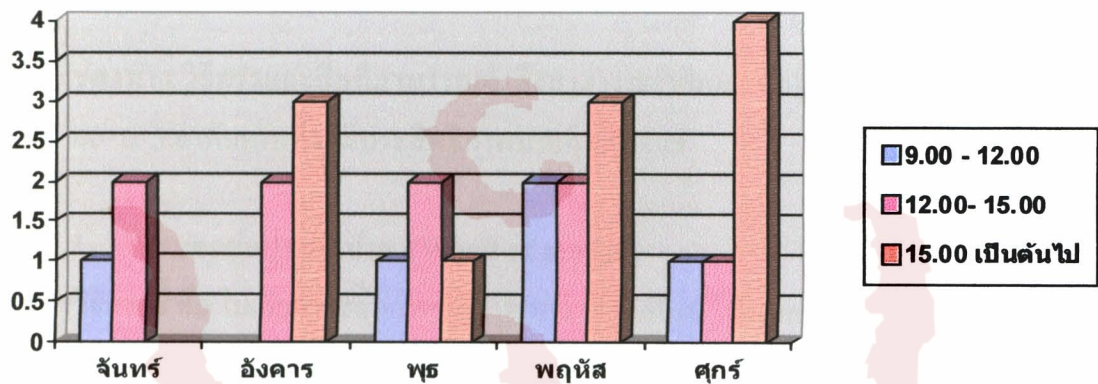
¹ กลุ่มเป้าหมายที่ได้คัดเลือกมาเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกของงานวิจัยนี้มีจำนวนรวมทั้งหมด 25 คน

² แผนที่โดยรอบของพิพิธภัณฑ์ได้จัดทำรายงาน เข้าถึงได้ทาง <http://www.ndmi.or.th/museums/images/images/map.jpg>

ผลการศึกษา

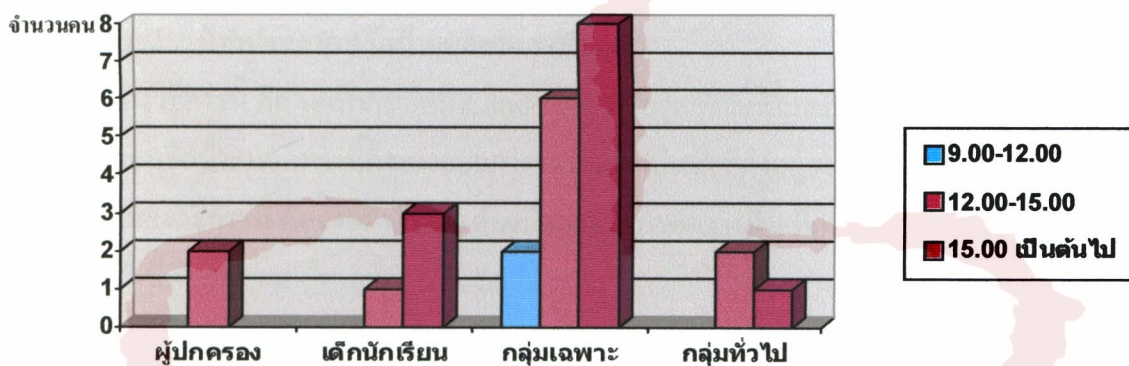
1. ความถี่ (Frequency) ของการเข้าใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยาม

จำนวนคน



ตารางที่ 1 แสดงช่วงเวลาของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า จากการสุ่มตัวอย่างของผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จะเห็นได้ว่า ช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นจำนวนมากที่สุดคือ ช่วงเวลาหลังจาก 12.00 น. เป็นต้นไป โดยเฉพาะในวันอังคาร วันพฤหัสบดีและวันศุกร์



ตารางที่ 2 แสดงการเข้าใช้บริการห้องสมุดของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละช่วงเวลา

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่มเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาที่ต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มผู้ปกครองจะเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลา 12.00-15.00 น. เพราะเป็นช่วงก่อนที่ลูกจะเลิกเรียนและจะมาในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นประจำ ในขณะที่กลุ่มเด็กนักเรียนจะเข้าใช้มากหลังเวลา 15.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาหลังเลิกเรียน ส่วนกลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (กลุ่มเฉพาะ) จะเข้าใช้ทั้งสามช่วงเวลา แต่จะมาในช่วงเช้าด้วยเนื่องจากห้องสมุดจะค่อนข้างเงียบและเป็นส่วนตัวมากกว่าเมื่อถึงเวลาที่กลุ่มนักเรียนเลิกเรียน และกลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะใช้เวลาเรียนมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และ กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (กลุ่มทั่วไป) จะเข้าใช้มากหลังเวลา 12.00 น. แต่จะใช้เวลานานนัก

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

2. ข้อเสนอแนะเรื่องช่องทาง วิธีการและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมิวเซียมสยาม ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2.1 ช่องทาง วิธีการและสื่อที่สามารถเข้าถึงสาธารณะชนและชักจูงให้มาใช้บริการห้องสมุดมิวเซียม 3 ลำดับแรกที่จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่

2.1.1 การบอกต่อปากต่อปาก (Word of mouth)

ข้อดีของวิธีการนี้ คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ในการประชาสัมพันธ์ ให้รายละเอียดได้ดีในเชิงการตั้งใจและให้ข้อมูลในรายละเอียดแก่บุคคลอื่น สื่อชักจูงได้ทั้งในด้านอารมณ์และความรู้สึกให้อยากมาสัมผัสกับห้องสมุดมิวเซียมสยาม

ข้อเสียของวิธีการนี้ คือ ต้องเกิดจากความรู้สึกที่ว่า “ห้องสมุดมีหนังสือดีจริงๆ มีครบในเรื่องที่ตนสนใจและหลากหลาย ทำให้ผู้แนะนำพอใจและอยากจะบอกต่อๆ กัน” ในขณะเดียวกันหากมีปัญหาหรือความไม่พอใจก็จะเกิดการบอกต่อๆ กันไปเช่นกัน

2.1.2 ป้ายประกาศหรือป้ายบอกทาง (Sign)

ข้อดีของวิธีการนี้ คือ จะเป็นเสมือน Landmark หรือจุดสังเกตที่มองเห็นและหาได้อย่างชัดเจน การมีป้ายประกาศหรือป้ายบอกทางนี้ก็ง่ายต่อการจดจำและเป็นสิ่งที่คงอยู่ถาวร

ข้อเสียของวิธีการนี้ คือ เสียค่าใช้จ่าย ต้องมีสถานที่การจัดวางป้ายที่เหมาะสมและมีการออกแบบที่น่าสนใจเป็นที่สะดุดตาแก่ผู้พบเห็น

2.1.3 อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ / ชุมชนออนไลน์ เช่น Hi5, Face book, Twitter)

ข้อดีของวิธีการนี้ คือ รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย ปรับปรุงได้ตลอดเวลา ทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสียของวิธีการนี้ คือ มีข้อจำกัดในหมู่คนที่ใช้ หรือสนใจเท่านั้น

2.1.4 ช่องทางและวิธีการอื่นๆ เช่น การนำเสนอผ่านรายการโทรทัศน์โดยเฉพาะรายการท่องเที่ยวสารคดีสั้น หรือ รายการที่เน้นเนื้อหาสาระอย่างทีวีไทย การทำจดหมายถึงสถาบันการศึกษาหรือทำจดหมายประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไปยังกลุ่มเป้าหมายและเครือข่ายของพิพิธภัณฑ์ รวมไปถึงการฝากประชาสัมพันธ์ไปยังห้องสมุดที่อื่นๆ ที่สำคัญในประเทศ โดยอยู่ในรูปแบบของแผ่นพับ โปสเตอร์ หรือใบปลิว อีกทั้งการประชาสัมพันธ์อาจอยู่ในรูปของการให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พนักงานทำความสะอาด และเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นๆ ช่วยให้ข้อมูลเสนอแนะทางไปยังห้องสมุดมิวเซียมสยาม เพื่อให้บุคคลที่เข้ามาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ได้ทราบว่ามีการให้บริการในรูปแบบนี้อีกด้วย

2.2 วิธีการสื่อสารและจุดใจที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยาม

2.2.1 กลุ่มผู้ปกครอง (Parents) วิธีการชักจูงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดของกลุ่มนี้คือ การบอกต่อกันเองในกลุ่มผู้ปกครอง เนื่องจากกลุ่มผู้ปกครองส่วนมากจะรู้จักซึ่งกันและกันคืออยู่แล้ว หากมีกลุ่มผู้ปกครองที่เคยมาใช้บริการบอกต่อๆ กันไปก็จะส่งผลให้มีกลุ่มผู้ปกครองท่านอื่นมาใช้บริการมากขึ้น และอยากที่จะมาเป็นประจำในช่วงเวลาที่ต้องรอรับบุตร นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปกครองที่รู้จักและใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามเป็นประจำ ยังเสนอแนะว่าอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางพิพิธภัณฑ์โดยใช้สื่อ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว และจากการแนะนำต่อๆ กันของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์เพราะจะสามารถช่วยให้คนที่มาเที่ยวชมในพิพิธภัณฑ์ทราบว่าห้องสมุดและมีโอกาสที่จะมาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2.2.2 กลุ่มเด็กนักเรียน (Students) วิธีการชักจูงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดของกลุ่มนี้คือ การบอกต่อจากกลุ่มเพื่อน การแนะนำของกลุ่มผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ โดยเฉพาะการเผยแพร่ทางชุมชนออนไลน์ และรายการโทรทัศน์ เนื่องจากกลุ่มเด็กนักเรียนที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นกลุ่มเด็กนักเรียนในโรงเรียนบริเวณใกล้เคียงพิพิธภัณฑ์ จะมาหลังเลิกเรียน ในครั้งแรกที่มาจะเกิดจากการที่เพื่อนๆ ชวนกันมาด้วยกันเป็นกลุ่ม ส่วนนักเรียนที่มาทำการบ้านคนเดียวหลังเลิกเรียนมักจะทราบถึงห้องสมุดมิวเซียมสยามได้จากการที่เจ้าหน้าที่แนะนำมา กลุ่มเด็กนักเรียนกลุ่มนี้จึงเสนอแนะว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชนออนไลน์อย่าง Face book จะเป็นสื่อที่จะเข้าถึงกลุ่มตนเองได้ดีที่สุดและยังเข้าถึงจำนวนคนในหมู่มากและใช้ระยะเวลาสั้น โดยจะเป็นช่องทางที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดอีกด้วย

2.2.3 กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group) วิธีการชักจูงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดของกลุ่มนี้คือ การส่งจดหมายข่าวไปตามคณะในมหาวิทยาลัยต่างๆ หรือสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยเน้นเอาสถาบันที่มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ที่สนใจทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี วรรณคดี ศิลปะ วัฒนธรรมต่างๆ เป็นสำคัญ เพราะจะเป็นกลุ่มที่มีความสนใจ มีความต้องการที่จะติดตามหาความรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ ยังเป็นกลุ่มที่สามารถเป็นตัวแทนพิพิธภัณฑ์ในการช่วยประชาสัมพันธ์ต่อในสายงานเฉพาะของตนเองได้อีกด้วย วิธีการเข้าถึงกลุ่มนี้คือ การติดป้ายประกาศ โปสเตอร์ตามบอร์ดมหาวิทยาลัย บอร์ดประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และบอร์ดชมรม

2.2.4 กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group) วิธีการชักจูงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดของกลุ่มนี้คือ การโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์เพราะมีฐานผู้ชมกลุ่มนี้เป็นจำนวนมาก และจะดึงดูดกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดีเพราะมีความน่าสนใจกว่าสื่อชนิดอื่นๆ แต่ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การทำห้องสมุดมิวเซียมสยามให้น่าสนใจใน 2 ประเด็น คือ 1) การจัดสถานที่ดีให้มีบรรยากาศที่ดีในการอ่านหนังสือ และ 2) การหาหนังสือในด้านวัฒนธรรมที่หลากหลายในสังคมไทย ประวัติศาสตร์ไทย ความเป็นมาของคนไทย เชื้อชาติ

ในประเทศไทย ศิลปะในประเทศไทย แม้แต่หนังสือที่วาดด้วยอนาคตของประเทศไทย ที่มีความน่าสนใจเข้าห้องสมุด

3. เหตุผลในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามและประเภทการให้บริการที่แต่ละกลุ่มใช้

3.1 กลุ่มผู้ปกครอง (Parents)

เหตุผลหลักที่กลุ่มผู้ปกครองเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดเกิดจาก ความจำเป็นในการรอรับบุตรหลาน เพราะแม้ทางโรงเรียนจะมีที่จัดให้กลุ่มผู้ปกครองนั่งรอ แต่ที่ห้องสมุดก็มีบรรยากาศดีกว่า ประกอบกับทางพิพิธภัณฑ์ก็มีสถานที่ที่จัดครได้สะดวก บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง มีความยินดีและเต็มใจที่จะให้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปกครองจึงมักจะเข้ามาใช้บริการ โดยเลือกที่จะอ่านหนังสือเพื่อความบันเทิง หากมารอบรู้ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ และหากต้องรอบุตรในระยะเวลาที่นานขึ้นก็จะเลือกนั่งอ่านหนังสือเด็ก เพื่อไปเล่าต่อให้บุตรฟัง อีกทั้งจากการที่คณะวิจัยได้เข้าไปทำการสังเกต จะพบว่ามียุทธศาสตร์กลุ่มผู้ปกครองบางส่วนก็มักจะนิยมนำหนังสือของตนเองมานั่งอ่านในห้องสมุด และจะมีกลุ่มผู้ปกครองบางส่วนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของทางห้องสมุดระหว่างนั่งรอเป็นต้น จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปกครองโดยรวมมักกล่าวว่า “อยากให้ห้องสมุดมีมุมหนังสือประเภทอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารทั่วไป เพราะแม้จะไม่เกี่ยวกับความรู้ทางพิพิธภัณฑ์โดยตรง แต่ก็มีความรู้ประเภทอื่นๆ ที่น่าสนใจ”

3.2 กลุ่มเด็กนักเรียน (Students)

ในช่วงเวลาหลังเลิกเรียนจะเป็นช่วงเวลาที่มียุทธศาสตร์กลุ่มเด็กนักเรียนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เหตุผลหลักที่กลุ่มเด็กนักเรียนมาใช้บริการก็คือ การมานั่งเล่นหรือทำกิจกรรมต่างๆ หลังเลิกเรียนก่อนกลับบ้าน หรือรอผู้ปกครองตนเองมารับ จากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า กลุ่มเด็กเล็กมักจะมานั่งระบายสี เพราะทางห้องสมุดจะมีภาพการ์ตูนสำหรับเด็กและอุปกรณ์ในการระบายสีจัดเตรียมไว้ให้ มีบางส่วนที่อ่านหนังสือสำหรับเด็ก ส่วนกลุ่มเด็กโตมักจะมานั่งทำการบ้านและอ่านหนังสือประเภทสารานุกรม กลุ่มเด็กโตบางกลุ่มก็จะมาเล่นอินเทอร์เน็ตพูดคุยกับเพื่อนหรือ เปิด E-mail หลังเลิกเรียน มีเพียงส่วนน้อยที่จะมาค้นคว้าหาข้อมูลเพราะส่วนมากเด็กโตกลุ่มนี้จะกล่าวว่า ตนเองมักจะหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่บ้าน หรือห้องสมุดของทางโรงเรียนมากกว่าเนื่องจากใช้เวลาอยู่ได้นานๆ

3.3 กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group)

กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะเป็นกลุ่มที่มีเหตุผลหลักในการใช้บริการห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าหาหนังสือหรือข้อมูลประกอบการทำงานมากที่สุด บางส่วนเท่านั้นที่เล่นอินเทอร์เน็ต อ่านวารสารอื่นๆ อ่านเพื่อความบันเทิง หรือใช้ห้องสมุดให้เป็นที่ยุทธศาสตร์ เพราะส่วนมากกลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะคือ กลุ่มที่มีสายงานหรือสายการเรียนที่ต้องอาศัยหนังสือในห้องสมุดนี้ พอๆ กับการไปใช้ห้องสมุดที่

อื่นๆ เช่น หอสมุดแห่งชาติ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยตนเอง เป็นต้น ดังนั้นกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มหลักที่ใช้บริการด้านการค้นหาหนังสือ และมีการค้นคว้าอ่านและทำความรู้จักกับหนังสือในห้องสมุดมิวเซียมสยามมากกว่ากลุ่มอื่นๆ กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะจึงมีความต้องการที่จะให้ห้องสมุดมิวเซียมสยามเพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น และควรให้ครอบคลุมหนังสือในสาขาด้านศิลปะ การออกแบบ หรือปรัชญา ศาสนา อีกด้วย

3.4 กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group)

กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจเป็นกลุ่มที่มีเหตุผลหลักในเข้ามาใช้บริการตามความสนใจส่วนตัว เช่น เข้ามาหาข้อมูล ความรู้ทั่วไปที่ตนเองสนใจในด้านประวัติศาสตร์ ด้านโบราณวัตถุ เป็นต้น อีกทั้งในบางครั้งก็มักจะเข้ามาใช้อินเตอร์เน็ตประกอบด้วย กลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดมิวเซียมสยามมีบรรยากาศที่สบายๆ เหมาะที่จะนั่งพักผ่อนและอ่านหนังสือ

4. ความพึงพอใจโดยรวมและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดมิวเซียมสยาม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม สามารถสรุปได้ว่า ทั้ง 4 กลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดมิวเซียมสยาม ระดับของความพึงพอใจเกิดจากการให้บริการ บรรยากาศของสถานที่ ประเภทของหนังสือที่มีในห้องสมุด

อนึ่ง ทั้งในส่วนของความพึงพอใจและในส่วนของข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในรายละเอียดสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักๆ กล่าวคือ 1) ส่วนที่เป็นซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ บรรยากาศ บริการต่างๆ ของบรรณารักษ์ พนักงานทำความสะอาด ระบบการสืบค้น ระบบการจัดเรียงหนังสือ และ 2) ส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ อุปกรณ์ต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกในห้องสมุด สถานที่ (ที่นั่ง) ชั้นหนังสือ หนังสือ

4.1 ส่วนความพึงพอใจ

4.1.1 Software ได้แก่ เรื่องของให้บริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมีการให้บริการเป็นอย่างดี เป็นกันเอง และให้ความร่วมมือดีเมื่อผู้ใช้บริการห้องสมุดมีเรื่องสอบถาม

4.1.2 Hardware ได้แก่ หนังสือค่อนข้างใหม่ ข้อมูลทันสมัย (สังเกตจากปีที่พิมพ์) หนังสือเฉพาะทางมีค่อนข้างมาก ตรงกับสายงานที่ทำ

4.2 ส่วนที่เป็นคำแนะนำหรือข้อควรปรับปรุง

4.2.1 Software ได้แก่ ระบบสืบค้นเมื่อใส่คำค้นแล้ว ควรมีอธิบายประกอบหนังสือโดยสังเขปด้วย เพราะบ่อยครั้งที่ผู้มาใช้บริการจะพบว่าเมื่อสืบค้นหาหนังสือเจอแล้ว ในตัวเล่มมิได้มีบทของหนังสือที่

ตนเองต้องการ จึงเสียเวลาในการค้นและเดินทางมาใช้บริการของห้องสมุด (ในกรณีที่สถานที่พักอยู่ไกลจากห้องสมุดมิวเซียม) ระบบการจัดเรียงหนังสือควรจัดเรียงตามประเภทของหนังสือเป็นสำคัญ และควรมีตัวหนังสือบอกอย่างชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและจัดเก็บซึ่งเป็นการลดภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอีกด้วย

4.2.2 Hardware ได้แก่ หนังสือยังมีจำนวนที่น้อยเกินไป ควรมีการจัดหาหนังสือมาเพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมาก เพราะหนังสือที่มีอยู่ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงเอกลักษณ์ที่ทางพิพิธภัณฑ์นำเสนอ เช่น เรื่องของประวัติศาสตร์ไทย ศิลปวัฒนธรรมอันหลากหลายในประเทศไทย เป็นต้น และยังไม่มีความหลากหลายของหนังสือเท่าที่ควร ควรจัดชั้นวางหนังสือให้เป็นแบบที่เลื่อนได้ กั้นห้องแบ่งโซนได้ ควรแบ่งเป็นโซนเด็ก หรือมุมเล่นอินเทอร์เน็ตแยกจากมุมค้นคว้า ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าหนังสือภายในห้องสมุด 1 เครื่องที่ห้ามใช้ร่วมกับการค้นคว้าอินเทอร์เน็ต ควรจัดให้มีที่นั่งเดี่ยวๆ สำหรับคนที่ชอบความเป็นส่วนตัวในการอ่าน

5. ห้องสมุดในอุดมคติของกลุ่มเป้าหมาย

ห้องสมุดในอุดมคติของแต่ละกลุ่มทั้ง 4 กลุ่มนั้นมีความเหมือนและแตกต่างกันในบางประเด็น คณะผู้วิจัยได้เรียบเรียงและสรุปออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

5.1 ลักษณะร่วมของห้องสมุดในอุดมคติ (Ideal Commonality) ได้แก่ ห้องสมุดที่มีบริการที่ดี มีบรรณารักษ์ที่ให้ความเป็นกันเองและมีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเรื่องหนังสือและการค้นคว้าด้านต่างๆ ห้องสมุดในอุดมคติควรมีการหมุนเวียนเพิ่มเติมหนังสืออย่างต่อเนื่อง (Rotate and Up-date new books) มีหนังสือจำนวนมาก และมีการให้บริการหนังสือเก่าที่อยู่ในระบบของอิเล็กทรอนิกส์บุ๊ก (E-book) ให้กับผู้ใช้เพื่อจะได้ไม่ต้องห่วงว่าหนังสือจะชำรุดหรือสูญหาย มีระบบในการสืบค้นที่ดี มีการบอกสถานะของหนังสืออย่างชัดเจน (Book status) และให้รายละเอียดของหนังสือเพื่อประหยัดเวลาในการสืบค้นหนังสือ มีระบบการจัดเรียงหนังสือที่ดี เป็นระเบียบ มีป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชัดเจน สถานที่ที่เป็นห้องสมุดควรจัดให้มีบรรยากาศสบายๆ มีมุมที่นั่งที่ผ่อนคลาย ไม่เครียด และไม่เงียบสงัดจนเกินไป แต่ควรที่จะมีความเงียบที่ไม่มีเสียงอึกทึกและเสียงดังเป็นเพียงพอ มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้บริการกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้ (ควรมีรหัสสมาชิกเข้าใช้ Wireless code) และมีการจัดแยกโซน อาจแบ่งตามประเภทหนังสือและ/หรือประเภทผู้ใช้ เป็นต้น

5.2 ลักษณะพิเศษที่กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มต้องการ (Special needs and requests)

5.2.1 กลุ่มผู้ปกครอง (Parents) เห็นว่าควรมีมุมกาแฟ หรือ ที่ขายขนมเบเกอรี่ขนมปัง (Coffee and Bakery) เพื่อจะได้นั่งรอได้นานๆ และยังคงดูให้คนเข้าใช้บริการมากขึ้น ห้องสมุดควรจัดให้มีกิจกรรมในวันพิเศษสำหรับเด็กและครอบครัว

5.2.2 กลุ่มเด็กนักเรียน (Students) เห็นว่าควรมีการจัดแบ่งโซนที่น่าสนใจ ให้ง่ายต่อการค้นคว้า อาจจะอยู่ในรูปแบบของการจัดหนังสือออกเป็นแต่ละทวีป หรือช่วงยุคสมัย เพื่อให้เข้ากับความเป็นหนังสือเชิงประวัติศาสตร์ หรือเรื่องการค้นคว้าตามแบบฉบับของมิวเซียมสยาม เป็นต้น

5.2.3 กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group) เห็นว่าควรมีห้องจัดเก็บหนังสือเฉพาะที่เป็นหนังสือหายาก เพราะจะได้ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย หรือชำรุดเมื่อเด็กๆ หรือนักท่องเที่ยวทั่วไป มาเปิดดู

5.2.4 กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group) เห็นว่าควรมีบริการการให้ข้อมูลการสั่งซื้อหนังสือผ่านห้องสมุดได้ เพราะหนังสือบางประเภทเป็นหนังสือหายากแต่อยากได้เป็นผู้อ่านครอบครอง นอกจากนี้ควรเพิ่มหนังสือด้านศาสนา ปรัชญา และศิลปะให้มีจำนวนมากขึ้น

6. ลักษณะกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

6.1 กลุ่มผู้ปกครอง (Parents) มีความสนใจในกิจกรรมที่เกี่ยวกับเด็ก เช่น อาจมีการนำเกมส์ภาพต่อมาให้เด็กได้เล่นเกมเสริมสร้างทักษะความรู้ทั่วไป กิจกรรมประเภทการเข้าค่ายระยะเวลาดสั้นๆ กิจกรรมการเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์และแนะนำการใช้ห้องสมุดเพื่อส่งเสริมให้เด็กและผู้ปกครองได้รักการอ่าน เป็นต้น

6.2 กลุ่มเด็กนักเรียน (Students) มีความสนใจในกิจกรรมประเภทแข่งขันตอบปัญหาชิงรางวัล เช่น การแข่งขันหนอนหนังสือ การแข่งขันเล่านิทานประวัติศาสตร์ การแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ การจัดทำเป็นบอร์ดหรือมุมแนะนำหนังสือ เป็นต้น

6.3 กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group) มีความสนใจในกิจกรรมที่เน้นประโยชน์ที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียน หรือสาระของความชำนาญในสายของตน โดยอยากให้มีการแนะนำหนังสือออกใหม่ การหากิจกรรมการให้ความรู้นอกสถานที่ที่เริ่มจากการอ่านสาระในหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่ง การแนะนำข่าวสารที่น่าสนใจ การจัดเวทีเสวนาหาผู้ที่มีความรู้มาบรรยายเพราะจะได้รับ ความสนใจจากคนกลุ่มคนกลุ่มอื่นๆ และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี หัวข้อของการจัดเสวนาหรือการบรรยายควรเป็นหัวข้อที่มีความน่าสนใจและอยู่ในกระแสเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม

6.4 กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group) เห็นว่าห้องสมุดอาจไม่จำเป็นต้องจัดกิจกรรมใดๆ เพราะเป็นสถานที่สำหรับการอ่านหนังสือ บุคคลที่มาใช้บริการจึงน่าจะอยากอ่านหนังสือมากกว่าทำกิจกรรมอื่นๆ แต่ถ้าจะมีก็ไม่ควรจะทำให้เกิดเสียงดังหรือรบกวนคนที่มาอ่านหนังสือจริงๆ อาจจัดกิจกรรมนอกเวลา

หมายเหตุ: กิจกรรมต่างๆ ที่จะจัดควรดูความเหมาะสมของสถานที่และผู้ร่วมกิจกรรม รวมไปถึงไม่ควรจัดกิจกรรมที่เข้าช้อนกับพิพิธภัณฑ์แต่จัดเสริมหรือสนับสนุนกันได้

7. บริการอื่นๆ ที่กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มต้องการ

7.1 กลุ่มผู้ปกครอง (Parents) เห็นว่าห้องสมุดควรมีบริการยืม - คืน เพราะมาเป็นประจำ อีกทั้งบุตรของตนจะได้ยืมหนังสือหรือหนังสือการ์ตูนที่ให้ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์สำหรับเด็กกลับไปอ่านต่อที่บ้านได้เมื่อห้องสมุดปิดบริการ อีกทั้งยังอยากให้ยืมหนังสือพิมพ์และนิตยสารอื่นๆ เช่น นิตยสารชีวจิต นิตยสารแพรว นิตยสารหรือวารสารด้านการท่องเที่ยวในห้องสมุด เพราะเล็งเห็นว่านิตยสารเหล่านี้ก็มีความเชื่อมโยงในเนื้อหาทางประวัติศาสตร์ และเป็นแหล่งการให้ความรู้เชิงสารคดีอีกแนวทางหนึ่ง

7.2 กลุ่มเด็กนักเรียน (Students) เห็นว่าควรมีบริการถ่ายเอกสาร และบริการอินเทอร์เน็ต ไม่จำเป็นต้องมีบริการยืม - คืน อาจมีบริการ E-book เพราะง่ายและไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย นอกจากนี้นิตยสารหรือวารสารที่อยากให้ยืมควรเน้นที่เป็นภาษาอังกฤษ เช่น NJ Magazine หรือหนังสือพิมพ์ที่น่าสนใจ ข่าวสารต่างประเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

7.3 กลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group) ส่วนมากเห็นว่าไม่ควรมีบริการยืม - คืน แต่ควรมีบริการถ่ายเอกสารและ E-book ส่วนหนังสือหรือวารสารที่แนะนำอยากให้ห้องสมุดมีเพิ่มคือ หนังสือทางด้านศิลปะของ TASCHEN books Art หนังสือของสมาคมพิพิธภัณฑสถาน/นิยายอิงประวัติศาสตร์ทั้งของไทยและของต่างประเทศ เช่น สามก๊ก โจรสลัดแห่งอยุธยา 89Clues หนังสือของนักเขียนด้านประวัติศาสตร์หรือโบราณคดี เช่น ของอาจารย์ สุรพล นาถะพินธุ อาจารย์สันติ เล็กสุขุม (ปรมาจารย์ด้านศิลปะ) อาจารย์ศักชัย สายสิงห์ เป็นต้น หนังสือของสำนักพิมพ์เมืองโบราณ หนังสือของสำนักพิมพ์คบไฟ วารสารของมหาวิทยาลัยต่างๆ นิตยสารขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) สารคดี ศิลปวัฒนธรรม และหนังสือเก่าทั่วไป เป็นต้น

7.4 กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group) เห็นว่าไม่ควรมีบริการยืม-คืนหนังสือแต่ควรมีบริการถ่ายเอกสาร เพราะสามารถเลือกถ่ายเฉพาะส่วนที่ค้นคว้าหรือสนใจ ไปค้นคว้าต่อหรือเก็บไว้อ้างอิงและนำกลับมาอ่านใหม่ได้เมื่อต้องการ ส่วนหนังสือ วารสารหรือนิตยสารที่แนะนำ จะเป็นกลุ่มหนังสือทั่วไป ถ้าจะเน้นเรื่องเชิงประวัติศาสตร์ก็ได้เพราะมีความเหมาะสมกับเอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑสถานหรืออาจเป็นสิ่งพิมพ์ที่เป็นนิยายอิงประวัติศาสตร์ก็มีความน่าสนใจเช่นกัน

8. การเก็บค่าบริการและค่าสมาชิกห้องสมุด

จากมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์ เห็นว่าการเก็บค่าบริการของห้องสมุดหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ

กลุ่มเป้าหมาย ประเภทของหนังสือและจุดยืนทางการตลาด (Market positioning) ของห้องสมุด จะเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบใด เช่น ถ้าเป็นนักเรียนก็ควรเก็บค่าบริการและค่าสมาชิกในราคาที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป หรือให้เข้าฟรีและสามารถใช้สิทธิการเป็นสมาชิกจากการยืนยันได้จากบัตรนักเรียน นักศึกษาและการแต่งเครื่องแบบนักเรียน แต่ถ้าเป็นกลุ่มสายอาชีพและความชำนาญเฉพาะ (Career-related group) และกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจ (Interest-related group) ที่อยากจะยืมหนังสือที่มีราคาแพงก็สามารถจัดทำเป็นบัตรสมาชิกหรือค่าประกันหนังสือได้ในระดับราคาที่สูงกว่าบุคคลทั่วไป

ส่วนค่าเช่าห้องสมุดไม่ควรจะเก็บหากจะให้ทุกคนได้เข้าใช้บริการ แต่ถ้ามีส่วนของการทำเป็นห้องหนังสือเฉพาะก็สามารถทำบัตรสมาชิกเฉพาะโซน (Zone) และเก็บค่าสมาชิกแยกได้ เช่น ห้องหนังสือหายาก ห้องหนังสือเก่า ห้องหนังสือเฉพาะทางที่มีราคาแพง หนังสือภาพต่างๆ หนังสือการออกแบบ เป็นต้น ทั้งนี้หากจะจัดทำสมาชิกผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนมากมีความเห็นตรงกันว่า ห้องสมุดมิวเซียมสยามควรประเมินและมีความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการในห้องสมุดที่ควรมีความหลากหลายและคุณภาพของหนังสือ รวมไปถึงจำนวนของหนังสือที่ควรมีอยู่ในปริมาณมากเพียงพอที่เหมาะสมกับค่าสมาชิก เพราะหนังสือถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการเข้าใช้บริการห้องสมุด

9. วันและเวลาทำการของห้องสมุด

กลุ่มผู้ปกครองและกลุ่มเด็กนักเรียนมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า วันเวลาทำการในปัจจุบันของห้องสมุดมีความเหมาะสมดี แต่ก็ควรมีการจัดกิจกรรมวันหยุดพิเศษ หรือเปิดบริการวันหยุดพิเศษอีกด้วย

สำหรับกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ส่วนมากเห็นว่า ควรทำการเวลาเดียวกับพิพิธภัณฑ์ คือ เปิดในวันอังคารถึงวันอาทิตย์ และปิดวันจันทร์ ในแต่ละวันควรปิดหลัง 17.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาที่จะมีคนมาเข้าใช้บริการจำนวนมาก เป็นเวลาเลิกงาน เลิกเรียน โดยเฉพาะกลุ่มนิสิต นักศึกษา เห็นว่า ควรปิดให้ช้าลง เพราะจะได้มีเวลาในการเข้าใช้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะช่วงทำรายงานหรือช่วงใกล้สอบ

10. แนวโน้มของการเข้าใช้บริการในอนาคต

จากการสัมภาษณ์พบว่า ทุกกลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต โดยเฉพาะกลุ่มกลุ่มผู้ปกครองและกลุ่มเด็กนักเรียน เพราะกลุ่มผู้ปกครองที่มารอรับลูกๆ หลังจากเลิกเรียน ชอบสถานที่และการบริการที่นี้อยู่แล้ว อีกทั้งในขณะนี้ยังไม่เสียค่าบริการและทางพิพิธภัณฑ์ยังมีที่จอดรถสะดวก ส่วนกลุ่มอื่นๆ ส่วนมากที่ให้เกิดผลของการจะกลับมาใช้บริการก็เพราะว่าที่ห้องสมุดมิวเซียมสยามมีหนังสือที่น่าสนใจ และคิดว่าหากได้รับการปรับปรุงให้ดีกว่านี้ ตนเองก็อยากที่จะชักชวนให้ผู้อื่นมาใช้บริการด้วยอย่างแน่นอน

11. ข้อสรุปลักษณะเอกลักษณ์เด่นของห้องสมุดมิวเซียมสยาม (Museum Siam Library Characteristics)

คณะผู้วิจัยได้สรุปลักษณะเอกลักษณ์ของห้องสมุดมิวเซียมสยาม (Museum Siam Library Characteristics) ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นลักษณะเด่น อันได้แก่ “3Cs” กล่าวคือ

C - Contemporary ห้องสมุดมีลักษณะของสิ่งที่เรียกว่า “ร่วมสมัย” คือ ดูทันสมัย น่าสนใจและยังคงเสน่ห์ของการผสมผสานความเป็นไทยโบราณและยุคสมัยใหม่ได้อย่างลงตัว มีหนังสือที่มีความทันสมัยในการให้แง่มุมเชิงวัฒนธรรม ศิลปะและประวัติศาสตร์ไทย

C – Collection of knowledge warehouse เป็นแหล่งรวมคลังความรู้ที่มีหนังสือที่ครบครันทั้งในด้านของเฉพาะสาย และหนังสือความรู้ทั่วไปที่ควรมีในด้านดังกล่าว

C - Convenience มีระบบในการสืบค้นที่ง่าย รวดเร็ว สะดวกแก่การค้นคว้า การจัดเก็บ และมีการติดตามอัปเดตหนังสืออย่างต่อเนื่อง

ลักษณะเอกลักษณ์เด่นของห้องสมุดมิวเซียมสยามเหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นหลักวิสัยทัศน์ที่เป็นหลักการในการให้บริการและการนำไปสู่การปรับปรุงห้องสมุดมิวเซียมสยามไปในทิศทางเดียวกันในอนาคต

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

ผลการวิจัยส่วนที่ 6 รายงานผลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกมิวเซียมสยาม (Museum Siam Membership Research)

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย³

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของคณะผู้วิจัย ทำให้สามารถจัดกลุ่มของผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการแก่สมาชิกมิวเซียมสยามตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. กลุ่มอายุ

สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มอายุใหญ่ๆ ด้วยกันคือ กลุ่มวัยทำงานและกลุ่มที่เกษียณอายุแล้ว โดยทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความเห็นต่อเรื่องการให้บริการของมิวเซียมสยามแก่สมาชิกที่แตกต่างกัน

2. กลุ่มอาชีพ

สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มอาชีพที่ทำงานนอกบ้าน เช่น ข้าราชการ วิศวกร กลุ่มอาชีพที่สองคือ กลุ่มอาชีพที่ทำงานที่บ้าน เช่น แม่บ้าน เจ้าของกิจการ และกลุ่มที่สามคือ กลุ่มที่ไม่ได้ทำงาน เช่น นักศึกษา เกษียณอายุแล้ว โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสามกลุ่มนี้มีรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน ทำให้มีข้อคิดเห็นต่อเรื่องการให้บริการของสมาชิกที่ต่างกัน

3. ระดับการศึกษา

สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยสมาชิกทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีทัศนคติต่อเรื่องความชอบและความพึงพอใจในการให้บริการของมิวเซียมสยามที่แตกต่างกัน

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

³ กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์มีจำนวนรวมทั้งหมด 16 ท่าน โดยได้รับการคัดเลือกมาจากบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 1. เป็นสมาชิกของมิวเซียมสยาม
- 2. เติบโตใจในการให้ข้อมูล
- 3. เข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ผลการศึกษา

1. แรงจูงใจในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม

ประเภทของแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าเป็นสมาชิกของมิวเซียมสยาม มีด้วยกัน 5 ประเภท ดังนี้คือ

1.1 ความชอบส่วนบุคคลที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ นิทรรศการ และแนวคิดในการจัดพิพิธภัณฑ์ของมิวเซียมสยาม

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สมัครเข้าเป็นสมาชิก เนื่องจาก ชอบเข้าชมพิพิธภัณฑ์อยู่แล้ว โดยมองว่าเป็นการพักผ่อนหย่อนใจทางหนึ่ง กลุ่มสมาชิกที่เป็นผู้สูงอายุ ให้คำตอบว่า สมัครเข้าเป็นสมาชิกเพราะชอบของเก่าที่จัดภายในพิพิธภัณฑ์และรูปแบบของอาคาร เมื่อได้เข้าไปชมแล้วทำให้รู้สึกนึกถึงเรื่องของอดีตที่ผ่านมาในชีวิต ในขณะที่สมาชิกอีกกลุ่มหนึ่งที่ชอบและสนใจแนวคิดในการจัดนิทรรศการของมิวเซียมสยามโดยเฉพาะที่เป็นพิพิธภัณฑ์ที่ทำงานด้วยตัวเองและเป็นการให้ความรู้แก่คนดูได้เป็นอย่างดี

1.2 ความคุ้มค่าในการสมัคร

ความคุ้มค่านี้หมายความว่ารวมถึง ค่าเข้าชมต่อครั้งที่สมาชิกจะสามารถเข้าใช้บริการได้ในราคาที่ถูกลงกว่าและได้รับส่วนลดในการซื้อของที่ระลึก โดยสมาชิกบางส่วนคิดว่าน่าจะได้ใช้บริการบ่อยจึงตัดสินใจสมัคร และเห็นว่าค่าสมัครนี้ไม่แพงเมื่อเทียบกับการเข้าใช้บริการต่อครั้งจึงมองว่ามีความคุ้มค่ามากกว่า การเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอนี้บางส่วนเป็นผลมาจากข้อ 1.1 ก็คือเข้าไปเยี่ยมชมบ่อยหรือชอบชมพิพิธภัณฑ์ และมีบางส่วนเข้าชมเพราะกำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาด้านงานศิลปะหรือการศึกษาตามอัธยาศัย โดยเฉพาะ ทำให้มีความสนใจที่จะเข้าชมนิทรรศการภายในพิพิธภัณฑ์มากเป็นพิเศษ

1.3 ต้องการช่วยสนับสนุนงบประมาณของมิวเซียมสยาม

สมาชิกบางส่วนเข้าใจว่า การสมัครเข้าเป็นสมาชิกจะสามารถช่วยสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้แก่มิวเซียมสยามให้สามารถดำเนินการต่อไปได้

1.4 ต้องการใช้บริการสาธารณูปโภคบางอย่างของมิวเซียมสยาม

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่ตอบเช่นนี้ การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ไม่ใช่สาเหตุหลักในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก หากแต่ต้องการใช้สาธารณูปโภคบางอย่างของมิวเซียมสยาม อาทิ ห้องน้ำ ลานจอดรถ เป็นต้น ส่วนใหญ่แล้วกิจกรรมที่สมาชิกกลุ่มนี้ไปที่มิวเซียมสยามก็คือ การไปร่อนูตรหลานที่เรียนในละแวกนั้น และการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ก็เพื่อเป็นการฆ่าเวลาระหว่างที่รอ

- 1.5 บรรยากาศภายนอกเป็นตัวดึงดูดให้เข้าเยี่ยมชม และเมื่อเข้าชมแล้วก็รู้สึกประทับใจ
สมาชิกบางส่วนสมัครเข้าเป็นสมาชิกตั้งแต่การเข้าชมในครั้งแรก โดยถูกดึงดูดจากสภาพแวดล้อมภายนอกตัวอาคารที่มีความน่าสนใจ จึงได้ตัดสินใจลองเข้าไปเยี่ยมชมและรู้สึกประทับใจในการจัดแสดงและการให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก จึงได้ตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิก

2. เหตุผลในการเข้าใช้บริการของความเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม

สมาชิกแต่ละท่านมีสาเหตุในการเข้าใช้บริการหลังการสมัครเข้าเป็นสมาชิก 4 สาเหตุ ซึ่งในบางสาเหตุนั้นมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกด้วย นั่นคือ

- 2.1 ความชอบส่วนบุคคล และการจัดแสดงที่เป็นเอกลักษณ์ของมิวเซียมสยาม
เป็นเหตุผลที่มีความสัมพันธ์กับหัวข้อ 1.1 ที่ว่า เพราะชอบการเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์จึงได้เข้าไปเยี่ยมชม หรือชอบรูปแบบการจัดแสดงของมิวเซียมสยามที่เป็นพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต ตัวอาคารที่มีความสวยงามและโบราณ ตลอดจนการจัดแสดงที่เป็นการหมุนเวียนและมีกิจกรรมพิเศษที่น่าติดตาม
- 2.2 มีความจำเป็นบางประการที่ต้องเข้าชมบ่อยเป็นพิเศษ
สมาชิกบางท่านกำลังเรียนและทำวิทยานิพนธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดพิพิธภัณฑ์ จึงจำเป็นต้องเข้ามาหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดพิพิธภัณฑ์ของมิวเซียมสยาม โดยเหตุผลในการเข้าชมนี้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการสมัครสมาชิกประเด็นที่ 1.2 ด้วย เพราะมองว่าการเข้าชมเพื่อเก็บข้อมูลบ่อยๆ จะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากกว่าการสมัครสมาชิก
- 2.3 ใช้เวลาภายในพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นการฆ่าเวลาระหว่างรอบดูหาลานและเพื่อใช้สาธารณูปโภคภายใน
สมาชิกที่มีสถานภาพในครอบครัวเป็นผู้ปกครอง จำเป็นต้องออกมาดูรอบดูหาลานที่มิวเซียมสยาม ระหว่างเวลาที่รอจึงตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมภายในพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นการฆ่าเวลาระหว่างที่รอ และในขณะเดียวกันการดูรอบดูหาลานบางครั้งก็สามารถอาศัยที่จอดรถของมิวเซียมสยามที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยสอดส่องดูแลให้อีกทางหนึ่งได้ด้วย โดยเฉพาะในวันที่การจราจรหนาแน่นและไม่มีที่จอดรถสาธารณะ รวมถึงการใช้ห้องน้ำของมิวเซียมสยามระหว่างรอก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งในการเข้าใช้บริการ เหตุผลในการเข้าใช้บริการของสมาชิกในประเด็นนี้มีความเกี่ยวข้องกับการเข้าเป็นสมาชิกในหัวข้อที่ 1.4 อย่างเห็นได้ชัด คือเลือกที่จะเข้าชมเพราะมีเหตุปัจจัยอื่นเป็นตัวกำหนด เช่น การดูรอบดูหาลาน การใช้สาธารณูปโภคบางอย่าง เป็นต้น

2.4 การใช้บริการห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สมาชิกเลือกที่จะเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม โดยสมาชิกบางท่านมองว่าห้องสมุดมีความน่าสนใจมากกว่าตัวพิพิธภัณฑ์ ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดเป็นสิ่งที่ดึงดูดสมาชิกให้เข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม

3. ระดับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม⁴

3.1 ความพึงพอใจ

สมาชิกที่มีความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ของมิวเซียมสยามสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้คือ

1. การให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับและผู้ที่ทำหน้าที่บรรยายภายในพิพิธภัณฑ์ว่า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดี ความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิก เป็นความพึงพอใจอันดับแรกๆ ที่สมาชิกมีต่อมิวเซียมสยาม
2. สิทธิพิเศษเฉพาะของสมาชิก เช่น การได้รับส่วนลดต่างๆ ทั้ง ค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ค่าของที่ระลึก และมีสมาชิกบางท่านได้กล่าวถึง ค่าสมัครสมาชิกที่ถูก ทำให้เสียค่าเข้าชมต่อครั้งน้อยลง
3. สาธารณูปโภค เป็นต้นว่า ชอบที่มีร้านค้าไว้คอยให้บริการแก่ลูกค้า ห้องน้ำสะอาด และมีลานจอดรถไว้คอยบริการ
4. การประชาสัมพันธ์ สมาชิกกล่าวถึงความพอใจในการประชาสัมพันธ์ ว่ามีการประชาสัมพันธ์ดีส่งข่าวสารต่างๆ ทำให้สมาชิกสามารถรับรู้ถึงความเคลื่อนไหวของมิวเซียมสยามได้
5. บรรยากาศภายในห้องพิพิธภัณฑ์ มิวเซียมสยามสามารถจัดให้บรรยากาศภายในห้องพิพิธภัณฑ์มีความอบอุ่น ทำให้ผู้เข้าชมมีอารมณ์ร่วมไปกับการชมนิทรรศการ

3.1.1 เหตุผลในการต่อสิทธิการเป็นสมาชิกมิวเซียมสยาม

สามารถแบ่งได้เป็น 3 เหตุผลหลักดังนี้คือ

1. ต่ออายุเพราะต้องการสนับสนุนการทำงานของมิวเซียมสยาม มีความสัมพันธ์กับการเข้าเป็นสมาชิก ด้วยเห็นว่าเป็นการส่งเสริมการศึกษาในรูปแบบหนึ่ง และบางท่านมองว่า การทำพิพิธภัณฑ์ต้องใช้งบประมาณมาก ดังนั้น การต่ออายุการเป็นสมาชิกก็น่าจะช่วยสนับสนุนงบประมาณของมิวเซียมสยามได้ทางหนึ่ง

⁴ ระดับความพึงพอใจที่วัดจากคำถามที่ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยตรง และทัศนคติที่สมาชิกมีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของมิวเซียมสยาม

2. ต่ออายุเพราะเห็นว่าคุ้มค่า ทั้งนี้ส่วนหนึ่งชอบดูพิพธิภณท์อยู่แล้วจึงเข้าชมบ่อย หรือในบางครั้งคนที่ชอบอาจเป็นคนในครอบครัว ทำให้ค่าเข้าชมต่อเที่ยวถูกลง ในขณะที่สมาชิกอีกกลุ่มหนึ่งมองว่า เมื่อสมัครเป็นสมาชิกแล้วได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างที่คนทั่วไปไม่ได้รับ
3. ต่ออายุก็ต่อเมื่อมีปัจจัยอื่นๆ เปลี่ยนแปลง สมาชิกบางท่านมีเงื่อนไขบางอย่างในการต่ออายุการเป็นสมาชิก เช่น การปรับปรุงส่วนต่างๆ ภายในพิพธิภณท์ โดยเฉพาะห้องสมุดที่เป็นเหตุผลสำคัญในการเข้าใช้บริการ เพราะสมาชิกบางท่านสมัครเข้าเป็นสมาชิกไม่ใช่เพราะต้องการชมพิพธิภณท์ แต่ต้องการชมส่วนอื่นที่อยู่ในพิพธิภณท์

3.2 ความไม่พึงพอใจ

บางส่วนเป็นการแสดงถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมิวเซียมสยาม สามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเด็นหลักดังนี้คือ

1. การเปลี่ยนนิทรรศการ ไม่ควรเปลี่ยนบ่อยเกินไปเพราะจะทำให้สมาชิกที่อยู่ห่างจากมิวเซียมสยามไปดูไม่ทัน หรือบางคนที่ไม่ค่อยได้ไปก็จะไปไม่ทันชมนิทรรศการเช่นกัน
2. บรรยากาศโดยรวมของมิวเซียม สมาชิกบางท่านกล่าวถึงภายในห้องพิพธิภณท์ที่บรรยากาศอึดอัด มีดเกินไป อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้เข้าชมได้ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ บางท่านแนะนำให้มิวเซียมสยามจัดให้มีซุ้มหรือมุมสำหรับนั่งพักแก่สมาชิก ส่วนด้านการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกถ้าทำให้ร่มรื่นกว่าเดิมก็จะดีมาก เช่น ทางเดินระหว่างลานจอดรถมายังตัวอาคาร
3. การบำรุงรักษา ของที่จัดแสดงภายในพิพธิภณท์บางชิ้นมีการชำรุดเสียหาย สมาชิกบางส่วนมีความเห็นให้มิวเซียมสยามปรับปรุงระบบการบำรุงรักษาของภายในพิพธิภณท์ ไม่ควรปล่อยให้โทรมตามเวลา และโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากที่มีกลุ่มโรงเรียนมาลงมากๆ เด็กบางคนอาจเล่นชนจนของภายในชำรุดเสียหาย ทำให้ผู้เข้าชมคนอื่นๆ ไม่อาจชมต่อไปได้อย่างสมบูรณ์
4. สาธารณูปโภค พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มักมีปัญหาเกี่ยวกับจุดจอดรถที่มักจะเต็ม ทำให้ต้องไปหาที่จอดที่อื่น ดังนั้นในฐานะที่เป็นสมาชิกจึงน่าจะได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างเช่นได้ที่จอดรถสำหรับสมาชิก หรือสามารถนำรถจอดได้เลยโดยไม่ต้องประทับตราบนบัตร ทำให้สมาชิกได้รับการอำนวยความสะดวกมากขึ้น สาธารณูปโภคอีกอย่างนั้นก็คือ ห้องน้ำ ที่สมาชิกบางท่านเห็นว่า ในบางช่วงห้องน้ำไม่สะอาดเท่าที่ควร ห้องสมุดก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเช่นกัน ในด้านจำนวนหนังสือที่มีให้บริการยังมีอยู่น้อยไป ส่วนด้านอื่นๆ นั้นอย่างเช่น จัดเป็นศูนย์อาหารเล็กๆ เพื่อไว้บริการแก่ผู้เข้าชมด้วย เพราะร้านอาหารที่มีเพียงร้านเดียวดูเหมือนเป็นการผูกขาดผู้เข้าชม

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มักไม่ค่อยได้รับข่าวสารโดยตรง แต่จะรู้ผ่านการบอกต่อกันมากกว่า ทำให้ไม่ทราบว่าในแต่ละช่วงมีวชิยมสยามมีความเคลื่อนไหวอย่างไรบ้าง
6. การทำงานของเจ้าหน้าที่บางจุด ประเด็นที่พบบ่อยที่สุดคือการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยในลานจอดรถ ที่บางครั้งให้การบริการ อย่างการแจกบัตรล่าช้า ทำให้การจราจรภายในลานจอดรถติดขัด หรือในบางครั้งแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ
7. รูปแบบของที่ระลึก สมาชิกบางท่านแนะนำให้มีรูปแบบของที่ระลึกที่หลากหลายกว่านี้ น่าจะทำเป็นสื่อที่เป็นนามธรรมมากขึ้น เช่น หนังสือการ์ตูน ที่แม้ว่าต้นทุนจะสูงขึ้น แต่เชื่อว่าน่าจะหาแหล่งเงินทุนสนับสนุนได้
8. สิทธิประโยชน์ของสมาชิก น่าจะให้มีการเพิ่มส่วนลดของของที่ระลึกให้มากขึ้น โดยแนะนำให้หาแหล่งเงินทุนสนับสนุนด้วยก็ได้

4. รูปแบบการประชาสัมพันธ์การเป็นสมาชิกของมิวเซียมสยาม

สมาชิกแต่ละท่านได้มีการเสนอความเห็นให้มิวเซียมสยามใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ แก่สมาชิกโดยสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มต่างๆ ได้ดังนี้

4.1 โปสเตอร์และแผ่นป้ายโฆษณา

เป็นกลุ่มสมาชิกที่ไม่ได้ไปมิวเซียมสยามบ่อยนัก เป็นกลุ่มวัยทำงานที่มีแนวโน้มจะได้เจอสื่อประชาสัมพันธ์เช่นนี้บ่อยกว่า

4.2 จดหมาย

เป็นช่องทางที่สมาชิกส่วนใหญ่มองว่ามีความสะดวกและเหมาะสมที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำงานที่บ้านและผู้สูงอายุ ที่มีแนวโน้มจะใช้ชีวิตอยู่ที่บ้านมากที่สุด การได้รับการประชาสัมพันธ์ทางจดหมายถือได้ว่าเป็นช่องทางที่สะดวกที่สุด เพราะเมื่อมีเวลาว่างก็สามารถนำมาอ่านได้

4.3 โทรศัพท์

สมาชิกที่เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์มองว่า น่าจะทำให้จำนวนผู้ชมได้รับข้อมูลมีมาก สมาชิกบางส่วนที่เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์นี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ทำงานอิสระและเกษียณแล้ว ทำให้อาจมีเวลาในการรับชมโทรศัพท์มากกว่า

4.4 อีเมล

เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อกับสมาชิกโดยตรง โดยกลุ่มสมาชิกที่ต้องการรับข้อมูลผ่านทางอีเมลนั้นมักเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโท อันแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มสมาชิกที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

4.5 ข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ (SMS)

เป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

4.6 วิทยุ

ในการทำงานเดียวกันกับโทรศัพท์ วิทยุสามารถให้ข้อมูลแก่สมาชิกในจำนวนที่มากกว่าได้ แต่ก็ไม่มากเท่าโทรศัพท์ แต่อย่างน้อยต้นทุนในการประชาสัมพันธ์ก็ถูกกว่า กลุ่มคนที่ทำงานอยู่บ้านหรือเกษียณอายุแล้วก็น่าจะรับสื่อจากช่องทางนี้มากกว่า

4.7 อื่นๆ

เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ ระบบแผนที่อัตโนมัติ (Navigator) ที่ปัจจุบันยังไม่ปรากฏอยู่ในระบบ

ข้อเสนอแนะ

เหตุผลในการเข้าใช้บริการมิวเซียมสยามของสมาชิกบางคน ไม่ได้อยู่ที่การชมนิทรรศการภายในพิพิธภัณฑ์ แต่อยู่ที่จุดให้บริการอื่นๆ ที่อยู่รอบนิทรรศการ อย่างเช่น ห้องสมุด ดังนั้น มิวเซียมสยามควรจัดองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นจุดให้บริการโดยรอบพิพิธภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพดี และเน้นการประชาสัมพันธ์ไม่ใช่เพียงแค่นิทรรศการภายในพิพิธภัณฑ์เพียงอย่างเดียว แต่อาจมีการจัดกิจกรรมพิเศษบางอย่างในจุดบริการอื่นๆ และประชาสัมพันธ์แก่คนที่สนใจให้ทราบเพื่อเป็นการกระตุ้นให้คนเข้ามาเยี่ยมชมมากขึ้น โดยอาจมีการขยายต่อเติมเพื่อเป็นการเพิ่มพื้นที่สำหรับคนที่สนใจในจุดบริการดังกล่าวได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว สาธารณูปโภคที่มิวเซียมสยามจัดไว้ให้แล้วมีคนมาเข้าใช้บริการ อย่างลานจอดรถหรือห้องน้ำ มิวเซียมสยามอาจทำโฆษณาประชาสัมพันธ์บริเวณที่จอดรถ เช่น ป้ายโฆษณา โปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อเป็นการดึงดูดให้คนที่เข้ามาใช้ลานจอดรถสนใจในงานนิทรรศการภายในพิพิธภัณฑ์ได้อีกทางหนึ่ง

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

แผนที่โดยรอบพิพิธภัณฑ์

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ 1 ภาษาไทย

ชื่อ _____ อายุ _____ เพศ _____ สัญชาติ _____ ระดับการศึกษา _____ รายได้ต่อเดือน _____ บาท

1. ท่านเคยมีเว็บบล็อกหรือเว็บไซต์ของตัวเองหรือไม่?

☐ ไม่เคย ☐ เคย ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ☐ เคย ครั้งนี้เป็นครั้งที่ _____ เหตุผลที่ทำให้ท่านกลับมาคือ _____

2. ท่านรู้จักเว็บบล็อกหรือเว็บไซต์อะไรบ้าง _____

3. หากมียอดเข้าชมเว็บไซต์ของท่านเพิ่มขึ้น 3 อันดับแรกที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด _____

ชื่อห้องที่ท่านประทับใจอันดับแรก	สิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความประทับใจ	สาระความรู้ที่ท่านได้รับจากการเข้าชมห้องนี้คือ...
1. ห้อง		
2. ห้อง		
3. ห้อง		

4. ท่านใช้เวลาในการชมบล็อกหรือเว็บไซต์ในห้องที่ท่านชอบ โดยเฉลี่ยประมาณ _____ นาที/ห้อง
5. ท่านได้ทำอะไรในการชมบล็อกหรือเว็บไซต์ประเทศไทย _____
6. นิทรรศการชั่วคราวที่ท่านอยากให้เราจัดคือ _____
7. สิ่งที่ยากให้ปรับปรุง _____
8. ท่านจะกลับมาเยี่ยมชมเว็บบล็อกหรือเว็บไซต์เมื่อ _____

ขอกราบขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลา มาเป็นส่วนหนึ่งของคน “❤” พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ค่ะ

Name _____ Age _____ Gender _____ Nationality _____

Highest Educational Degree earned _____ Occupation _____

1. Have you ever visited Museum of Siam? ☐ No, this is my first time. ☐ Yes, this is my _____ time here.

The reason that motivated you to come back and visit us is _____

2. You learned of us through which media? _____

3. If you look back, which are your most three impressive exhibition rooms?

The 3 room names	You were impressed with....?	What knowledge did you gain from this room?
1.		
2.		
3.		

4. How long do you usually spend in the exhibition room that impressed you? _____ minutes/room

5. Overall, what did you gain from visiting Museum of Siam exhibition? _____

6. For the next seasonal exhibition, which topics would be of your interest? _____

7. The elements you want us to improve or add to our museum are _____

8. You will visit us again if, _____

Thank you so much for your kind contribution in helping our Museum of Siam grow

ตัวอย่างแบบสอบถาม ที่ 2 ภาษาอังกฤษ

Name _____ Age _____ Gender _____ Nationality _____

1. You would define yourself in 5 words _____.

2. How can we best publicize your group of people to come here? _____.

3. What attracted you to come here at the 1st place _____.

4. What did you expect from the Discovery Museum? _____.

5. Did your expectation meet? ☐ Yes ☺ ☐ If No ☹ , why? _____.

6. How can we approve to meet your expectation? _____.

Did we leave you with any good impression? What is it? _____.

7. What would be the ticket price you are willing to pay to get in? _____ Baht.

8. How can we convince you to visit us again? _____.

9. Want to be the 1st. to hear about our up coming exhibition? E-mail _____ Text to Mobile ① _____.

Thank YOU for being a part of our Discovery Museum

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยาม (Museum of Siam Library Research)

ที่มาความสำคัญ

การเรียนรู้จากนิทรรศการอาจจุดประกายให้ผู้เข้าชมโดยเฉพาะเยาวชนมีความสนใจ จะต่อ ยอดองค์ความรู้ที่ได้รับมาจากการชมนิทรรศการ ณ "มิวเซียมสยาม" ดังนั้น "สถาบันพิพิธภัณฑ์การ เรียนรู้แห่งชาติ" จึงจัดตั้ง คลังความรู้(Knowledge Center) ให้เป็นที่รวบรวมองค์ความรู้ ด้วยสื่อที่ หลากหลาย ส่งเสริมการเรียนรู้ การค้นคว้าฐานองค์ความรู้ที่อาจจะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการสืบค้น ในด้าน โบราณคดี ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์วิทยา และศาสตร์ความรู้ในด้านอื่นๆ ที่อาจสร้างแรงบันดาลใจให้คนรุ่นใหม่เห็นความสำคัญต่อพิพิธภัณฑ์มากขึ้น คลังความรู้หรือห้องสมุดนี้จึงถือเป็น แหล่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อบุคคลทั้งหลาย เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่าน หนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ด้วยตนเองได้อย่างอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่ส่งเสริมให้เกิดนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และยังเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์อีกด้วย

ห้องสมุดมิวเซียมสยามจึงควรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา เก็บข้อมูลภาคสนาม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้าน ต่างๆ โดยอาศัยเทคนิคการวิจัยทางมานุษยวิทยาได้แก่ การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้นำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมหรือจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใช้บริการห้องสมุด มิวเซียมสยาม
2. เพื่อศึกษาว่า กลุ่มเป้าหมายใช้บริการลักษณะใดบ้างในห้องสมุดมิวเซียมสยาม
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยาม
4. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดมิวเซียมสยามให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
5. เพื่อส่งเสริมให้คลังความรู้หรือห้องสมุดมิวเซียมสยามเป็นที่รู้จักและมีผู้เข้าใช้บริการมากขึ้นในอนาคต

กลุ่มประชากรที่ศึกษา: สมาชิกของมิวเซียมสยามและบุคคลทั่วไป ทั้งชายและหญิงรวม 30 คน ช่วงอายุ 17 – 45 ปี ที่เข้ามาใช้บริการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ.2553

ระเบียบวิธีกระบวนการวิจัย

- ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการวิจัยทางมานุษยวิทยาได้แก่

1. การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant observation)

การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม เป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าไปปะปนกับผู้ถูกสังเกตหรือกลุ่มเป้าหมาย และทำกิจกรรมนั้นๆ ดังเช่นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจจะทำกิจกรรมเหมือนกับสมาชิกคนหนึ่งอย่างสมบูรณ์ หรือทำกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกับกลุ่มเป้าหมายก็ได้ **สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกเทคนิคนี้มาใช้** เนื่องมาจากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมนี้จะทำให้ผู้วิจัย เข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในแง่ของความรู้สึกและประสบการณ์จริง ตลอดจนคติหรือความลำเอียงของผู้วิจัย อีกทั้งการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมนี้เป็นการสังเกตในสภาพธรรมชาติ เป็นไปในสภาพที่เกิดขึ้นจริงจะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติ มีพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่สามารถจับบันทึกเอาไว้ได้ทันที นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจสอบสิ่งที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมจริงของกลุ่มเป้าหมายกับการให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยว่าตรงกันหรือไม่อย่างไร

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยการใช้ประเด็น/แนวคำถามกว้างๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้สนทนาเล่าเรื่องราวอย่าง มีเป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์มักมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ในลักษณะเป็นคู่สนทนา ใช้ทักษะการสื่อสาร สร้างการสนทนาอย่างมีเป้าหมาย การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการใช้คำถามนำไปสู่การสนทนา ภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย สบายๆ และเป็นส่วนตัวเป็นการการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้วิจัยจะถามคำถามที่ออกแบบไว้ จากคำถามที่กว้างคือไม่เจาะจง ไปยังคำถามที่แคบลง และมีความเจาะจงในรายละเอียดมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบโจทย์การวิจัยและวัตถุประสงค์ต่างๆ ในการวิจัยได้อย่างครบถ้วน **สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคนี้** เนื่องจากสถานที่ในการทำการวิจัยหรือห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ไม่ซับซ้อนมากเท่ากับชุมชน หรือสถานที่ที่ใหญ่ และเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 30 คนที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามเป็นหลัก

- การคัดเลือกคนที่สัมภาษณ์

ผู้วิจัยจะคัดเลือก**ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)** จากกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในห้องสมุดมิวเซียมสยาม โดยการสุ่มจากกลุ่มที่มาใช้บริการที่หลากหลาย เช่น หากมาเป็นกลุ่มก็จะคัดจากกลุ่มนั้นๆ มาเป็นตัวแทนและเลือกจากกลุ่ม หรือบุคคลอื่นๆ ด้วย เพื่อป้องกันการกระจุกตัวหรือความคล้ำคลึงของข้อมูลจากกลุ่มเดียวกัน เลือกผู้ที่สามารถให้ข้อมูลจากการเข้าใช้บริการได้ โดยดูจากการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำมีความสนใจ หรือให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ สามารถสละเวลาในการสัมภาษณ์ได้สะดวกเนื่องจากการสัมภาษณ์นั้นใช้เวลาค่อนข้างนานคือประมาณ 45 นาที

- ขั้นตอนการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยกล่าวแนะนำตนเอง ทักทายและสร้างบรรยากาศของการสนทนา โดยบอกวัตถุประสงค์ในการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยโดยเฉพาะประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายจากการให้ข้อมูล บอกรายละเอียดที่กลุ่มเป้าหมายต้องทราบเช่น เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพราะกลุ่มเป้าหมายมีสิทธิในการปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลได้หากไม่สะดวก อีกทั้งยังเป็นการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจ ให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น
2. ผู้วิจัยจะขออนุญาตที่จะบันทึกข้อมูลด้วยการบันทึกเสียงนอกไปจากการจดบันทึก
3. ผู้วิจัยเริ่มถามคำถามตามเค้าโครง (Outline) ที่เตรียมไว้เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) คำถามมีความยืดหยุ่น เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระและตอบได้เต็มที่ ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ด้วยการจดบันทึก และการบันทึกเสียง
4. คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะเป็นคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัยและเป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการ เพื่อให้เข้าใจง่ายและสร้างความคุ้นเคยกับผู้ตอบ ได้แก่
 - 4.1 คุณมาใช้บริการห้องสมุดมิวเซียมสยามบ่อยไหมคะ เดินทางมาอย่างไร สะดวกหรือไม่
 - 4.2 คุณรู้จักห้องสมุดมิวเซียมสยามจากช่องทางใด เช่น รู้จักจากเพื่อน/ญาติ อ่านจากเว็บไซต์ หรือ hi5 /twitter/face book รับข่าวสารผ่านอีเมลล์ บอร์ดข่าวสารในมิวเซียมสยาม หรืออื่น ๆ
 - 4.3 คุณมาใช้บริการเพราะอะไร ใช้บริการอะไรบ้าง
 - 4.4 หลังจากเข้าใช้บริการแล้วคุณพอใจในการให้บริการของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด พอใจในส่วนไหนบ้าง หรือหากไม่พอใจไม่พอใจในส่วนไหน เพราะเหตุใด (ยกตัวอย่างประกอบ)
 - 4.5 ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหมคะว่า ห้องสมุดในอุดมคติของคุณเป็นอย่างไร แล้วถ้าให้ออกแบบห้องสมุดมิวเซียมสยามคุณคิดว่าควรมีลักษณะ หรือรูปแบบใด
 - 4.6 คุณอยากให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมอะไรบ้างคะ (ยกตัวอย่างประกอบ เช่น การจัดเสวนา, แนะนำหนังสือใหม่, ชมรมคนรักหนังสือ, พุดคุยแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับหนังสือ การเชิญนักเขียนมาร่วมพุดคุย (Book club) เป็นต้น)
 - 4.7 คุณอยากให้ห้องสมุดมิวเซียมสยามมีบริการอะไรเพิ่มเติม
 - 4.8 ห้องสมุดควรเก็บค่าบริการ หรือค่าสมาชิกหรือไหมคะ ควรเก็บเท่าใดจึงจะเหมาะสม เช่น
 - การเก็บค่าบริการรายวัน วันละ.....บาท (20/30/50 บาท)
 - เก็บค่าบริการรายปี.....บาท กรณีที่เป็นสมาชิก (300 /500/1000)
 - การต่ออายุสมาชิก.....บาท (ควรมีหรือไม่มี)
 - ค่าประกันหนังสือ (ได้รับคืนเมื่อเลิกการเป็นสมาชิก)
 - ประเภทนักเรียน..... บาท (500/1000)
 - ประเภทบุคคลทั่วไป..... บาท (1500/2000)

4.9 ในความคิดของคุณ วันเวลาในการทำการของห้องสมุดเหมาะสมไหมคะ หากไม่เหมาะสม วันเวลาใดจึงจะเหมาะสม

4.10 คุณคิดว่าทำอย่างไรบุคคลทั่วไปจึงจะสนใจมาเข้าใช้ห้องสมุด ต้องประชาสัมพันธ์อย่างไร ใช้เทคนิควิธี หรือสื่อใดในการเข้าถึงได้ดีที่สุด

4.11 คุณจะกลับมาใช้บริการที่นี่อีกไหมคะ ถ้าไม่เพราะเหตุใด

4.12 สุดท้ายนอกเหนือจากที่ถามมาแล้ว มีอะไรที่อยากจะแนะนำหรือเป็นข้อความสั้นๆ ให้กับทางห้องสมุดในการนำไปปรับปรุงไหมคะ (comments / leave messages)

4.13 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เช่น ชื่อ เพศ อายุ อาชีพ อีเมล/เบอร์โทรศัพท์ ฯลฯ เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กลับไปยังผู้ให้ข้อมูล อีกทั้งยังสามารถเป็นการตรวจสอบได้ว่าผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ตามจริง

5. ผู้วิจัยมอบของขวัญให้กับผู้ให้ข้อมูล

6. กล่าวขอบคุณ ปิดการสัมภาษณ์

- วิธีการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการถอดเทป การจดบันทึกสิ่งต่างๆ จากการเก็บข้อมูล (Field note) และการตีความสิ่งต่างๆ ที่ได้จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึก

- การเขียนรายงาน

ผู้วิจัยจะเขียนรายงานด้วยวิธีการพรรณนา (Description) หรือรายงานผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อตรวจสอบว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่อย่างไร และเสนอแนะปัญหาต่างๆ ที่พบจากการวิจัยครั้งนี้

กำหนดการวิจัย: ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน -15 กรกฎาคม 2553, วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม – 28 กรกฎาคม 2553 และส่งรายงานการวิจัยวันที่ 30 กรกฎาคม 2553

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

งานวิจัยโครงการ ความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการแก่สมาชิก สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (Museum of Siam Membership Research)

ที่มาและความสำคัญ

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติได้เปิดให้มีการสมัครสมาชิก เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายไปยังบุคคลที่มีความสนใจในสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ ทางพิพิธภัณฑ์จึงริเริ่มสร้างระบบสมาชิกเพื่อให้สิทธิพิเศษในการเข้าชมและรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของทางพิพิธภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ปัจจุบันสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติได้เปิดบริการมาแล้ว ในช่วงระยะเวลาของปีที่ 2 โดยมีการให้บริการให้แก่บุคคลทั่วไปได้เข้าชมและมีความตั้งใจที่จะนำเสนอกิจกรรมที่น่าสนใจแก่สมาชิกของพิพิธภัณฑ์โดยตลอดมา ดังนั้นทางสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการรับรู้และเข้าใจความต้องการของสมาชิก เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงระดับความพึงพอใจและการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้เป็นที่มาของ **โครงการวิจัย ความพึงพอใจและการปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการแก่สมาชิกสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ**

ผลการวิจัยที่ได้จากงานวิจัยโครงการนี้ จึงเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติในปีที่ผ่านมา และเพื่อนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและ/หรือไม่พึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและช่องทางการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์การสมัครเป็นสมาชิกของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติแก่บุคคลทั่วไป
4. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดเป็นสมาชิกของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ ประกอบไปด้วยทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 18 คน ช่วงอายุ 14 - 70 ปี ที่เข้ารับการสมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่เดือนเมษายน 2551 ถึง มิถุนายน 2553

ระเบียบวิธีและกระบวนการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โทรศัพท์เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ ทำให้สามารถลดข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาการทำการวิจัย ซึ่งนำมาสู่ข้อสรุปการวิจัยที่รวดเร็ว และลดปัญหาข้อจำกัดของการเดินทางของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นสมาชิกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกอีกด้วย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จึงเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมที่สุดในการวิจัยครั้งนี้
2. การคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของโครงการนี้ ได้มีการคัดเลือกกลุ่มประชากรที่ศึกษาจากบัญชีรายชื่อสมาชิกของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ ด้วยวิธีการสุ่ม

ตัวอย่างจำนวนสมาชิก 18 ท่านจากจำนวนสมาชิกทั้งหมด โดยได้เลือกสรรผู้ที่ให้สัมภาษณ์ว่าเป็นกลุ่มผู้มีความเต็มใจและสนใจในการให้ข้อมูล มีวิสัยทัศน์ที่สามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี¹

3. ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญดังนี้คือ

- การกล่าวแนะนำตัวผู้วิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย และระยะเวลาในการขอสัมภาษณ์ต่อผู้ให้สัมภาษณ์
- การสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยชุดของคำถามที่เตรียมไว้ อันประกอบไปด้วยการซักถามในข้อมูลของประเด็นต่างๆ ได้แก่ ระยะเวลาของสมาชิกภาพ แรงจูงใจในการสมัครเข้าเป็นสมาชิก การใช้บริการหลังการสมัครสมาชิก ความพึงพอใจและ/หรือความไม่พึงพอใจในการได้รับบริการ รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมแก่สมาชิก เหตุผลในการต่ออายุหรือไม่ต่ออายุของสมาชิก
- การบันทึกข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติในด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากคำถามในการสัมภาษณ์

4. วิธีการวิเคราะห์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการจำแนกกลุ่มคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ หรือที่เรียกว่า Thematic Analysis โดยเริ่มจากการแบ่งคำตอบที่ได้ออกเป็นด้านต่างๆ เช่น มุมมองต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง สาเหตุในการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิก เป็นต้น รวมถึงการแบ่งทัศนคติต่อประเด็นเหล่านี้ด้วย เช่น พอใจ ไม่พอใจ แล้วนำด้านต่างๆ เหล่านี้มาวิเคราะห์ตีความ จำแนกกลุ่มคำตอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงนำมาสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญๆ ในหัวข้อรายงาน

5. การเขียนรายงาน ผลการวิจัยในโครงการนี้จะเป็นการนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา (Descriptive) ซึ่งเป็นการอธิบายและบรรยายถึงสิ่งที่ผู้วิจัยวิเคราะห์หรือสังเกตได้จากนัยเสียง เนื้อหาในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

แผนการดำเนินงานวิจัย

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม
28/6/53 – 15/7/53	เก็บข้อมูล
16/7/53 – 28/7/53	วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์และเริ่มเขียนรายงานการวิจัย
30/7/53	ส่งรายงานการวิจัย

สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ

¹ เนื่องจากผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติจำนวนหนึ่งเป็นเด็กที่มีอายุน้อยกว่า 11 ปี จะถูกคัดออกในการให้สัมภาษณ์ในโครงการวิจัยนี้

