

**พฤติกรรมและทัศนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียน
จากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช**

**Behavior and Attitude on Service of the Tourists in Dark Tourism:
In Case of Siriraj Medical Museum**

◆ กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Kuntika Viboonpin

Graduate Student in Faculty of Management Science, Silpakorn University,

E-mail: snoopy_secreat@hotmail.com

◆ พิทักษ์ ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Pitak Siriwong

Associate Professor, Ph.D., of Faculty of Management Science, Silpakorn University,

E-mail: phitak@ms.su.ac.th

Abstract

The research was aimed 1) to study the behavior of tourists in dark tourism and 2) to study the attitude of the tourists in dark tourism on the services. This research was qualitative research, the tools was the in-depth interview with the key informant was the 10 tourists to bring the information to create a theoretical conclusion. It's sampling unit was selected purposively. The results showed that 1) the behavior of the tourists in dark tourism had 5 dimensions including the purpose of travel, resources for travelers, type of travel, type of vehicles used to travel and coming back to visit again 2) the attitude of the tourists in dark tourism on the services had 5 dimensions including the technical museum exhibits, physical environment, service quality, publicity techniques and ability to create knowledge.

Keyword : Dark Tourism , Behavior

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสียจากมรณภัย และอุบัติเหตุ 2) ทัศนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน เพื่อนำข้อมูลไปสร้างทฤษฎีฐานราก และเลือกตัวอย่างโดยวิธีการเจาะจงตามลักษณะที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุมี 5 ด้าน คือ จุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลในการมาท่องเที่ยว ลักษณะการมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว และการกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง 2) ทักษะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุมี 5 ด้าน คือ เทคนิคการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการ เทคนิคการประชาสัมพันธ์ และความสามารถในการสร้างความรู้

คำสำคัญ : แหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย พฤติกรรม

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบัน เป็นโลกของการแข่งขัน สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ความไม่หยุดนิ่งของกระแสโลกาภิวัตน์ จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งผลกระทบในด้านใดด้านหนึ่ง การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในโลกได้ และต้องมีนวัตกรรมในเชิงสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่ใช่เพื่อการแข่งขันในปัจจุบันเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย หากธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ไม่มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น ธุรกิจหรือองค์กรนั้น ๆ ก็จะต้องตายไปในที่สุด

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่นับวันยังมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว หลายประเทศต่างให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในอันดับต้น ๆ เนื่องจากเล็งเห็นว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่สามารถสร้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก ในอดีตจะเห็นได้ว่าการเดินทางท่องเที่ยวจะเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบ “มวลชน” (Mass Tourism) เป็นการเดินทางท่องเที่ยวตามกระแสความนิยมของนักท่องเที่ยว โดยการให้ความสำคัญกับแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม จึงก่อให้เกิดการไหลของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก (Tourism Authority of Thailand, 2015)

แต่ในปัจจุบัน ลักษณะของการท่องเที่ยวนั้นมีหลากหลายรูปแบบ จุดหมายปลายทางก็กว้างไกลกว่าที่คนเราคิดกันมากนัก การท่องเที่ยวแบบหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นมานานแล้ว แต่เริ่มจะได้รับความนิยมเมื่อไม่นานมานี้ คือ การท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่เกิด “หายนะ” ขึ้นกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่ว่าจะเป็นสถานที่หรือชีวิตผู้คนก็ตาม บางคนเรียกการท่องเที่ยวลักษณะนี้ว่า “Dark Tourism” หรือการท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ “Grief Tourism” การท่องเที่ยวในความโศกเศร้า หรือ “Thana Tourism” ซึ่งมาจากคำว่า Thanatos ในภาษากรีก ที่หมายถึง ความตายอันรุนแรง มีการศึกษาพบว่า มนุษย์เดินทางได้สะดวกขึ้น การท่องเที่ยวแบบเดิม ๆ ที่ไปเพื่อพบเห็นสิ่งสวยงาม และความรื่นรมย์นั้นไม่เพียงพออีกต่อไป เพราะนักท่องเที่ยวเริ่มเบื่อหน่ายและไม่ตื่นเต้นกับการท่องเที่ยวแบบเดิมแล้ว ดังนั้น จึงต้องแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ และความตื่นเต้น เพื่อทำให้การท่องเที่ยวมีรสชาติมากขึ้น (Tourism Authority of Thailand, 2015)

จะเห็นได้ว่า ตลาดการท่องเที่ยวแบบท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ นั้น มีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ นั้น นักท่องเที่ยวจะได้รับทั้งความรู้และประสบการณ์ทางอารมณ์ที่แปลกใหม่

ตัวอย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ ในประเทศไทย นั่นคือ พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช เดิมทีพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชเริ่มมาจากการเก็บและจัดแสดงสิ่งของของต่อละภาควิชา โดยในปี พ.ศ. 2525 มีพิพิธภัณฑ์ที่เปิดรวม 13 แห่ง แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปพิพิธภัณฑ์คงเหลือเพียง 6 แห่ง ที่สามารถเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสเข้าเยี่ยมชม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์พยาธิวิทยาเอลลิส พิพิธภัณฑ์นิติเวชศาสตร์ สงกรานต์ นิยมเสน พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วิทยา พิพิธภัณฑ์กายวิภาคศาสตร์คองดอน พิพิธภัณฑ์ก่อนประวัติศาสตร์และห้องปฏิบัติการ สด แสงวิเชียร และพิพิธภัณฑ์สัมผัสเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระบรมราชินีนาถ (Siriraj Museum, 2015) ซึ่งภายในพิพิธภัณฑ์ให้ทั้งความรู้เชิงลึกทางการแพทย์ อีกทั้ง จัดแสดงชิ้นส่วนอวัยวะของมนุษย์ที่เสียชีวิตตามธรรมชาติและผิดธรรมชาติ เสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุต่าง ๆ ทั่วโลก ศิริราชจำนวนมากที่ได้จากการทดลองยิงเพื่อการศึกษาทิศทางบาดแผลในระยะต่าง ๆ อวัยวะของผู้ที่ติดเชื่อ โครงกระดูกมนุษย์ ร่างอาจารย์ใหญ่ ร่างของทารกที่เสียชีวิตตั้งแต่กำเนิด เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุมีความสำคัญต่อตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้นเป็นลำดับ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ ที่จะปรับปรุงลักษณะและคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช เพื่อสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว อีกทั้งสามารถนำเอาข้อมูลไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการวิจัยนี้มาพิจารณาอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลของพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลของพิพิธภัณฑ์ศิริราช

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีพิพิธภัณฑ์ที่เปิดให้บริการแก่สาธารณชนมาตั้งแต่ พ.ศ. 2547 เป็นแหล่งเรียนรู้และคลังวัตถุทรงคุณค่า ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์การแพทย์ของภาควิชาต่าง ๆ 6 แห่ง ดังนี้

พิพิธภัณฑ์พยาธิวิทยาเอลลิส

ภายในพิพิธภัณฑ์จัดแสดงเกี่ยวกับประวัติพยาธิวิทยาในประเทศไทย ห้องจำลองการปฏิบัติงานทางพยาธิวิทยาที่ตึกเสาวภาคย์ แสดงระบบการทำงานของหัวใจปอดและโรคหัวใจ พัฒนาการและความพิการแต่กำเนิดของทารกและโรคเมะเร็งชนิดต่าง ๆ ที่พบได้บ่อยในชายและหญิง พร้อมแนวทางการรักษาและป้องกัน จัดแสดงด้วยสิ่งแสดงจริงพร้อมหุ่นจำลองประกอบ

พิพิธภัณฑ์นิติเวชศาสตร์ สงกรานต์ นิยมเสน

พิพิธภัณฑ์ประกอบด้วยส่วนจัดแสดงเกี่ยวกับนิติพยาธิวิทยา แสดงชิ้นส่วนอวัยวะต่าง ๆ ของมนุษย์ที่ตายด้วยโรคตามธรรมชาติ และตายโดยผิดธรรมชาติ เหตุการณ์มหันตภัยสึนามิ การจัดแสดงเกี่ยวกับวัตถุพยานจากคดีต่าง ๆ เช่น คดีฆาตกรรมฆ่าตัวตาย อุบัติเหตุ ฯลฯ จัดแสดงกะโหลกศีรษะจำนวนมากที่ได้จากการทดลองยิงเพื่อการศึกษาทิศทางบาดแผลในระยะต่าง ๆ รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการชันสูตรพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 8 และมีการจัดแสดงศพต่าง ๆ เช่น “ซีอูย” ศพไม้เน่า เสื้อผ้าในวันเกิดเหตุของคดีวินาลฉวี ฯลฯ

พิพิธภัณฑ์ปรสิตวิทยา

เก็บรวบรวมตัวอย่างพยาธิจากผู้ป่วยที่ใช้ในการเรียนการสอนนักศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ โดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์ แต่ในภายหลังมีการจัดแสดงแบ่งเป็นหมวดหมู่และได้เปิดให้บุคคลทั่วไปได้เข้าชมด้วย เพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ต้องการให้คนดูตระหนักถึงอันตรายและโทษของการบริโภคอย่างไม่ถูกต้อง ภายในพิพิธภัณฑ์แบ่งออกเป็นหมวดหมู่ เช่น พยาธิตัวกลม แมลงนำโรคและสัตว์มีพิษ ซึ่งแต่ละหมวดหมู่ประกอบไปด้วยสิ่งแสดงหลากหลาย เช่น อวัยวะของผู้ป่วยที่ติดเชื้อปรสิต โดยเฉพาะอวัยวะของผู้ป่วยโรคพยาธิเท้าช้าง ซึ่งหนักถึง 35 กิโลกรัม ตัวพยาธิของจริงและหุ่นจำลองแบบต่าง ๆ ฯลฯ

พิพิธภัณฑ์กายวิภาคคอนดอน

ภายในพิพิธภัณฑ์มีส่วนจัดแสดงแบ่งเป็น 2 ห้อง คือ สิ่งแสดงทางกายวิภาคทั่วไป ประกอบด้วย กายวิภาคของอวัยวะรับความรู้สึกพิเศษ การแสดงระบบประสาท ระบบหลอดเลือด การแสดงการเจริญเติบโตตามอายุ ระบบปัสสาวะและอวัยวะสืบพันธุ์ ระบบทางเดินอาหาร ระบบทางเดินหายใจ มีการจัดแสดงร่างกายมนุษย์ตัดตามขวางตลอดตัว และห้องที่ 2 จัดแสดงเฉพาะกระดูกและข้อต่อ นอกจากนี้ภายในพิพิธภัณฑ์นี้มีสิ่งจัดแสดงที่สำคัญ คือ เส้นประสาททั้งร่างกาย หลอดเลือดแดงทั้งร่างกายซึ่งเป็นผลงานระดับโลกที่หาดูได้ยาก

พิพิธภัณฑ์ก่อนประวัติศาสตร์และห้องปฏิบัติการ สูด แสงวิเชียร

ภายในพิพิธภัณฑ์ประกอบด้วย การแสดงเรื่องราววิวัฒนาการของมนุษย์ จนถึงกลุ่มสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมเมื่อประมาณ 70 ล้านปี ตัวอย่างสิ่งจัดแสดงทั้งหมดและหลักฐานที่ปรากฏอยู่ในพิพิธภัณฑ์นั้นล้วนเป็นเป็นวัฒนธรรมของมนุษย์ในสมัยต่าง ๆ ที่เคยอาศัยอยู่ในประเทศไทย (Siriraj Museum, 2558)

ดังนั้น เราจะเห็นได้ว่าพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ แห่งหนึ่งของประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นแหล่งเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปมาอย่างยาวนาน

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค

Teepraparn, D. (1999) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำใด ๆ ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกสรร การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวนำหรือตัวกระทำดังกล่าวเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพอใจ

Jaturongkhakul, A. (2000) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับใช้สินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดกริยาต่าง ๆ เหล่านั้น

Kerdkaew, B. (2007) แห่งสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา (American Marketing Association = AMA) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่าเป็นการกระทำซึ่งส่งผลต่อกันและกันตลอดเวลาของความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม และเหตุการณ์ ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้นในเรื่องของการแลกเปลี่ยนสำหรับการดำเนินชีวิตมนุษย์

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำต่าง ๆ ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้เราสามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสามารถค้นหาระบบการแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยในการพัฒนาตลาดและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Detjinda, C. (1987: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Sudjai, U. (2002) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Singhaseenee, S. (2003) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Namwonganusorn, S. (2002: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

Shelly (1975: 252-268) กล่าวว่า ทฤษฎีของความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kerdkaew, B. (2007) ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ามาท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวด้านสถานที่ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Reumthong, Y. (2006) ศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทาง และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยปรากฏดังต่อไปนี้ ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว และปัจจัยพฤติกรรมการเดินทาง และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Laolapa, P. (2012) ศึกษาการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการศึกษาเชิงสร้างสรรค์: พิพิธภัณฑ์วัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยปรากฏว่า การวิเคราะห์ SWOT พบว่า จุดแข็ง คือ พิพิธภัณฑ์มีงบประมาณสนับสนุนและมีโบราณวัตถุที่หลากหลายจุดอ่อน คือ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ขาดความรู้ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ โอกาส คือ นโยบายส่งเสริมการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ของรัฐบาล อุปสรรค คือ พิพิธภัณฑ์ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง Chomchei, K. (2014) ศึกษาการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ : กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์สยาม และพิพิธภัณฑ์บ้านไทยจิมนิเทศน์ ผลการศึกษาพบว่า พิพิธภัณฑ์เป็นพิพิธภัณฑ์แนวใหม่ คือ แนว Discovery Museum ที่เน้นการสร้างประสบการณ์สดใหม่ให้แก่ผู้เยี่ยมชม ให้เกิดการเรียนรู้ ผ่านประสบการณ์อย่างสนุกสนาน พิพิธภัณฑ์ได้ประยุกต์ใช้หลักการตลาดในการบริหารจัดการ เช่น การสำรวจความต้องการของผู้เยี่ยมชมก่อนการจัดทำนิทรรศการ การจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจ การพัฒนาการดำเนินงานโดยใช้การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT) และการสร้างแบรนด์ ตัวแบบ หรือโมเดลพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทยที่ได้จากการประมวลองค์ความรู้ คือ มีรูปแบบนิทรรศการในแนว Discovery Museum เพื่อให้เป็นที่ดึงดูดใจและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เยี่ยมชมมากขึ้นมีการประยุกต์ใช้หลักการตลาดในการบริหารจัดการ และเน้นการสร้างความปลอดภัย ด้านการให้บริการแก่ผู้เยี่ยมชม

Boonmeesrisangaa, M. (2015) ศึกษาการให้ความหมายรูปแบบและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวแบบคาร์คัทวีร์รี่ซิม พื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า คาร์คัทวีร์รี่ซิมเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่เป็นการไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย โดยการนำเสนอการท่องเที่ยวแบบคาร์คัทวีร์รี่ซิมของจังหวัดกาญจนบุรี ควรนำเสนอในรูปแบบของการสะท้อนให้เห็นถึงบทเรียนและผลเสียจากสงคราม ไม่ควรแสดงถึงความโหดร้าย ไม่เช่นนั้นจะกลายเป็นการประณามอีกฝ่ายหนึ่ง สำหรับในส่วนของการตลาดเชิงรุกจะมีการจัด Road Show เพื่อส่งเสริมการขาย เพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการของจังหวัดไปพบกับผู้ซื้อและหากพิจารณาถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาซื้อซ้ำ เพื่อรักษาลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเก่าไว้นั้นควรที่จะให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวให้ชัดเจนและทั่วถึง

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

โดยศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช

ขอบเขตเชิงพื้นที่

ขอบเขตเชิงพื้นที่ คือ พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช ประกอบด้วย พิพิธภัณฑ์พยาธิวิทยาเอลลิส พิพิธภัณฑ์นิติเวชศาสตร์ สงกรานต์ นิยมเสน พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์กายวิภาค กองดอน และพิพิธภัณฑ์และห้องปฏิบัติการเรื่องราวก่อนประวัติศาสตร์ สูด แสงวิเชียร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ระหว่างเดือนธันวาคม 2558-เดือนมกราคม 2559 และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เดือนมิถุนายน 2559

ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี

การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) โดยมีหลักการสำคัญคือ ผู้ให้ข้อมูลมีความสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนั้น ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชจึงเป็นกลุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี สามารถให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) ได้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชจำนวน 10 คน แบ่งออกเป็นช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี และ 56-65 ปี ช่วงอายุละ 2 คน ผู้วิจัยใช้แบบแผนการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่สำคัญในการวิจัยคือ ตัวผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วน ดังนั้น ผู้วิจัยต้องมีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์โดยมีประเด็นคำถามกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะสัมภาษณ์พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถควบคุมประเด็นและระยะเวลาในการสัมภาษณ์ไม่ให้เกิดการพูดคุยนอกเหนือจากข้อมูลที่ต้องการ แต่ประเด็นคำถามจะมีลักษณะที่ยืดหยุ่น และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูล 3 วิธีคือ 1) การสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน เพื่อนำข้อมูลไปสร้างทฤษฎีฐานราก (Creswell, 1998) โดยผู้วิจัยเป็นผู้มี

บทบาทหลักในการเก็บข้อมูลด้วยแนวคำถามการสัมภาษณ์ (Interview Guide) 2) การสังเกตและจดบันทึก (Observation and Field-note) ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลด้วยการสังเกต โดยเลือกใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยได้รับการอนุญาตให้บันทึกเสียงการสนทนาด้วยไอแพดและไอโฟนทุกครั้ง โดยให้ความสำคัญกับน้ำเสียงและคำพูดประกอบการสังเกตท่าทาง และมีการจดบันทึกในประเด็นสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์ที่จำเป็นต่อการสร้างทฤษฎี โดยพยายามจัดการข้อมูลในรูปแนวคิดและโครงสร้างต่าง ๆ และ 3) การศึกษาเอกสาร (Document Analysis) เป็นการเตรียมตัวทั้งก่อนและระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงภายหลังที่เก็บข้อมูลแล้ว เป็นการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากหลายแหล่ง (Theoretical Triangulation) (Pasunon, P., 2555)

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย

การตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยพิจารณาจากช่วงเวลา สถานที่ และบุคคลที่แตกต่างกัน และใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกต แทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตตลอด เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลให้แน่ใจว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร จากนั้นพยายามสร้าง มโนทัศน์ (Concept) ที่แตกต่างไปจากข้อมูลที่ได้มาแล้ว (Negative Case) จนกระทั่งข้อมูลไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม เรียกว่าข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) และได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎี

การใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแบบสามเส้า ช่วยลดความผิดพลาดในการตีความโดยผู้มมองที่หลากหลาย ในการยืนยันความหมายที่ชัดเจนและถูกต้อง (Denzin and Lincoln, 2008)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากคำถามที่สัมภาษณ์และถอดเทปบันทึกเสียง นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่แยกตามประเด็นที่ศึกษา โดยเรียบเรียงเนื้อหาให้เป็นระบบ วิเคราะห์ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ โดยเขียนบรรยายตามข้อมูลที่ได้และตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง พร้อมกับสรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ กรณีศึกษา : พิพิธภัณฑสถานแพทย์ศิริราช จากการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. จุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์สนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ และสนใจเยี่ยมชมสิ่งแสดงทางการแพทย์ เช่น ศพของชีอู๋ ทารกที่เสียชีวิตเนื่องจากความพิการตั้งแต่กำเนิด ร่างอาจารย์ใหญ่ โครงกระดูก และหลักฐานทางคดีต่าง ๆ ที่เป็นที่สนใจของประเทศไทย เนื่องจาก สิ่งแสดงบางอย่างไม่ได้หาชมได้จากพิพิธภัณฑทั่ว ๆ ไป บางชิ้นมีแค่ชิ้นเดียวในโลก อีกทั้ง ยังใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์จากการที่ต้องมารอใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช เช่น มาพบแพทย์เพื่อรักษาโรคต้องรอคิวตรวจเป็นเวลานาน ก็จะมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑเพื่อฆ่าเวลา และยังได้รับสาระความรู้ด้วย

2. แหล่งข้อมูลในการมาท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์รู้จักพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชมานานแล้ว แต่ยังไม่มีโอกาสได้มาเข้าเยี่ยมชม เนื่องจาก ทราบกันดีว่าภายในโรงพยาบาลศิริราช ไม่มีที่จอดรถ เมื่อมาทำธุระที่โรงพยาบาลศิริราชหรือบริเวณใกล้เคียง จึงถือโอกาสมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ส่วนแหล่งข้อมูลในการมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบจากสื่อโฆษณาทั่วไป ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เฟสบุคของพิพิธภัณฑ์ पोสเตอร์ประชาสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาล และทราบมาจากคนรู้จักที่เคยมาเยี่ยมชมและบอกต่อ โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง และกิจกรรมต่าง ๆ ที่พิพิธภัณฑ์จัดขึ้น

3. ลักษณะการมาท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มักมากันเป็นกลุ่ม อย่างน้อย 2 คนขึ้นไป โดยการชักจูงกลุ่มเพื่อน/ครอบครัว ให้มาด้วยกัน เนื่องจาก เป็นที่ทราบกันดีว่าพิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราชมีสิ่งแสดงที่น่าสนใจ จึงไม่กล้าเข้าชมตามลำพัง หรือหากเป็นกลุ่มผู้ปกครองก็จะพาลูกหลานมาเข้าชม เนื่องจาก อยากให้เด็ก ๆ มีความรู้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ อีกทั้ง ยังต้องการสร้างแรงบันดาลใจให้เด็ก ๆ อยากทำอาชีพเป็นแพทย์ / บุคลากรทางการแพทย์

4. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้การเดินทางโดยรถสาธารณะ เนื่องจากเดินทางสะดวกและรวดเร็วกว่าการนำพาพาหนะส่วนตัวมายังโรงพยาบาล ศิริราช อีกทั้ง การเดินทางมายังโรงพยาบาลศิริราชโดยรถสาธารณะมีทางเลือกหลายรูปแบบ ทั้งทางบกและทางน้ำ

5. การกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่ามาครั้งเดียวก็พอแล้ว เนื่องจาก สิ่งแสดงต่าง ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือไม่มีการหมุนเวียน แต่หากทราบว่าเมื่อใดมีการหมุนเวียนและเป็นเรื่องที่อยู่ในกระแสสังคมหรือเรื่องที่ตนเองสนใจก็จะกลับมาชมอีกครั้ง อีกทั้ง สิ่งแสดงมีความน่าสนใจ และได้สวยงามน่ารื่นเริงใจ ถึงแม้ว่าเนื้อหาจัดแสดงมีสาระและให้ประโยชน์ในการดูแลตนเองก็ตาม

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการในแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทเรียนจากความสูญเสีย อุบัติภัย และมรณภัย : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช จากการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. เทคนิคการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า การนำเสนอนิทรรศการต่าง ๆ ยังไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่วนการจัดแสดงบางส่วน ระบบไม่ทำงาน แต่สิ่งที่นำมาจัดแสดงมีสาระและให้ความรู้ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์ศิริราชจึงเป็นแหล่งเรียนรู้และสถานที่ในการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ สำหรับเยาวชนและผู้สนใจทั่วไป ซึ่งสามารถให้ทั้งความรู้และข้อคิดที่เป็นประโยชน์ ส่วนคำอธิบายสิ่งแสดงนั้นเนื้อหาเข้าใจง่าย ถึงแม้ว่าบางคำจะเป็นคำศัพท์ทางเทคนิคที่เข้าใจยาก แต่ก็สามารถอธิบายให้บุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่แพทย์ หรือนักวิชาการเข้าใจได้ แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตำหนิเรื่องความชัดเจนของตัวอักษร บางจุดตัวอักษรเล็กและไม่คมชัด อาจจะเนื่องด้วยเนื้อหาที่มีมาก แต่โดยภาพรวมแล้ว สิ่งแสดงต่าง ๆ ก็สามารถดึงดูดผู้เข้าชมได้เป็นอย่างดี อาจจะเพราะสิ่งของที่จัดแสดงบางชิ้นเป็นสิ่งแสดงที่พบได้ยาก หรือมีเพียงชิ้นเดียวในโลก

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เข้าถึงได้ยาก ไม่ค่อยมีป้ายบอกทาง เนื่องจาก ภายในโรงพยาบาลมีหลายตึกจึงค่อนข้างสับสน การออกแบบพิพิธภัณฑ์

ถูกจัดออกเป็นห้องต่าง ๆ ซึ่งทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ บางห้องจัดแสดงมีแสงไฟไม่เพียงพอ หากนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาหาที่จอดรถภายในโรงพยาบาลยากมาก ความห่างกันของตึกพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติใกล้เคียงกัน ถ้าเป็นคนแก่เดินมาจึงไม่สะดวก ส่วนการออกแบบสถาปัตยกรรมด้านในและด้านนอกพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติไม่หวือหวา คำนึงถึงการสัญจรของคนทุกเพศทุกวัย ส่วนบริเวณโดยรอบพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติมีร้านค้าแพะไว้ให้บริการ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลทั่วบริเวณ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เช่น ห้องน้ำ ร้านขายเครื่องดื่มนั้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าชม

3. คุณภาพการบริการ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับน่ารัก สดใส ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา มีความพร้อมในการให้บริการ และบริการรวดเร็ว ฉับไว อีกทั้ง ผู้เข้าชมได้รับการบริการที่ดีและเป็นกันเอง ไม่ใช่เพียงแค่พนักงานต้อนรับ แต่รวมไปถึงแม่บ้านและพนักงานรักษาความปลอดภัยก็สามารถตอบข้อซักถามของผู้เข้าชมได้ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติมีความพร้อมในการให้บริการทั้งสถานที่ ความสะอาดและการบริการของพนักงาน พนักงานบริการได้รวดเร็ว ฉับไว ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน อีกทั้ง พนักงานต้อนรับยังหน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใสอีกด้วย

4. เทคนิคการประชาสัมพันธ์ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ยังไม่ทั่วถึง แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ก็พอเห็นกิจกรรมที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติทำร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ส่วนระบบป้ายบอกทางนั้นยังไม่ชัดเจน ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ยังหาไม่เจอและเดินสับสน และควรจะมีนิทรรศการชั่วคราวที่เปลี่ยนทุก ๆ เดือน หรือทุก ๆ ไตรมาส เพื่อให้คนมาชมแล้วก็กลับมาชมใหม่ได้อีก

5. ความสามารถในการสร้างความรู้ ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ข้อมูลการจัดแสดงชัดเจน ระเบียบร้อยป้ายให้ความรู้ในห้องจัดแสดงบางห้องไม่ชัดเจน เทคนิคการนำเสนอไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้า แต่เป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่เหมาะสมกับทั้งนักเรียน นักศึกษา และผู้ชมที่สนใจทั่วไปที่เข้าชมเป็นหมู่คณะ เนื่องจาก หากมาเป็นหมู่คณะจะมีวิทยากรพามาชม และข้อมูลการจัดแสดงเป็นประโยชน์มากกับคนทุกเพศ ทุกวัย ถึงแม้เนื้อหาจะเป็นทางการแพทย์และประวัติศาสตร์ แต่ก็เข้าใจง่าย อีกทั้ง ยังสอดแทรกการดูแลสุขภาพเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ผู้เข้าชมจึงได้รับทั้งความรู้และข้อคิดในการดูแลตนเอง

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ : กรณีศึกษาพิพิธภัณฑสถานแพทย์ศิริราช นั้น มีจุดประสงค์หลักในการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑสถาน เพราะต้องการได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ และสนใจเยี่ยมชมสิ่งแสดงทางการแพทย์ที่น่ากลัว ไม่สามารถหาชมได้จากพิพิธภัณฑสถานอื่น ๆ ไป บางชิ้นมีแค่ชิ้นเดียวในโลก แต่ถ้ามาครั้งแรกแล้วก็จะไม่ได้มีความรู้สึกว่ายากกลับมาซ้ำ เพราะสิ่งแสดงไม่ได้สวยงามน่ารื่นเริงใจ หากเป็นวันหยุดครั้งต่อไปก็เลือกที่จะไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่สวยงามแทน แต่ถ้าทางพิพิธภัณฑสถานจัดนิทรรศการหมุนเวียนซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในประเด็นหลักของสังคมก็สนใจที่จะเข้าชมซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของแม็คไกว์ (McGuire) แรงจูงใจทางด้านจิตวิทยาของแม็คไกว์

(Hawkins, Best & Coney, 1998) ความต้องการสิ่งแปลกใหม่ (Need for Novelty) เป็นความต้องการของทุกคนที่จะแสวงหา ความแปลกใหม่ เพื่อหลีกเลี่ยงความจำเจและซ้ำซาก ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้นักการตลาดเรียกว่า “พฤติกรรมเพื่อแสวงหาความหลากหลาย” (Variety-seeking Behavior)

2. ทักษะของนักท่องเที่ยวในแหล่งที่เกิดความสูญเสีย มรณภัย และอุบัติเหตุ : กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช มีความสนใจใฝ่รู้ในเนื้อหาสาระและสิ่งแสดงมาก เพราะมองว่าเป็นประโยชน์กับตนเองและครอบครัวที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นข้อมูลในการดูแลสุขภาพของตนเอง เนื่องด้วย เนื้อหาหรือสิ่งแสดงเป็นสื่อการสอนทางการแพทย์ที่เผยให้เห็นภาพของอวัยวะภายในร่างกายที่สะท้อนถึงการไม่ดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง ดังนั้น ภาพที่สื่อออกมาจึงน่ากลัวและสยดสยอง แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ก็สามารถรับชมได้ เพราะเข้าใจว่าสิ่งที่จัดแสดงอยู่สามารถให้ความรู้กับตน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Watjanasoonthorn, N. (2010) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้: กรณีศึกษามิวเซียมสยาม มิวเซียมสยาม ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เพราะเป็นพื้นที่ที่ถูกจัดการสำหรับแสดงสิ่งของต่าง ๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าที่ได้รับทั้งความรู้และความสนุกสนานไปพร้อม ๆ กัน และมีเป้าหมายเพื่อเปิดกว้างทางการศึกษา และทั้งนำมาซึ่งความมีชีวิตชีวา และความเพลิดเพลิน ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี (The institute for the Promotion of Teaching Science and Technology, 2011) จากการศึกษาพบว่า ความเห็นที่ผู้มาเยี่ยมชมชาวไทยต่อการดำเนินธุรกิจของพิพิธภัณฑ์มิวเซียมสยาม ภาพรวมทั่วไปแสดงถึงความพึงพอใจระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผลสรุปจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์หลักในการมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เพราะต้องการได้รับความรู้ทางการแพทย์ แต่จะไม่กลับมาเยี่ยมชมซ้ำหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงนิทรรศการใหม่ ๆ จากข้อค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์ศิริราชควรปรับปรุงข้อมูลความรู้ในพิพิธภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดให้มีผู้มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์มากขึ้น โดยการจัดแสดงจะต้องก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการในการเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่จัดแสดง ไม่จำเป็นต้องแสดงทุกข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด แต่จัดแสดงเพื่อให้ผู้เข้าชมเกิดความคิดตามเกิดความคิดสร้างสรรค์ และกระตุ้นให้เกิดการจินตนาการไปกับสิ่งที่จัดแสดง อีกทั้ง การแสดงต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ให้ผู้เข้าชมได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคิดร่วมกับการจัดแสดง

2. พิพิธภัณฑ์ศิริราชควรปรับปรุงสื่อที่ใช้ในการนำเสนอให้ความรู้ในพิพิธภัณฑ์ ให้ผู้ชมสามารถเข้าใจได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงตัวอักษรคำบรรยายให้ชัดเจน สามารถอ่านได้สะดวก สบายตา รวมถึงภาพ สี และเสียงต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม พิพิธภัณฑ์ศิริราชเป็นพิพิธภัณฑ์ที่ให้ความรู้ด้านการแพทย์เสีย

เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ข้อมูลที่นำมาจัดแสดงจะมีคำศัพท์ทางเทคนิคอยู่ค่อนข้างมาก ดังนั้น ทางพิพิธภัณฑ์ต้องนำข้อมูลมาปรับให้เยาวชน หรือประชาชนทั่วไปสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

3. พิพิธภัณฑ์ศิริราชวรประสานความร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างระบบการตลาดที่ดี ดังนั้น จึงควรพัฒนาเครือข่ายและสร้างพันธมิตรที่เหมาะสมอย่างสมดุลกันซึ่งก่อให้เกิดโอกาสใหม่ ๆ ทั้งทางการจัดการแสดงและโอกาสทางการตลาด อีกทั้ง การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนโดยรอบนั้น มีความสำคัญทั้งในด้านการเป็นผู้สนับสนุน เป็นลูกค้า และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพิพิธภัณฑ์ ดังนั้น พิพิธภัณฑ์จึงควรสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเข้าพบเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน หรือผู้ที่มีบทบาทสูงในชุมชน เปิดให้บุคคลในชุมชนสามารถมาใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในพิพิธภัณฑ์ได้ จัด Open House หรือจัดทัวร์เฉพาะสำหรับคนในชุมชน เปิดให้มีการจัดงานสำหรับชุมชนภายในพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ การส่งตัวแทนเพื่อเปิดการบรรยายหัวข้อเกี่ยวกับสิ่งจัดแสดง ในงานต่าง ๆ ของชุมชน และจัดโปรแกรมให้ความรู้สำหรับโรงเรียนในชุมชน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้มีผู้มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์มากขึ้น และเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ของผู้เข้าชมให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ทางพิพิธภัณฑ์สามารถปรับปรุงเนื้อหาการจัดแสดงและการปรับปรุงในด้านอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ของผู้เข้าชมได้ต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าชมพิพิธภัณฑ์ เช่น ปัจจัยทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านซึ่งจะทำให้ทางพิพิธภัณฑ์สามารถปรับปรุงเนื้อหาการจัดแสดงและการปรับปรุงในด้านอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ของผู้เข้าชมได้ต่อไป

References

- Boonmeesrisangaa Manassinee. (2015). *Patterns meaning and Strategy of Dark Tourism Marketing in Kanchanaburi, Thailand*. Veridian E-Journal SU 8(2) (May – August), 571–592.
- Chomchoie, Karnrewee. (2014). *Museum Management: A Case Study of Museum Siam And Jim Thompson Thai House Museum*. Research of Institute of Culture and Art Srinakharinwirot University.
- Creswell, J. W. *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Tradition*. London: Sage Publication. 1998.
- Denzin, N.K. and Lincoln, Y. S. *Strategies of Qualitative Inquiry*. 3rded. California: Sage Publication. 2008.
- Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. (1998). *Consumer Behavior: Building. Marketing strategy Dell*. Boston, Mass. McGraw-Hill.

- Jaturongkhakul, Adul. (2000). *Consumer Behavior*. 6thed. Bangkok : Thammasat University Press.
- Kerdkaew, Budsara. (2007). *Behavior and Satisfaction of Tourists in Tourism in Suphan Buri Province*. Master of Business Administration Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Kotler, Philip and Alan R. Andreasen. (1996). *Strategic Marketing for Non Profit Organization*. 5thed. The United States of America: Prentice Hall.
- Pasunon, Prasopchai. *Market research*. Bangkok: Top Publishing Co., Ltd. 2012
- Laolapa, Pramot. (2012). *Development of a local museum to promote creative education: Museum of Wat Phra Pathom Chedi Nakhon Pathom*. Fine Arts Journal of Education Year 4 No.1 (January - June). Page 36 – 49.
- Marisa. (2013). *Sad journey*. Bangkokbiznews. [Online]. October 14, 2013. Access from: <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/life-style/travel/20131014/> Accessed on December 13, 2015.
- Pongsathaporn, Somwong. (2007). *Service Marketing Tips: The Secret of Service Marketing*. Bangkok: UBCL Book.
- Reumsuk, Yoongthong. (2006) *Basic tourist information Travel behavior and satisfaction with the quality of tourism services in the forecast The intention to visit Phuket again of Thai tourists*. Independent research Master of Science Psychology Industry and Organization College Chiang Mai University.
- Ruamsuk, Yoogthong. (2006). *Basic tourist information, Travel behavior And satisfaction with the quality of tourism services in the forecast, The intention of returning to Phuket of Thai tourists*. Independent research Master of Science Psychology.
- Siriraj Museum. *Siriraj Medical Museum*.(online).access from <http://www.sirirajmuseum.com/siriraj-medical-museum.html>. accessed on October 9, 2015.
- Sudjai, Uthai pun. (2002). *Customer Satisfaction with the Telephone Organization of Thailand Chonburi province* . Thesis Applied Sociology Graduate School, Kasetsart University.
- Teepaparn, Dara. (1999). *Consumer Behavior*. Bangkok : Bansomdejchaopraya Rajabhat University.
- Tourism Authority of Thailand. *Summary Report of Tourism Situation in International Market and Trend for Year 2012 - 2013*.(online).access from http://www.tatreviewmagazine.com/upload/241/5_Thematic_Tourism.pdf. accessed on October 9, 2015.



Kuntika Viboonpin, Master of Arts Public and Private Sector Management Silpakorn University, Currently studying Ph.D. Management Faculty of Management Science Silpakorn University Currently held Academic Faculty of Medicine, Siriraj Hospital Mahidol University.



Associate Professor Pitak Siriwong, Ph.D, Degree in Education Development Doctor of Education Faculty of Education Srinakharinwirot University And the field of communication. Master of Arts Arts Council Chulalongkorn University Currently held Market lecturer Faculty of Management Science Silpakorn University.