

ผลการประเมินผลความพึงพอใจ และการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้

ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เป็นส่วนหนึ่งของรายงานการศึกษาระดับสมบูรณ์ (Final Report)
งานประเมินผลการดำเนินงานของ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

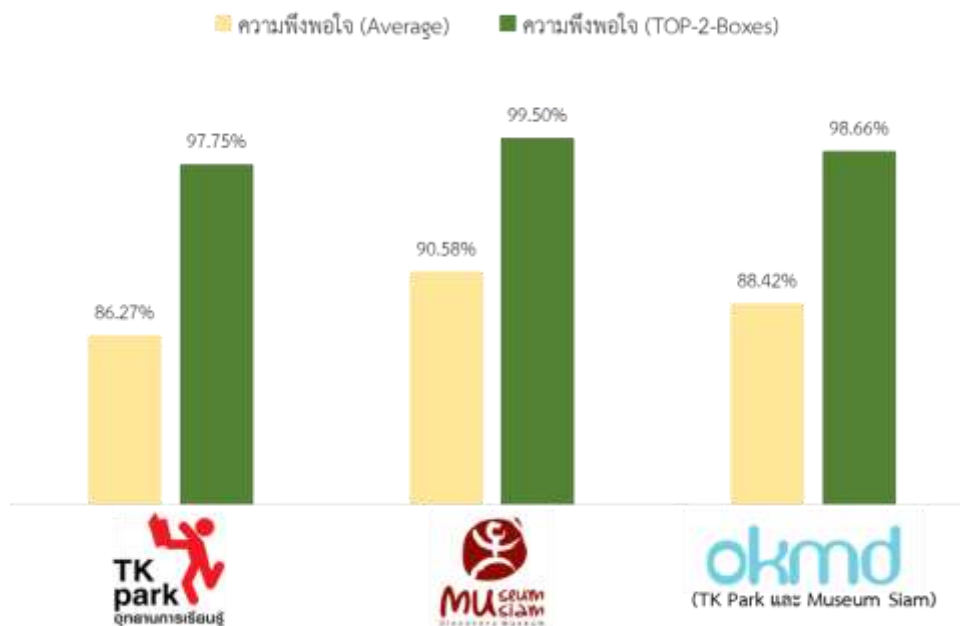


ผลการประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ปี 2562

ส่วนที่ 1 การประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

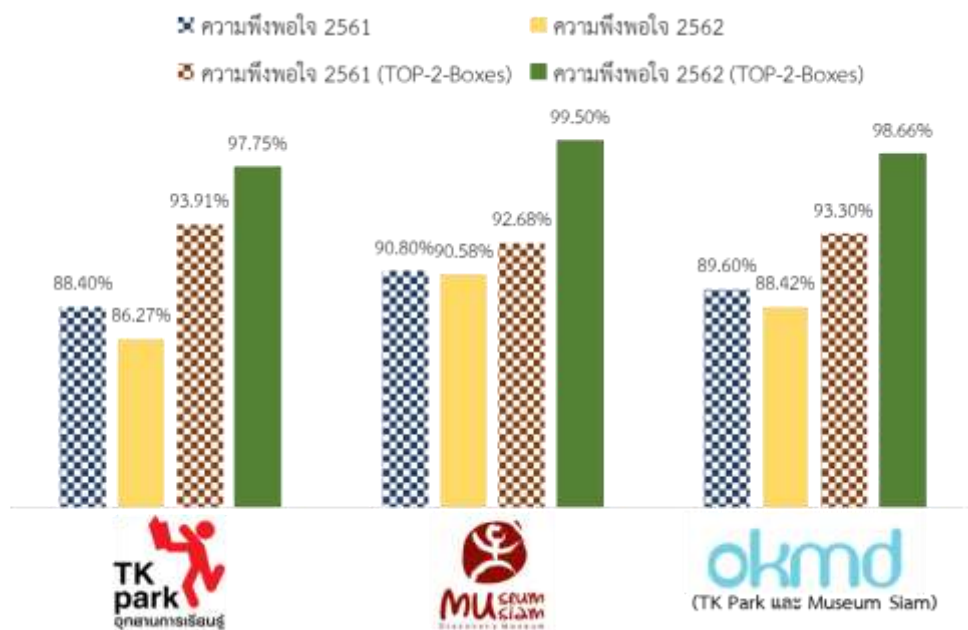
1) ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) พิจารณาจากข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.42 (Top-2-Boxes ร้อยละ 98.66) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละแห่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยที่มิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.58 (Top-2-Boxes ร้อยละ 99.50) รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.27 (Top-2-Boxes ร้อยละ 97.75) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

หากพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการเปรียบเทียบ 2 ปี (ปี 2561-2562) พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจในบริการปี 2562 มีคะแนนลดลงจากปี 2561 (-1.18 เปอร์เซนต์) โดยอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีคะแนนความพึงพอใจในบริการลดลงจากปี 2561 (-2.13 เปอร์เซนต์) และมิวเซียมสยาม มีคะแนนความพึงพอใจ ลดลงจากปี 2561 เพียงเล็กน้อย (-0.22 เปอร์เซนต์) เช่นเดียวกัน ในขณะที่ ภาพรวมความพึงพอใจ (TOP-2-Boxes) ของปี 2562 มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 (+5.36 เปอร์เซนต์) โดยอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีคะแนนความพึงพอใจ (TOP-2-Boxes) เพิ่มขึ้นจากปี 2561 (+3.84 เปอร์เซนต์) และมิวเซียมสยาม มีคะแนนความพึงพอใจ (TOP-2-Boxes) เพิ่มขึ้นจากปี 2561 (+6.82 เปอร์เซนต์) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

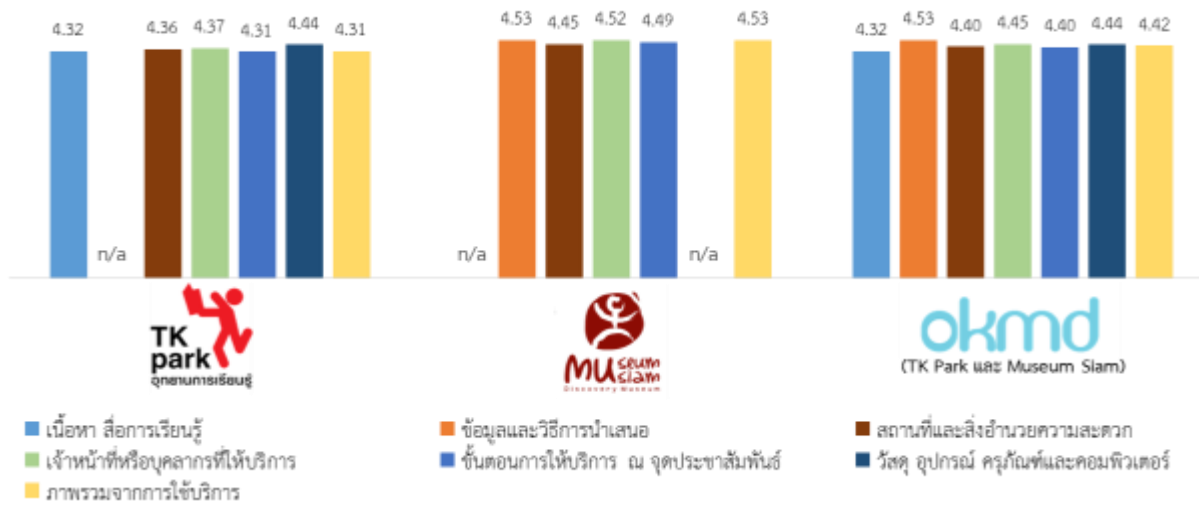


แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2561-2562

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการสำรวจ พบว่า ทั้งอุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม มีระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยหากพิจารณาตามแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ภาพรวมจากการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.31 คะแนน โดยด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับ 4.44 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.37 คะแนน) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.36 คะแนน) และเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ (4.32 คะแนน) ในขณะที่ ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 4.31 คะแนน

ภาพรวมจากการให้บริการของมิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.53 คะแนน โดยด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับ 4.53 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการที่ระดับ 4.52 คะแนน และขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ (4.49 คะแนน) ในขณะที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ระดับ 4.45 คะแนน เนื่องด้วยไม่มีการสำรวจความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ของมิวเซียมสยาม เนื่องจากพื้นที่ในการ

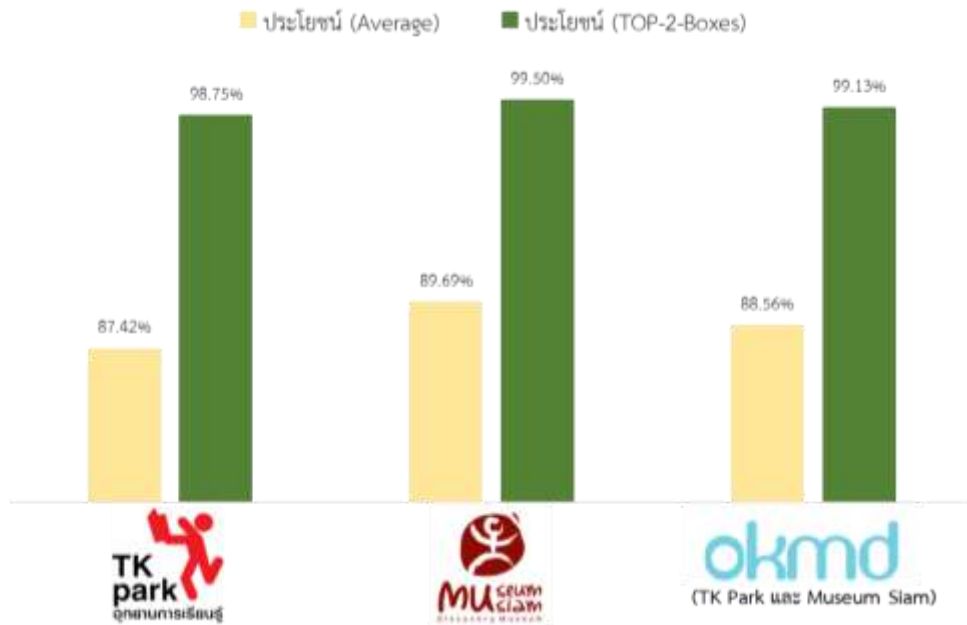
จัดนิทรรศการหลัก ไม่มีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ไว้สำหรับให้บริการ ทำให้คะแนนในด้านนี้ไม่ปรากฏ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. แต่ละประเด็น

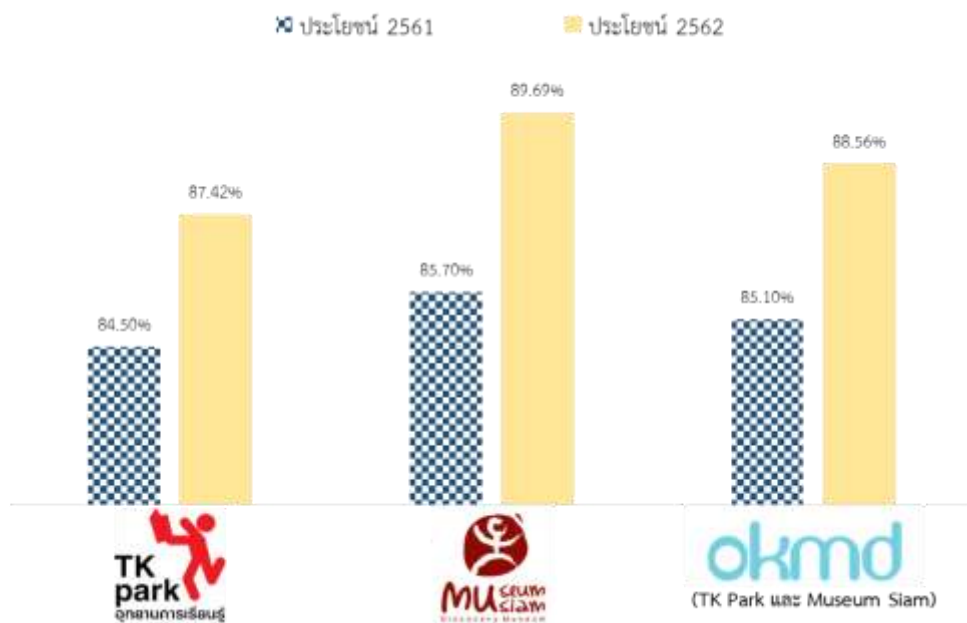
2) ภาพรวมผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) พิจารณาจากข้อมูลระดับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีระดับ “การได้รับประโยชน์มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.56 (Top-2-Boxes ร้อยละ 99.13) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละแห่งมีระดับการได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยที่มิวเซียมสยามมีระดับการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.69 (Top-2-Boxes ร้อยละ 99.50) รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.42 (Top-2-Boxes ร้อยละ 98.75) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์ในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

หากพิจารณาผลการสำรวจการได้รับประโยชน์ในบริการเปรียบเทียบ 2 ปี (ปี 2561-2562) พบว่า ภาพรวมประโยชน์ที่ได้รับของปี 2562 มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 (+3.46 เปอร์เซ็นต์) โดยอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีคะแนนประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากปี 2561 (+2.92 เปอร์เซ็นต์) และมิวเซียมสยาม มีคะแนนประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากปี 2561 (+3.99 เปอร์เซ็นต์) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



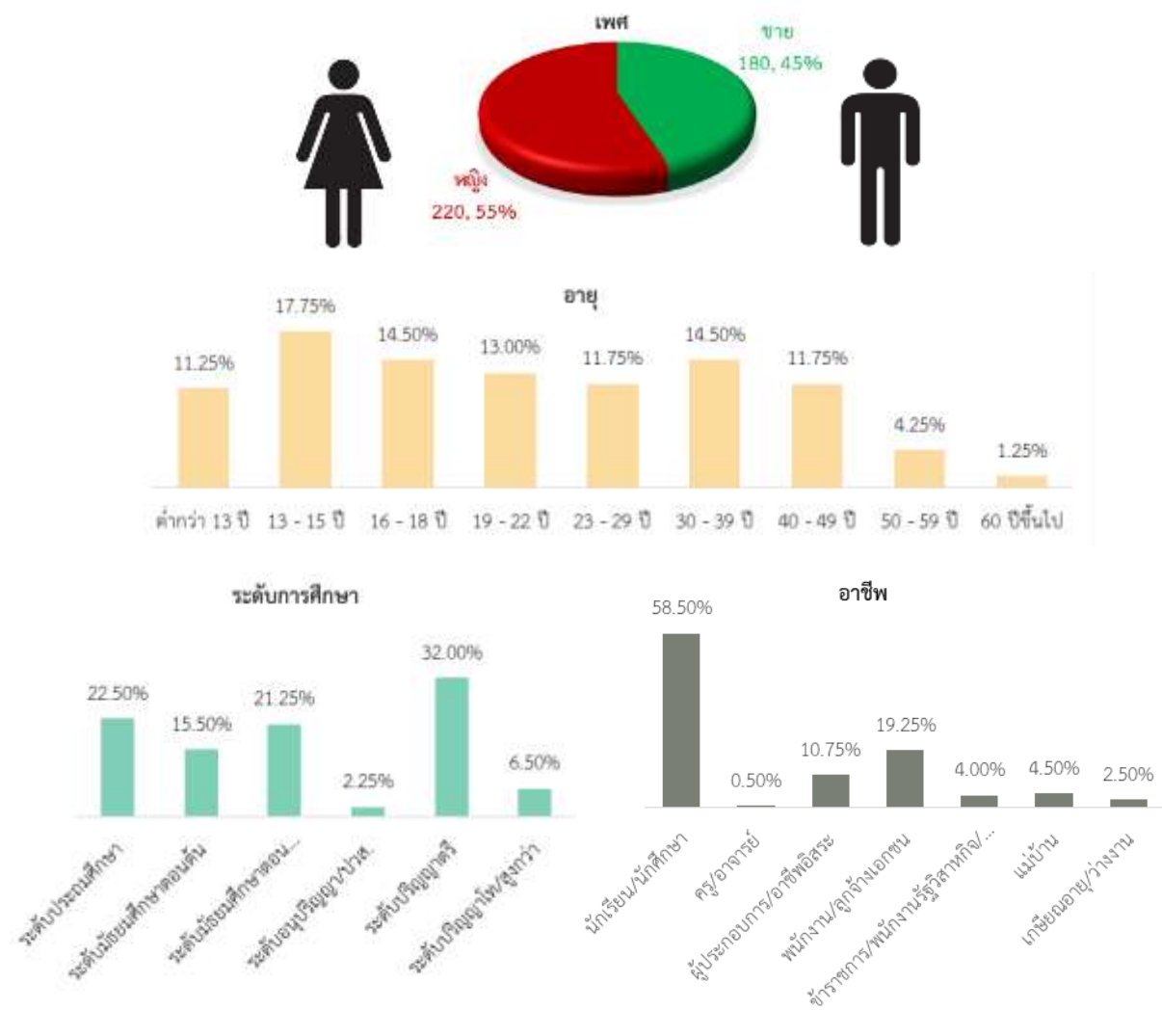
แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ ปี 2561-2562

3) ผลการประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

➤ ผลการสำรวจข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 220 คน (ร้อยละ 55.00) และเพศชาย 180 คน (ร้อยละ 45.00) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 13-15 ปี (ร้อยละ 17.75) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 16-18 ปี และ 30-39 ปี (เท่ากันที่ร้อยละ 14.50) โดยกลุ่มที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.25) ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32.00) รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 22.50) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 21.25) จากการสำรวจ พบว่า มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้มาใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 58.50)

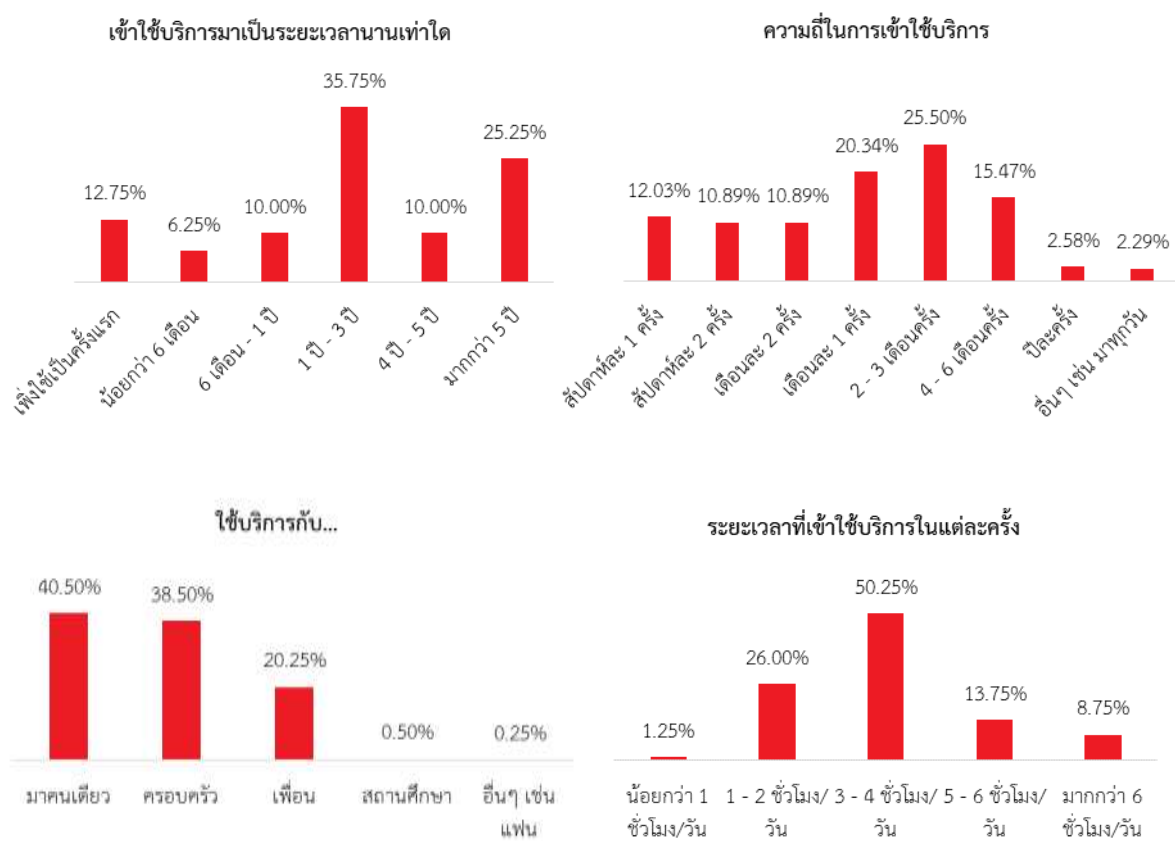


แผนภูมิที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1.2 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ปี (ร้อยละ 35.75) รองลงมาคือ ใช้บริการมาแล้วมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 25.25) และเพิ่งใช้บริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 12.75) โดยผู้ใช้น้อยกว่า 6 เดือน เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 6.25) เมื่อกล่าวถึงความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2-3 เดือนครั้ง (ร้อยละ 25.50) รองลงมาคือ เดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 20.34) และ 4-6 เดือนครั้ง (ร้อยละ 15.47)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 40.50) รองลงมาคือ มากับครอบครัว (ร้อยละ 38.50) และ มากับเพื่อน (ร้อยละ 20.25) และเมื่อสำรวจระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ใช้บริการประมาณ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 50.25) รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 26.00) และ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 13.75) ในขณะที่การเข้าใช้บริการ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวันเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 1.25)

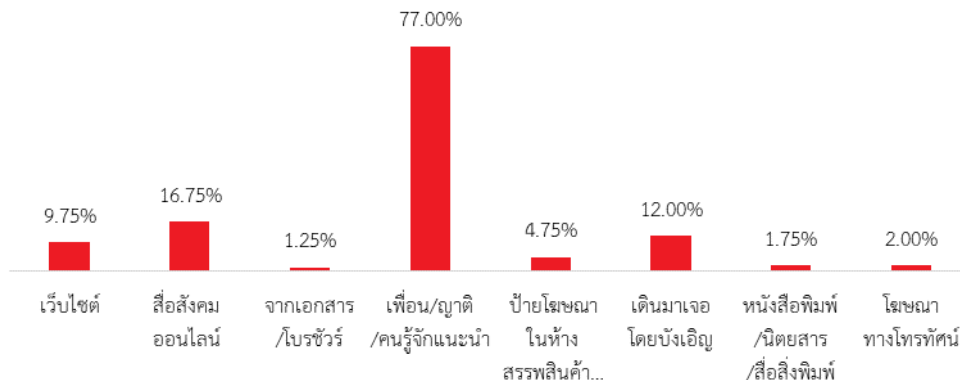


S

แผนภูมิที่ 7 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

1.3 ช่องทางประชาสัมพันธ์

เมื่อสำรวจช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มากที่สุด (ร้อยละ 77.00) ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความโดดเด่นกว่าช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 16.75) และเดินมาเจอโดยบังเอิญ (ร้อยละ 12.00) ในทางกลับกัน ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้คนรู้จักน้อยที่สุดคือ จากเอกสาร/แผ่นพับ (ร้อยละ 1.25)



แผนภูมิที่ 8 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จักอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

1.4 การมาใช้บริการ

เมื่อสำรวจเหตุผลสำคัญที่ทำให้เข้ามาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 79.50) และเดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 42.50)

ซึ่งเมื่อถามถึงเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ผลที่ได้สอดคล้องกับการสำรวจข้างต้น คือ เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 73.25) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 13.25) และเดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 4.75)



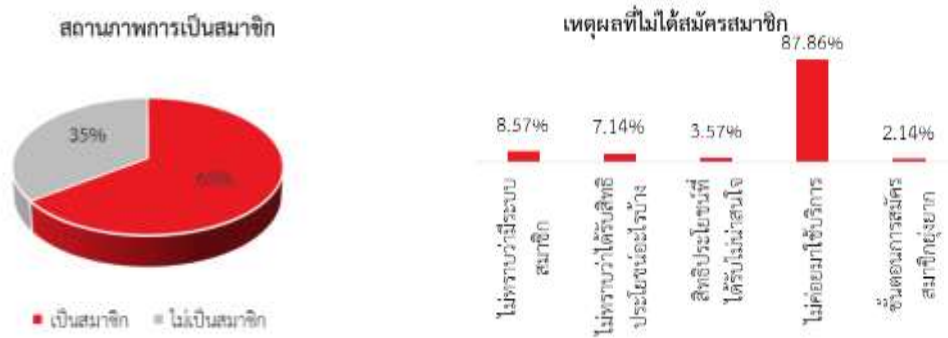
แผนภูมิที่ 9 เหตุผลที่ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

พื้นที่ในอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ที่ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดมีชีวิต (ร้อยละ 87.00) รองลงมาคือ ห้องเด็ก (ร้อยละ 33.00) และห้องเงียบ (ร้อยละ 26.75) ซึ่งพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการชอบใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดมีชีวิต (ร้อยละ 60.75) รองลงมาคือ ห้องเด็ก (ร้อยละ 18.00) และห้องสมุดไอที (ร้อยละ 22.75)



แผนภูมิที่ 10 พื้นที่ในอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ที่เคยไปใช้บริการและไปใช้บริการบ่อยที่สุด

1.5 การเป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก



แผนภูมิที่ 11 การเป็นสมาชิกของ TK park และเหตุผลที่ไม่เป็นสมาชิกกับ TK park

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างสถานภาพการเป็นสมาชิกมีมากกว่าไม่เป็นสมาชิก โดยเป็นสมาชิก 260 คน (ร้อยละ 65.00) และไม่เป็นสมาชิก 140 คน (ร้อยละ 35.00)

เมื่อสอบถามผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิก พบว่า มากกว่าร้อยละ 80 ให้เหตุผลว่าไม่ค่อยมาใช้บริการ (ร้อยละ 87.86) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่ามีระบบสมาชิก (ร้อยละ 8.57) และ ไม่ทราบว่าได้รับสิทธิประโยชน์อะไรบ้าง (ร้อยละ 7.14) โดยร้อยละ 2.14 ให้ความเห็นว่าขั้นตอนการสมัครสมาชิกยุ่งยาก

มากไปกว่านั้นมีการสอบถามความคิดเห็นจากเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิก ถึงขั้นตอนการสมัครสมาชิก โดยให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความคิดเห็น ซึ่งคะแนนเต็ม 5 คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จากการสำรวจพบว่า ความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK park มีคะแนน 4.52 คะแนนซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก มีคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 4.52 คะแนน ส่วนความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียดและความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิก มีคะแนน 4.45 และ 4.42 คะแนน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผลสำรวจมีคะแนนค่อนข้างสูง ดังนั้นหากมีการเน้นย้ำ ประชาสัมพันธ์ และพัฒนาเพิ่มเติม อาจจะทำให้ได้รับคะแนนที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากในอนาคต



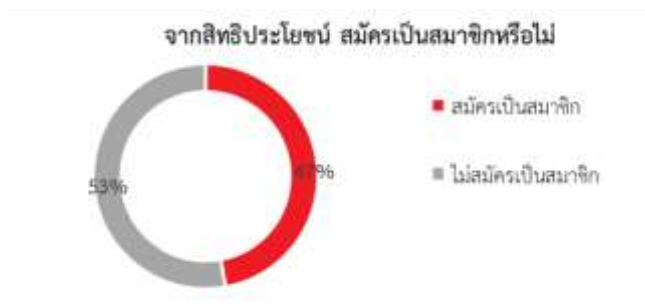
ซึ่งหากถามถึงเรื่องความสนใจที่จะต่ออายุสมาชิกในอนาคต พบว่า สัดส่วนการต่ออายุการเป็นสมาชิก (ร้อยละ 97.69) มีมากกว่า ความไม่แน่ใจ (ร้อยละ 2.31)

แผนภูมิที่ 12 ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK park และความตั้งใจต่ออายุสมาชิก

เมื่อสอบถามถึงความสนใจในสิทธิประโยชน์ต่างๆ และความคุ้มค่าพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นด้านความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์ของการเป็นสมาชิก TK park อยู่ในเกณฑ์ดี (4.10 คะแนน) โดยสิทธิประโยชน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ได้แก่ สิทธิเข้าชมนิทรรศการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ฟรี 2 ท่านต่อ 1 บัตรสมาชิก พร้อมส่วนลด 10% ในการซื้อสินค้าที่ระลึกที่ร้าน R-Shop (4.08 คะแนน) รองลงมาคือ ส่วนลด 10% ในการซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 6 (4.07 คะแนน) และ ส่วนลด 10% ในการซื้อหนังสือที่ศูนย์หนังสือ ได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (4.05 คะแนน) ถัดมาคือ ส่วนลดพิเศษในกิจกรรมและหลักสูตรสถาบันการศึกษา เช่น สถาบัน New Cambridge ส ธิ ภา ษา บั น Gent Edutainment สถาบัน Wisdom House Education & Travel เป็นต้น (3.92 คะแนน) ในขณะที่การรับสิทธิเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมของ TK park พิเศษสำหรับสมาชิกโดยเฉพาะ เช่น กิจกรรมอบรมไอที กิจกรรม Music for Dummies ได้รับความนิยมน้อยที่สุด (3.87 คะแนน)

ตารางที่ 1 สิทธิประโยชน์และความคิดเห็นในการเข้าเป็นสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ประเด็นความคิดเห็น	Mean	S.D.
1) รับสิทธิเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมของ TK park พิเศษสำหรับสมาชิกโดยเฉพาะ เช่น กิจกรรมอบรมไอที กิจกรรม Music for Dummies เป็นต้น	3.87	0.79
2) ส่วนลด 10% ในการซื้อหนังสือที่ศูนย์หนังสือ ได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4.05	0.69
3) ส่วนลด 10% ในการซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 6	4.07	0.70
4) ส่วนลดพิเศษในกิจกรรมและหลักสูตรสถาบันการศึกษา เช่น สถาบัน New Cambridge สถาบัน Gent Edutainment สถาบัน Wisdom House Education & Travel เป็นต้น	3.92	0.75
5) สิทธิเข้าชมนิทรรศการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ฟรี 2 ท่านต่อ 1 บัตรสมาชิก พร้อมส่วนลด 10% ในการซื้อสินค้าที่ระลึกที่ร้าน R-Shop	4.08	0.68



จากการสอบถามและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากผู้ที่ไม่เป็นสมาชิก พบว่า มากกว่าร้อยละ 50 ไม่มีความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิก

แผนภูมิที่ 13 ความสนใจสมัครสมาชิกและไม่สมัครสมาชิกจากสิทธิประโยชน์

1.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ในภาพรวมของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.31 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.27 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.76) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ที่ 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.49) และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่ 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.18) ถัดมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุดอยู่ที่ 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.36) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ มีคะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.13)

ตารางที่ 2 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ความพึงพอใจ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด	4.32	86.36
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	87.18
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	87.49
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์	4.31	86.13
ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์	4.44	88.76
ความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)	4.31	86.27

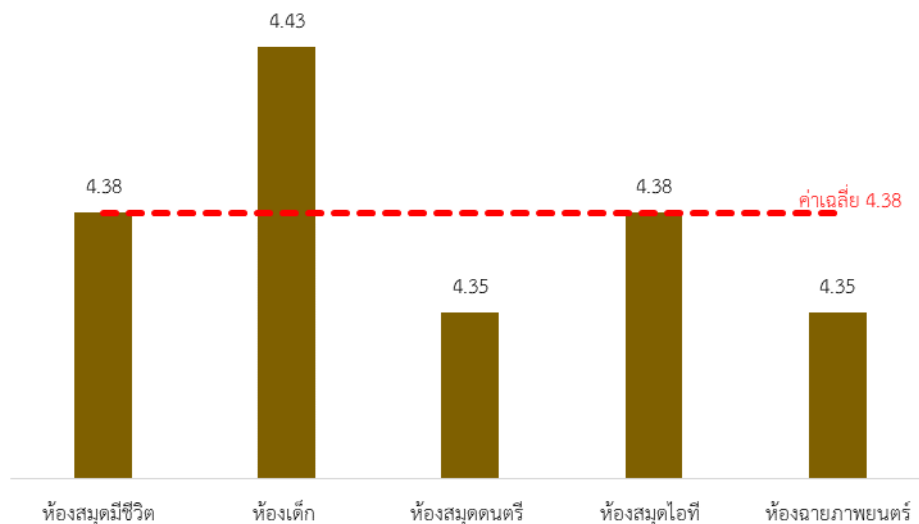
หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด ของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ในพื้นที่ต่างๆ มีคะแนน 4.32 คะแนน โดยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือได้รับคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 4.32 คะแนน รองลงมาคือ ความหลากหลายของประเภทหนังสือ (4.29 คะแนน) ถัดมาคือ ความทันสมัยของหนังสือ และหนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.26 คะแนน) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (4.25 คะแนน) การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ (4.24 คะแนน) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และสื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.23 คะแนน) ในขณะที่ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย และกิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้นได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.21 คะแนน



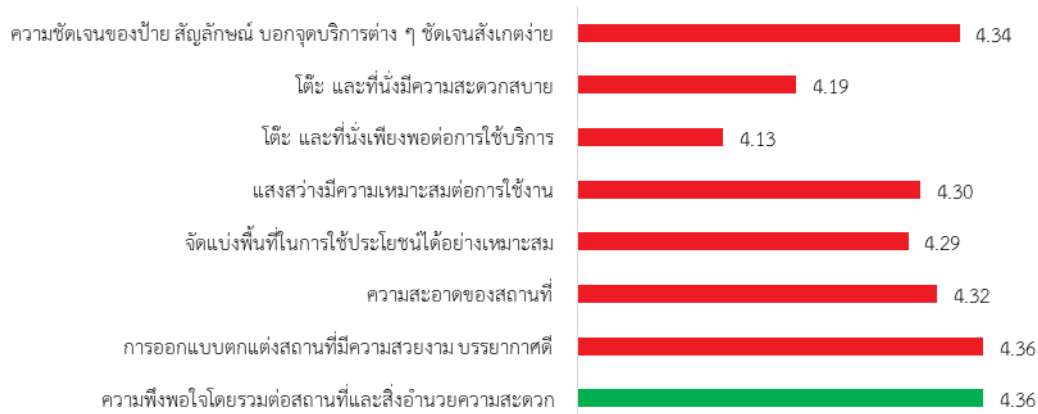
แผนภูมิที่ 14 ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อพื้นที่ที่ให้บริการแต่ละห้อง พบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกห้องที่ให้บริการอยู่ที่ 4.38 คะแนน โดยที่ห้องเด็กเป็นห้องที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 4.43 คะแนน รองลงมาคือ ห้องสมุดมีชีวิตและห้องสมุดไอที (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.38 คะแนน) ในขณะที่ห้องสมุดดนตรี และห้องฉายภาพยนตร์ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.35 คะแนน



แผนภูมิที่ 15 ความพึงพอใจต่อพื้นที่ที่ให้บริการแต่ละห้อง

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนน 4.36 คะแนน โดยการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.36 คะแนน รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.34 คะแนน) และความสะดวกของสถานที่ (4.32 คะแนน) ถัดมาคือ แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน (4.30 คะแนน) จัดแบ่งพื้นที่แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน (4.29 คะแนน) และโต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย (4.19 คะแนน) ในขณะที่โต๊ะและที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.13 คะแนน



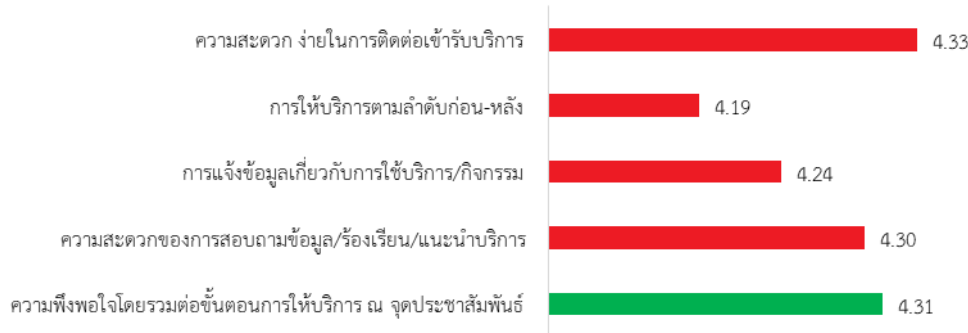
แผนภูมิที่ 16 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนน 4.37 คะแนน โดยความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.42 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.36 คะแนน) และ ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย (4.33 คะแนน) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.27 คะแนน



แผนภูมิที่ 17 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์มีคะแนน 4.31 คะแนน โดยความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.33 คะแนน รองลงมาคือ ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ (4.30 คะแนน) และการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม (4.24 คะแนน) ในขณะที่การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.19 คะแนน



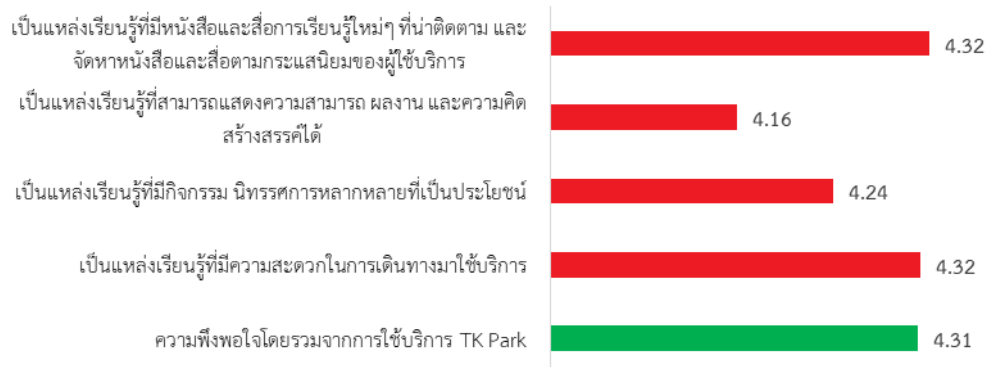
แผนภูมิที่ 18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีคะแนน 4.44 คะแนน โดยความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.49 คะแนน ซึ่งมีคะแนนมากกว่าความพึงพอใจโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย (4.39 คะแนน) ในขณะที่ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.35 คะแนน



แผนภูมิที่ 19 ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

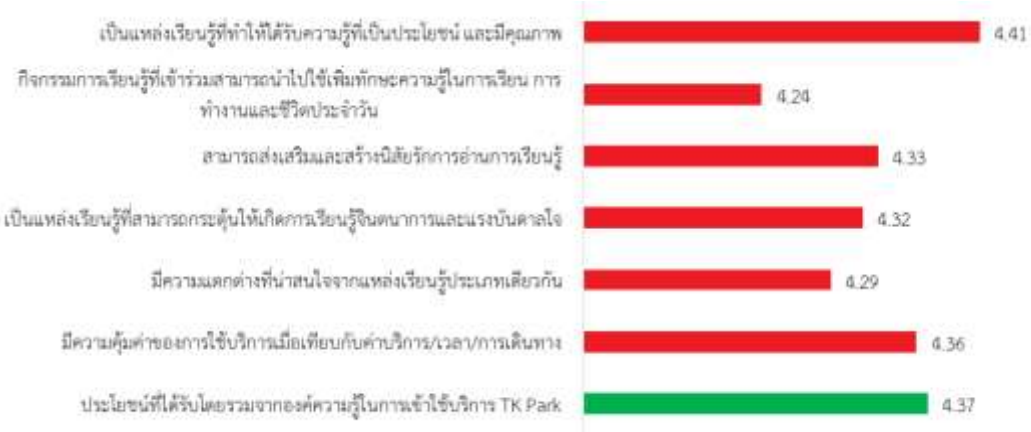
ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพรวมการใช้บริการมีคะแนน 4.31 คะแนน โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตามและจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันอยู่ที่ 4.32 คะแนน รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (4.24 คะแนน) ในขณะที่การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.16 คะแนน



แผนภูมิที่ 20 ความพึงพอใจต่อภาพรวมจากการใช้บริการ

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ผลการสำรวจเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการ มีคะแนน 4.37 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.42 โดยผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพมีคะแนนอยู่ที่ 4.41 ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ มีความคุ้มค่าของการใช้บริการ เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (4.36 คะแนน) และสามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่าน การเรียนรู้ (4.33 คะแนน) ถัดมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ (4.32 คะแนน) และมีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน (4.29 คะแนน) ในขณะที่กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวันได้รับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.24 คะแนน



แผนภูมิที่ 21 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ TK park

ตารางที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ TK park

การได้รับประโยชน์	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ	4.41	88.24
กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวัน	4.24	84.81
สามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้	4.33	86.64
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ	4.32	86.40
มีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน	4.29	85.89
มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	4.36	87.24
ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการ TK park	4.37	87.42

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่าง

1.8 ความคิดเห็นต่อการใช้บริการส่วนอื่นๆ

ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ในส่วนอื่นๆ พบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกเห็นด้วยกับการให้บริการ TK Public Online Library – ห้องสมุดออนไลน์มากที่สุด (4.53 คะแนน) รองลงมาคือ TK Application (4.38 คะแนน) และ กิจกรรมและนิทรรศการต่างๆ (4.33 คะแนน) ถัดมาคือ การจัดอบรม สัมมนา เวิร์กช็อป (4.32 คะแนน) ในส่วนของภาพยนตร์และดนตรี มีคะแนนน้อยที่สุด (4.29 คะแนน) เมื่อเทียบกับประเด็นอื่นที่กล่าวมา



แผนภูมิที่ 22 ความคิดเห็นต่อการใช้บริการในส่วนอื่นๆ ของ TK park

ในเรื่องประเด็นการปรับปรุงบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า การเพิ่มจำนวนของหนังสือ และสื่ออื่นๆ (4.53 คะแนน) เป็นประเด็นที่ทาง TK park ควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกหากมีแผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รองลงมาคือ การปรับปรุงขยายและเพิ่มพื้นที่สำหรับการอ่าน (4.50 คะแนน) ลำดับถัดมาคือ การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ ให้สะดวกในการค้นหา (4.46 คะแนน) อันดับ 4 คือ การเพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือและสื่ออื่นๆ (4.45 คะแนน) อันดับ 5 คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (4.40 คะแนน) อันดับ 6 คือ การใช้ QR code เพื่อชำระค่าบริการ (4.39 คะแนน) อันดับ 7 คือ พัฒนาบริการสมาชิกผ่าน application (4.38 คะแนน) และบริการจัดส่งหนังสือและสื่อถึงที่พักสมาชิก (4.37 คะแนน) ในขณะที่กิจกรรมพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21 (4.35 คะแนน) เป็นเรื่องลำดับท้ายๆ ที่จะพัฒนา เมื่อเทียบกับประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น



แผนภูมิที่ 23 ความสำคัญต่อประเด็นในการปรับปรุงบริการ

1.9 การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ทราบว่าปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะอนุมานได้ว่าปัจจัยนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งประเภทสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- **Must be** (สิ่งที่จำเป็นต้องมี) หมายความว่า ปัจจัยที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ผู้ใช้บริการยังคงเลือกใช้บริการกับองค์กร
- **Performance** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งดี) หมายความว่า เมื่อปัจจัยนี้เพิ่ม ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้น
- **Delighter** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งประทับใจ) หมายความว่า ปัจจัยที่มีแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ)
- **Indifferent** (สิ่งที่มีก็ได้หรือไม่มีก็ได้) หมายความว่า ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม มีหรือไม่มีก็ได้

ในการวิเคราะห์สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) เพื่อต้องการที่จะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งประเภทผลกระทบความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านของ Must be เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะมี โดยผู้ใช้บริการจะบอกหรือไม่บอกก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าปัจจัยดังกล่าวขาดหายไปผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นมาทันที 2) ปัจจัยด้านของ Performance ซึ่งหากปัจจัยนี้เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 3) ปัจจัยด้านของ Delighter เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ถ้ามีปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)
แบ่งตามประเภทผลกระทบความพึงพอใจ

ประเภท	ปัจจัย
Must be (สิ่งที่จำเป็น ต้องมี)	พื้นที่ให้บริการ 1. ห้องสมุดดนตรี เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด 2. การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ 3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย 5. โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ 6. จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม 7. ความสะอาดของสถานที่ 8. การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 9. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 10. ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ 11. ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ 12. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 13. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ 14. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ ภาพรวมจากการใช้บริการ 15. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ
Performance (สิ่งที่ยังมี ยิ่งดี)	เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด 1. ความทันสมัยของหนังสือ

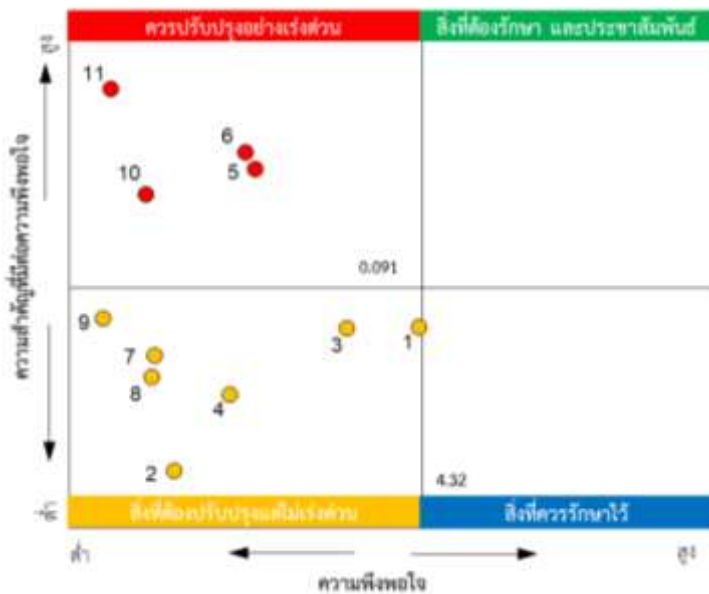
ประเภท	ปัจจัย
Delighter (สิ่งที่ยังมี ยิ่งประทับใจ)	พื้นที่ให้บริการ 1. ห้องสมุดมีชีวิต 2. ห้องเด็ก 3. ห้องสมุดไอที 4. ห้องฉายภาพยนตร์ เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด 5. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ 6. หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ 7. หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 8. ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย 9. สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ 10. ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย 11. สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 12. กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 13. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 14. แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 15. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 16. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 17. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ 18. ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ 19. ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ 20. วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย ภาพรวมจากการใช้บริการ 21. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ 22. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ 23. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

1.10 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

ในการวิเคราะห์ Performance Important Analysis จะคำนวณหาค่า Relative Important เพื่อหาค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็น มาทำการพล็อตลงในกราฟ โดยกำหนดให้ค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นแกนแนวนอน (แกน X) และกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเป็นแกนแนวตั้ง (แกน Y) มีความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจโดยรวมต่อจุดสัมผัสบริการเป็นจุดตัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 Quadrant ซึ่งแต่ละ Quadrant สามารถอธิบายผลและความหมายได้ ดังนี้

- สิ่งที่ต้องรักษาและประชาสัมพันธ์ คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรจึงควรรักษาไว้และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างมาก แต่ยังไม่เห็นว่าการตอบสนองที่ดี หรือยังไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ดังนั้นองค์กรควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุงเป็นลำดับต้นๆ
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ยังได้รับความพึงพอใจน้อย อย่างไรก็ตามเรื่องดังกล่าวอาจจะมีโอกาสพัฒนาเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มได้ในอนาคต ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน
- สิ่งที่ต้องรักษาไว้ คือ เป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร เนื่องจากผู้รับบริการอาจไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ได้รับความพึงพอใจที่มาก จึงถือว่าเป็นเรื่องที่ควรรักษาระดับการบริการดังกล่าวไว้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด



ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

5. ความทันสมัยของหนังสือ
6. หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
10. สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
11. กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น

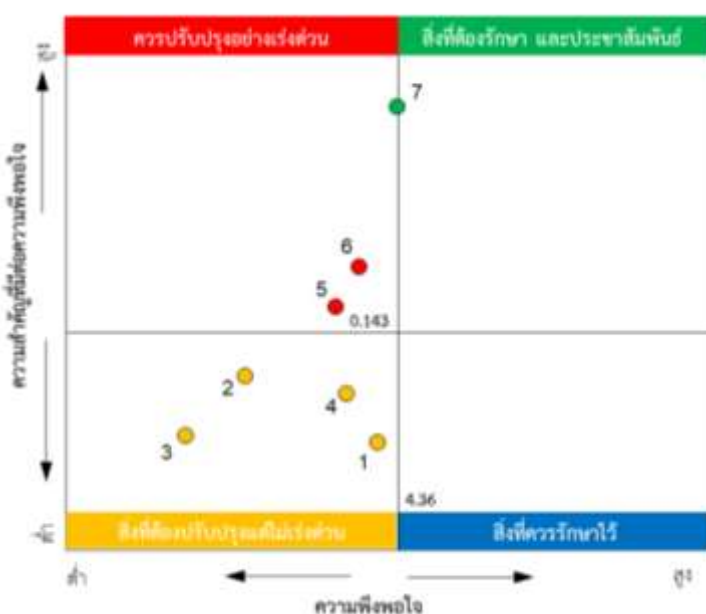
สิ่งที่ต้องปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน

1. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ
2. การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ
3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือ
4. หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ
7. ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย
8. สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ
9. ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย

แผนภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด

ในด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด พบว่า (5) ความทันสมัยของหนังสือ (6) หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (10) สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และ (11) กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากแต่ยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ (2) การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ (3) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ (4) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (7) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย (8) สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และ (9) ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดียเป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



สิ่งที่ต้องรักษา และประชาสัมพันธ์

7. การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี

ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

5. จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม
6. ความสะอาดของสถานที่

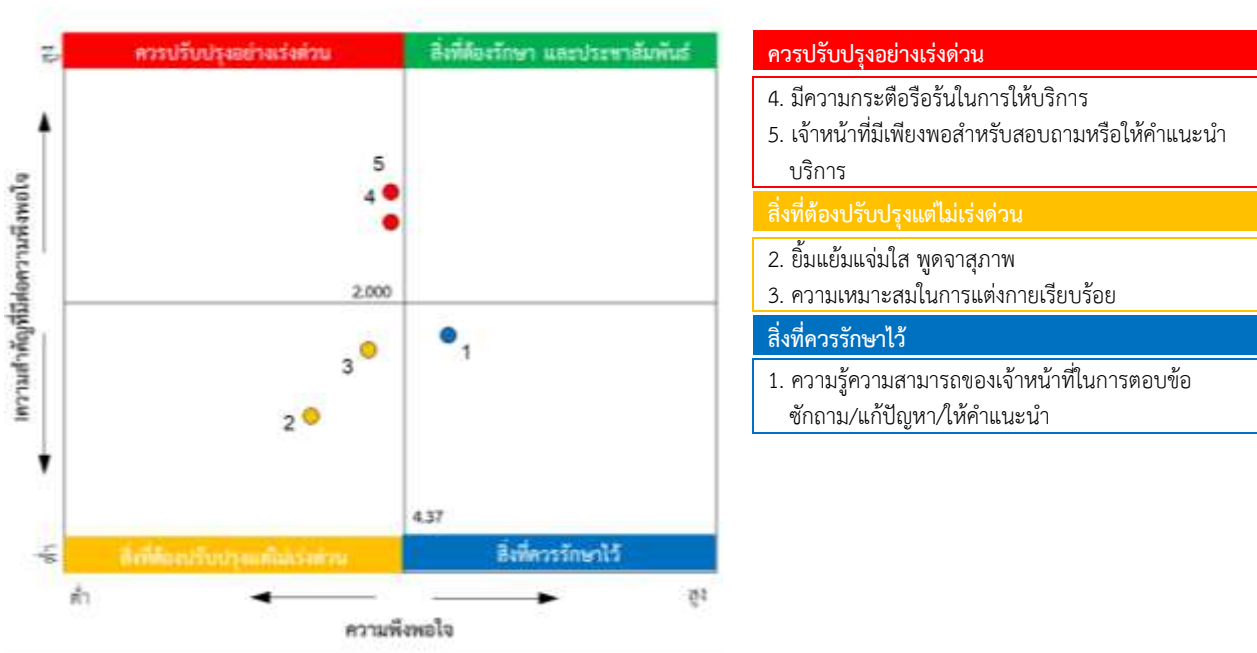
สิ่งที่ต้องปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน

1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย
2. โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย
3. โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ
4. แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน

แผนภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า (7) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน (5) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และ (6) ความสะอาดของสถานที่ เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากแต่ยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (2) โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย (3) โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการและ (4) แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

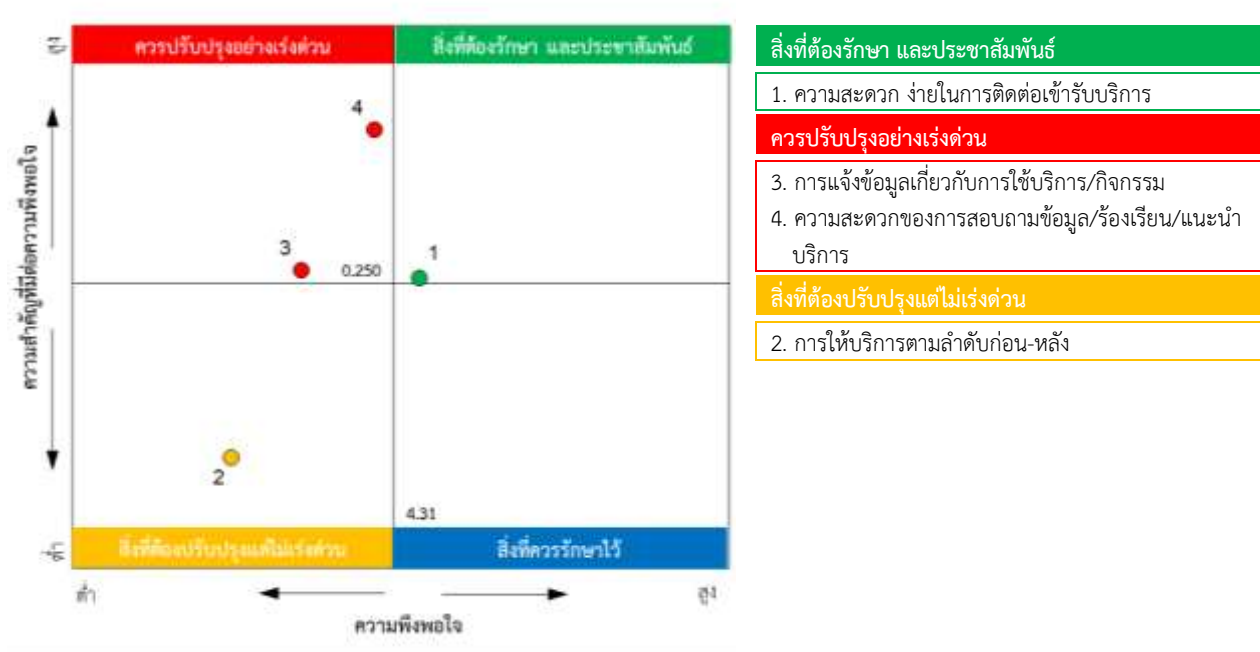
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



แผนภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า (4) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ (5) เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากแต่ยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (2) ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ และ (3) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ อย่างไรก็ตามใน (1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ เป็นสิ่งที่ทำได้ดีและควรรักษาไว้

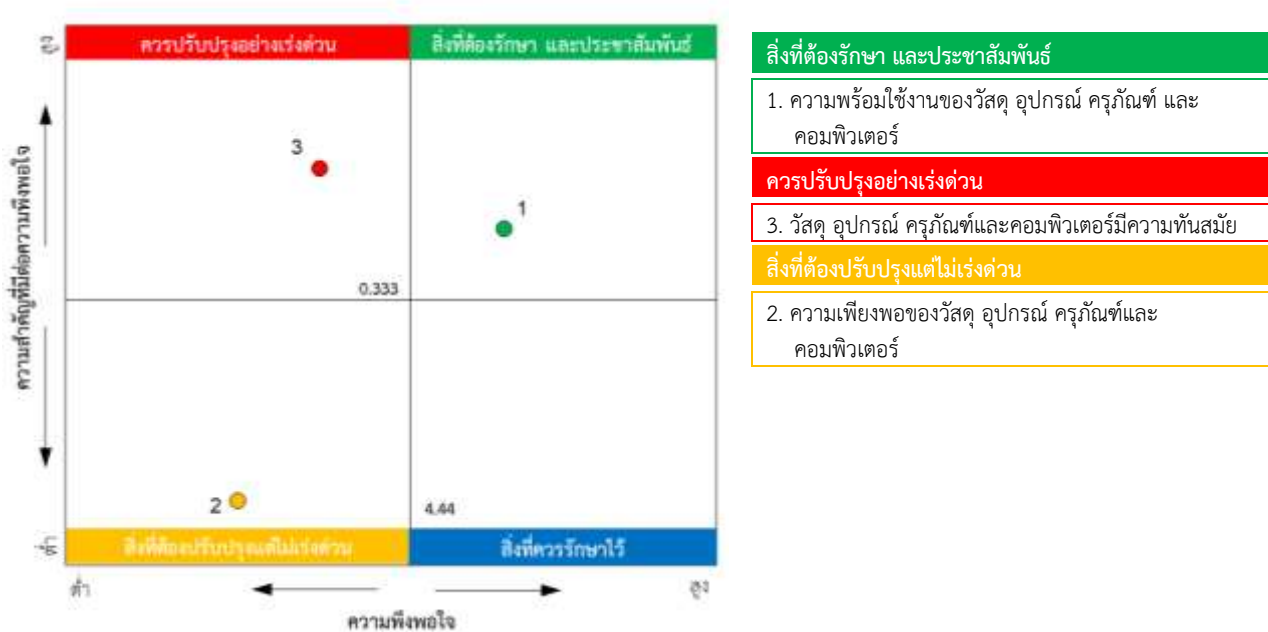
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์



แผนภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis ขั้นตอนการให้บริการ
ณ จุดประชาสัมพันธ์

ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พบว่า (1) ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน (3) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม และ (4) ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

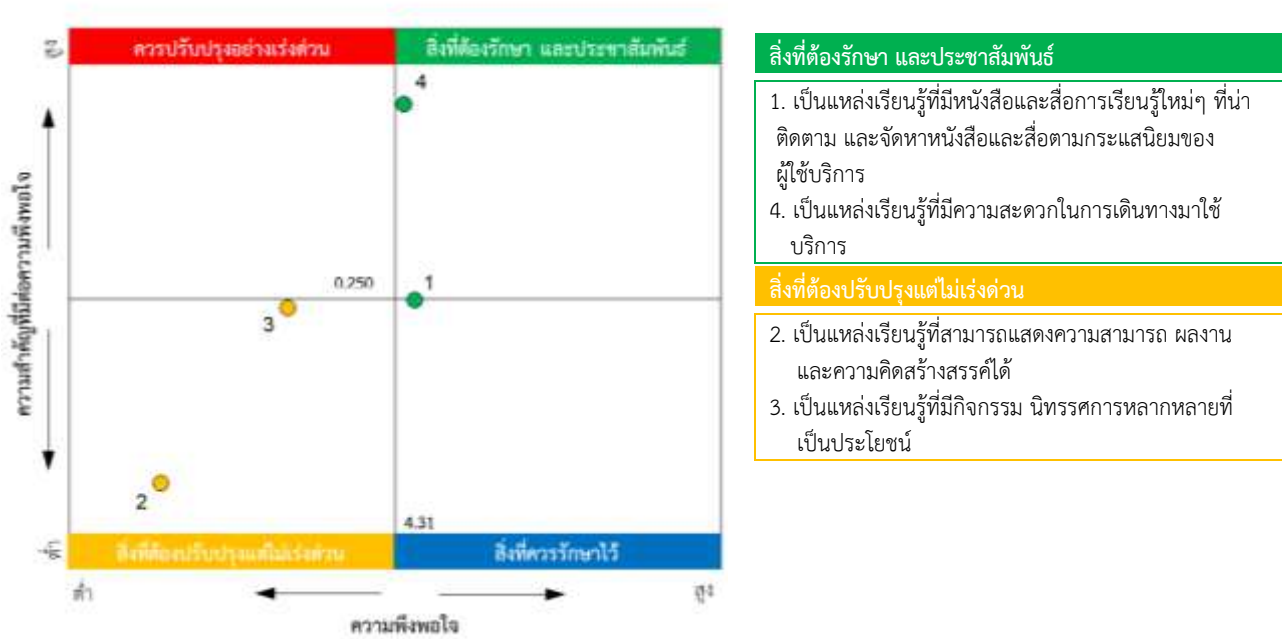
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์



แผนภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์

ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ พบว่า (1) ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน (3) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากแต่ยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (2) ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

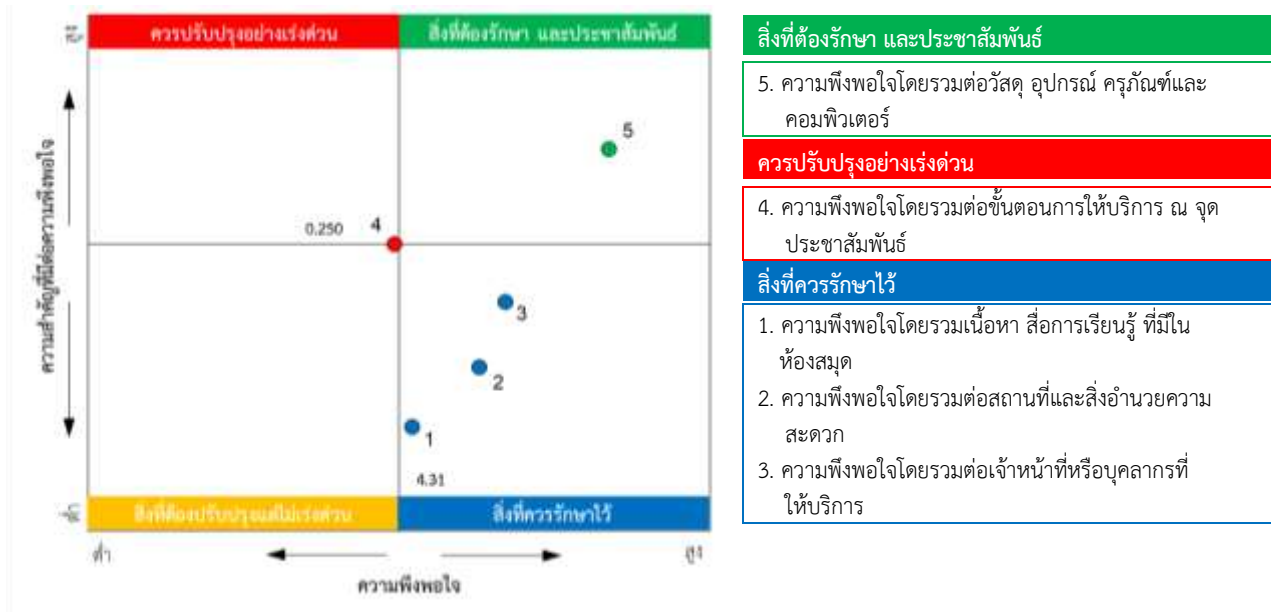
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)



แผนภาพที่ 6 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis การใช้บริการ
อุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า (1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ และ (4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นเรื่อง πουผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ (2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ และ (3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)



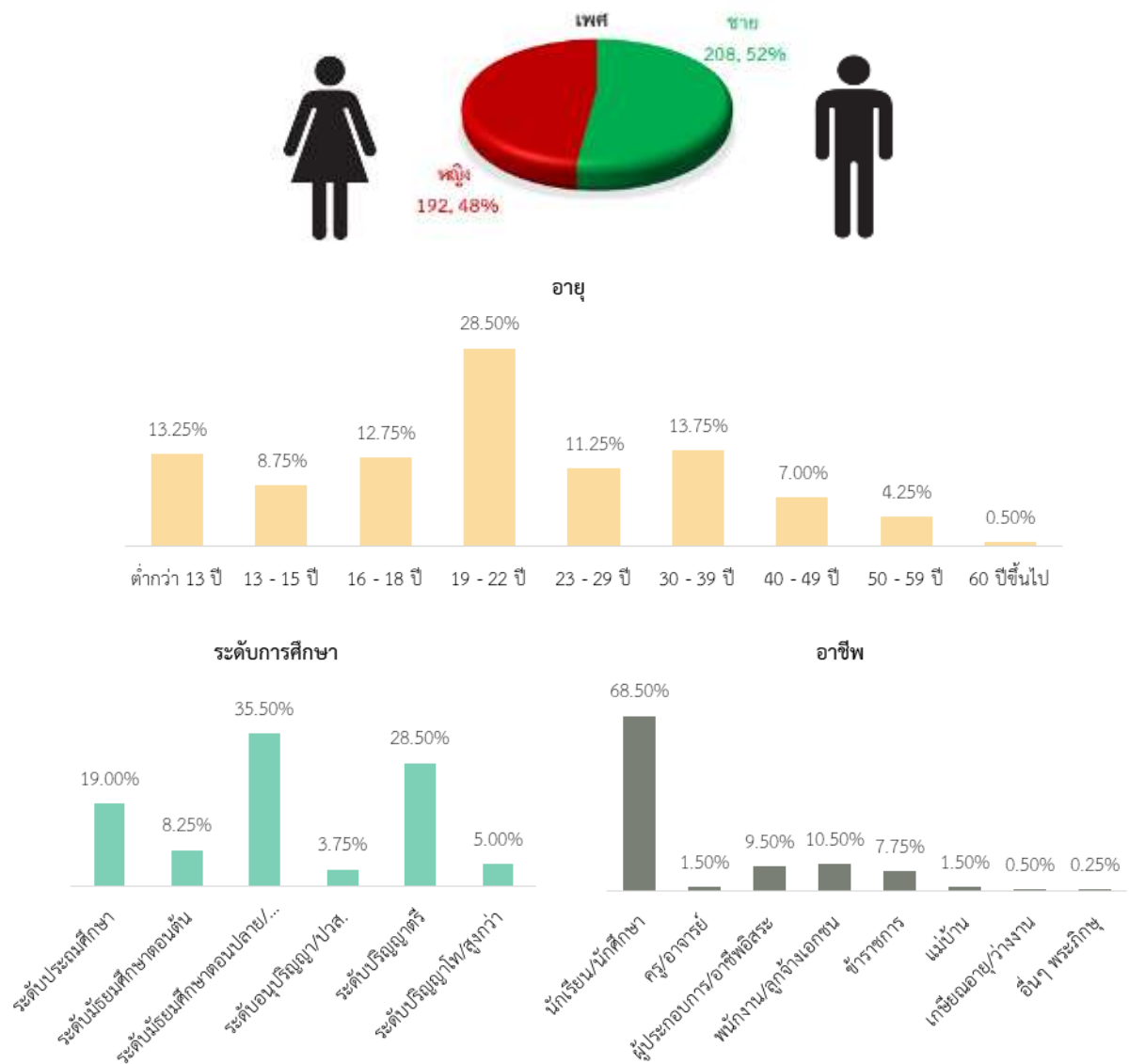
แผนภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis โดยรวมต่อการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ในหัวข้อต่างๆ พบว่า (5) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องที่คุณใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน (4) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่คุณใช้บริการให้ความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ส่วนเรื่อง (1) เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด (2) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เป็นสิ่งที่ทำได้ดีและควรรักษาไว้

➤ ผลการสำรวจข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามผู้ใช้บริการของมิวเซียมสยาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

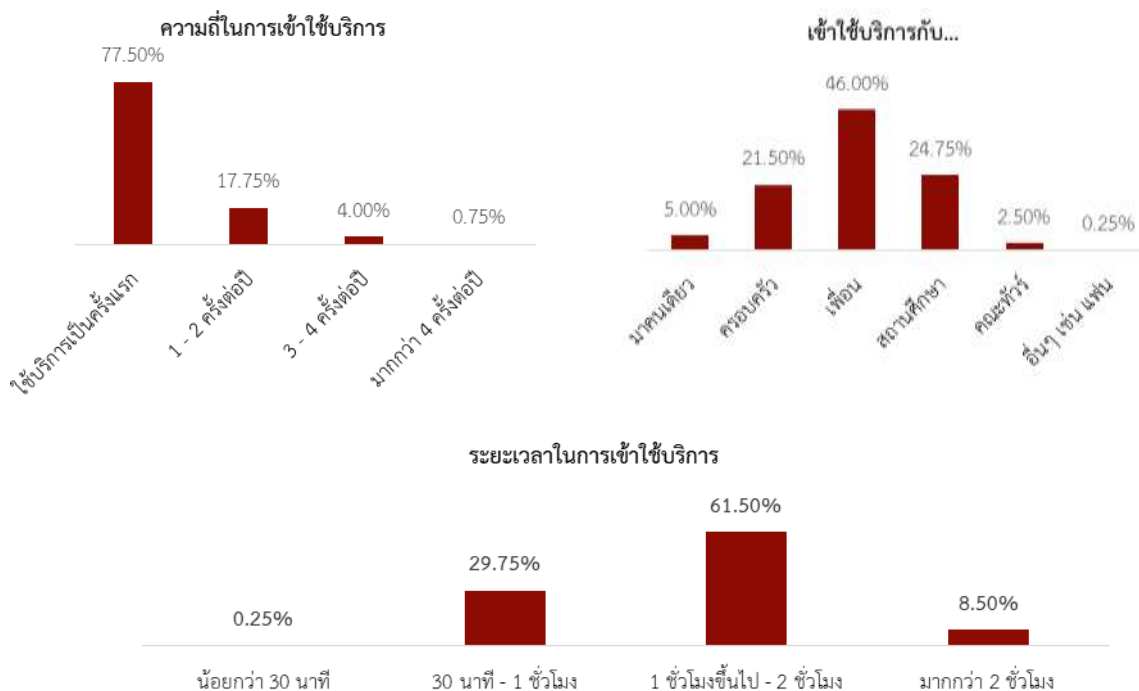
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของมิวเซียมสยาม จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประกอบด้วย เพศชาย 208 คน (ร้อยละ 52) และเพศหญิง 192 คน (ร้อยละ 48) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 28.50) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 13.75) และ ต่ำกว่า 13 ปี (ร้อยละ 13.25) โดยกลุ่มที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.50) ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 35.50) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 28.50) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากการสำรวจ พบว่า เกือบร้อยละ 70 ของผู้มาใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 68.50)



แผนภูมิที่ 24 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1.2 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

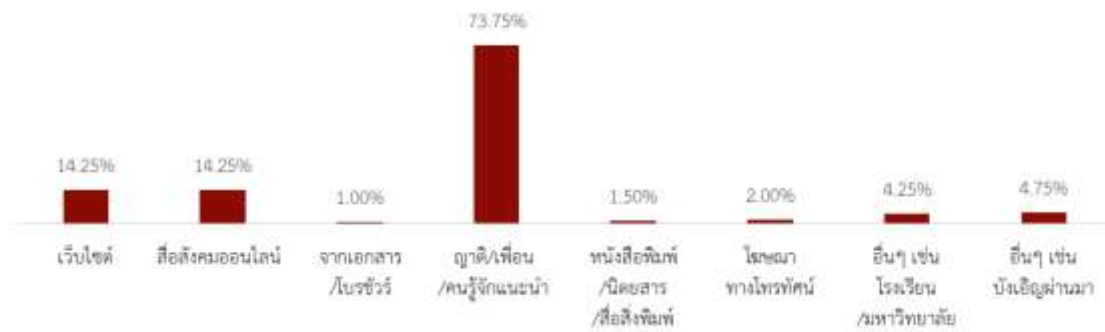
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของมิวเซียมสยาม เกือบร้อยละ 80 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 77.50) รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 17.75) และ 3-4 ครั้งต่อปี ในทางกลับกัน แทบจะไม่มีผู้ให้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 0.75) และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกับเพื่อน (ร้อยละ 46.00) รองลงมาคือ มากับสถานศึกษา (ร้อยละ 24.75) และ มากับครอบครัว (ร้อยละ 21.50) มากไปกว่านั้น เมื่อสำรวจระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า มากกว่าร้อยละ 50 ใช้บริการ 1 ชั่วโมงขึ้นไป - 2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 61.50) รองลงมาคือ ใช้บริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 29.75) และมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 8.50) ในขณะที่การเข้าใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีมีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.25)



แผนภูมิที่ 25 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

1.3 ช่องทางประชาสัมพันธ์

เมื่อสำรวจช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้บริการมิวเซียมสยาม พบว่า เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้บริการรู้จักมิวเซียมสยามมากที่สุด (ร้อยละ 73.75) ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความโดดเด่นกว่าช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ (เท่ากันที่ร้อยละ 14.25) และบังเอิญผ่านมา (ร้อยละ 4.75) ในทางกลับกัน ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้คนรู้จักน้อยที่สุดคือ จากเอกสาร/แผ่นพับ (มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้น)

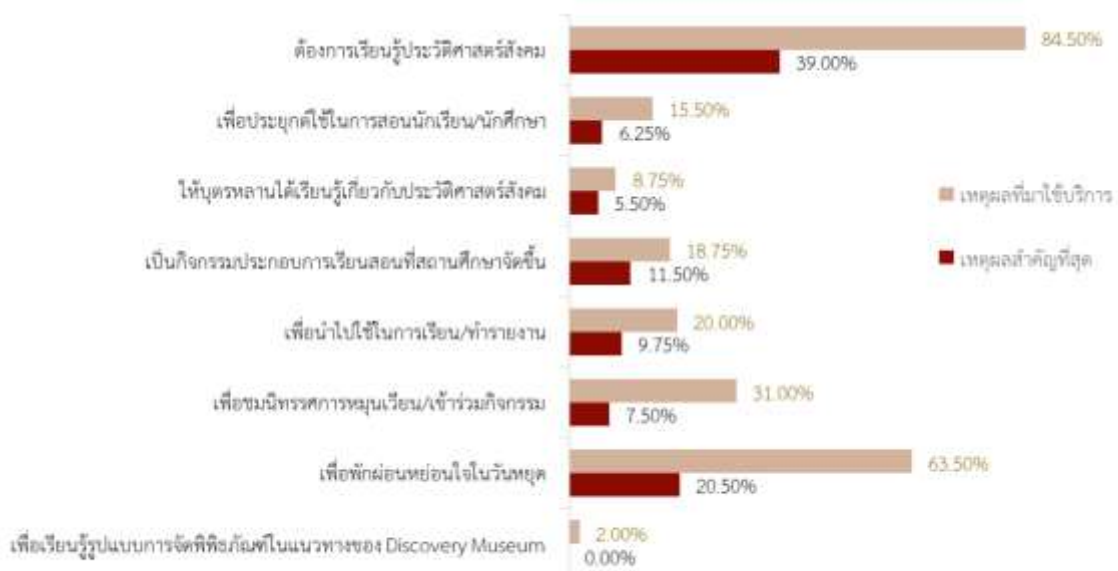


แผนภูมิที่ 26 ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้รู้จักมิวเซียมสยาม

1.4 การมาใช้บริการ

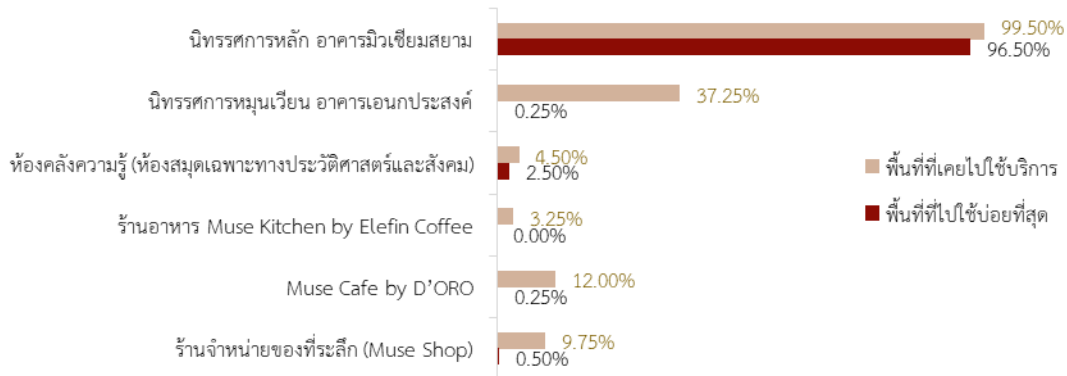
เมื่อสำรวจเหตุผลสำคัญที่ทำให้เข้ามาใช้บริการมิวเซียมสยาม พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สังคม (ร้อยละ 84.50) รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 63.50) และเพื่อชมนิทรรศการหมุนเวียน/เข้าร่วมกิจกรรม (ร้อยละ 31.00)

ซึ่งเมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการมิวเซียมสยาม พบว่า ผลที่ได้สอดคล้องกับการสำรวจข้างต้น คือ เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สังคม (ร้อยละ 39.00) รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 20.50) และเป็นกิจกรรมประกอบ การเรียนการสอนที่สถานศึกษาจัดขึ้น (ร้อยละ 11.50)



แผนภูมิที่ 27 เหตุผลที่ใช้บริการมิวเซียมสยาม

พื้นที่ในมิวเซียมสยามที่ผู้ให้บริการเคยใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นิทรรศการหลัก อาคารมิวเซียมสยาม (ร้อยละ 99.50) รองลงมาคือ นิทรรศการหมุนเวียน อาคารเอนกประสงค์ (ร้อยละ 37.25) และ Muse Café by D'ORO (ร้อยละ 12.00) และพื้นที่ที่ผู้ให้บริการชอบใช้บริการบ้อยที่สุดได้แก่ นิทรรศการหลัก อาคารมิวเซียมสยาม (ร้อยละ 96.50) รองลงมาคือ ห้องคลังความรู้ (ห้องสมุดเฉพาะทางประวัติศาสตร์และสังคม) (ร้อยละ 2.50) และร้านจำหน่ายของที่ระลึก (Muse Shop) (ร้อยละ 0.50) ซึ่งพื้นที่ส่วนอื่นๆ แทบจะไม่ใช้บริการเลย



แผนภูมิที่ 28 พื้นที่ในมิวเซียมสยามที่เคยไปใช้บริการและไปใช้บริการบ้อยที่สุด

1.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

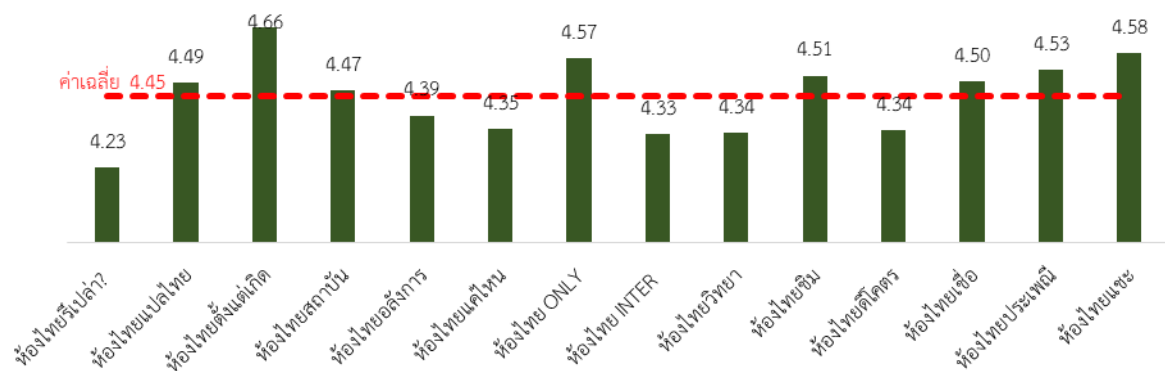
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม พบว่า ในภาพรวมของมิวเซียมสยาม มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.53 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.58 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอมีคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรอยู่ที่ 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.47) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์อยู่ที่ 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.78) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.45 คะแนน (ร้อยละ 88.91)

ตารางที่ 5 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

ความพึงพอใจ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	4.53	90.60
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	88.91
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.52	90.47
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์	4.49	89.78
ความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการมิวเซียมสยาม	4.53	90.58

หมายเหตุ เนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ของมิวเซียมสยาม ทำให้ในแบบสำรวจไม่มีการถามความพึงพอใจต่อเนื้อหาการจัดแสดง การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่มีการเปิดเผยทัศนียภาพมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเนื้อหาและการจัดแสดงนิทรรศการในแต่ละห้องของมิวเซียมสยาม พบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกห้องที่ให้บริการอยู่ที่ 4.45 คะแนน โดยที่ห้องไทยตั้งแต่เกิดได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนอยู่ที่ 4.66 คะแนน รองลงมาคือ ห้องไทยแซะ (4.58 คะแนน) ถัดมาคือ ห้องไทย ONLY (4.57 คะแนน) ห้องไทยประเพณี (4.53 คะแนน) ห้องไทยชิม (4.51 คะแนน) ห้องไทยเชื้อ (4.50 คะแนน) ห้องไทยแปลไทย (4.49 คะแนน) ห้องไทยสถาบัน (4.47 คะแนน) ห้องไทยอสังการ (4.39 คะแนน) ห้องไทยแคไหนด (4.35 คะแนน) ห้องไทยวิทยา และห้องไทยดีโคตร (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.34 คะแนน) และ ห้องไทย INTER (4.33 คะแนน) ในขณะที่ห้องไทยรีเปล่า? ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.23 คะแนน



แผนภูมิที่ 29 ความพึงพอใจต่อพื้นที่ที่ให้บริการแต่ละห้อง

ในการเข้าชมห้องนิทรรศการหลักที่ได้รับความชื่นชอบจากผู้เข้าชมมากที่สุดตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ห้องนิทรรศการหลักที่คนชื่นชอบมากที่สุด

ลำดับ	ห้องที่ชื่นชอบมากที่สุด	N	%
1	ห้องไทยตั้งแต่เกิด	151	37.75
2	ห้องไทยประเพณี	62	15.50
3	ห้องไทยชิม	60	15.00
4	ห้องไทยเชื้อ	27	6.75
5	ห้องไทยแซะ	24	6.00
6	ห้องไทย only	19	4.75
7	ห้องไทยแปลไทย	16	4.00
8	ห้องไทยวิทยา	14	3.50
9	ห้องไทยอสังการ	9	2.25
10	ห้องไทยสถาบัน	7	1.75
11	ห้องไทย Inter	4	1.00
12	ห้องไทยแคไหนด	3	0.75
13	ห้องไทยรีเปล่า?	2	0.50
13	ห้องไทยดีโคตร	2	0.50

อย่างไรก็ตามสามารถแบ่งแยกเหตุผลตามความชื่นชอบในแต่ละห้องนิทรรศการหลัก พร้อมทั้งตัวอย่างความคิดเห็นจากผู้เข้าชม รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เหตุผลตามความชื่นชอบในแต่ละห้องนิทรรศการหลัก

เหตุผลที่ชื่นชอบห้องนิทรรศการหลัก	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
ห้องไทยตั้งแต่เกิด	179	100.00
- การนำเสนอ - มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการนำเสนอ ทำให้สามารถเข้าถึงประวัติศาสตร์ได้ง่ายยิ่งขึ้น และสามารถรวมเรื่องราวความเป็นไทยที่น่าสนใจ “การจัดแสดงมีความโดดเด่นน่าสนใจ” “การนำเสนอมีรูปแบบที่ชัดเจน” “การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้สามารถเข้าใจง่าย” “เล่าประวัติความเป็นไทยได้ดีและใช้แสงสีเสียงที่น่าสนใจ” “การนำเสนอมีความทันสมัย” “ชอบเทคนิคการเล่าเรื่อง” “มีการจัดการ เรียบเรียงเรื่องราวได้ดี และใช้แสงสีเสียงได้น่าสนใจ” “การนำเสนอไม่น่าเบื่อ แสงสีดูอลังการ เรียบเรียงเรื่องราวได้ดี” “ทันสมัย ด้วยการมี 2 ภาษา” “ทำสื่อน่าสนใจ มีลูกเล่น” “การเล่าเรื่องทำให้น่าติดตาม” “การเล่าเรื่องภาพประกอบทำให้เข้าใจง่าย” “มีความอลังการ” “มีความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการนำเสนอ”	92	51.40
- ได้รับความรู้ - ได้รับความรู้ด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชาติไทยที่ละเอียดลึกซึ้ง ถือว่าเป็นการเปิดมุมมองความรู้ใหม่ๆ ที่คนส่วนใหญ่อาจไม่ทราบมาก่อน “มีความรู้สอดแทรกตลอดเวลาที่รับชม” “เรียนรู้ประวัติศาสตร์ความเป็นมาของคนไทย” “ได้เรียนรู้ความเป็นไทย” “มีข้อมูลและรายละเอียดเยอะ” “ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นจากการจัดแสดงสั้นๆ แต่เข้าใจง่าย” “ได้เกร็ดความรู้ใหม่ๆ”	50	27.93
- บรรยากาศและองค์ประกอบ - สถานที่มีการจัดแสดงที่สวยงามและมีความเป็นไทย “ห้องจัดแสดงดูมีมิติ รู้สึกตื่นเต้นเวลาเข้าไป” “บรรยากาศดี” “ชอบองค์ประกอบโดยรวมทั้งหมด”	15	8.38
- เทคโนโลยี - เทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความสวยงามและแปลกใหม่ ดึงดูดความสนใจของผู้ชมได้เป็นอย่างดี “ชอบที่มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดแสดง” “เทคโนโลยีดูทันสมัย ดูแล้วน่าสนใจ ทำให้อยากติดตามจนจบการแสดง” “สื่อเทคโนโลยีมีความน่าสนใจที่จะเข้าชม” “ชอบในการใช้เทคโนโลยีระบบแสงสีเสียงที่สมบูรณ์”	15	8.38

เหตุผลที่ชื่นชอบกิจกรรมหลัก	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
• <u>วิวัฒนาการ</u> – วิวัฒนาการความเป็นไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน - “ได้เห็นวิวัฒนาการของประเทศไทย ดูแล้วซาบซึ้งในบุญคุณกษัตริย์ไทย” - “แสดงเรื่องราวความเป็นไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้ชัดเจน เข้าใจง่าย” - “บ่งบอกถึงวัฒนธรรมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน”	7	3.91
ห้องไทยประเพณี	77	100.00
• <u>กิจกรรม</u> – มีการเล่นเกมกิจกรรมเกี่ยวกับประเพณีไทย และเป็นกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกับผู้อื่นได้ เกิดความสนุกสนานไปด้วยกัน - “มีเกมให้เล่นหลากหลาย” - “ได้ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน” - “เกมที่เล่นมีประเพณีที่หลากหลาย ทำให้เข้าใจง่าย” - “กิจกรรมทำให้มีความสนุกสนานเพลิดเพลิน” - “เป็นการผ่อนคลายพร้อมกับการได้รับรู้ประเพณีไทยไปพร้อมๆ กัน”	49	63.64
• <u>ได้รับความรู้</u> – ได้รับความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณีไทยที่ปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนมีความคิดสร้างสรรค์ - “ได้รับรู้เกี่ยวกับประเพณีที่ไม่ทราบมาก่อน” - “บ่งบอกถึงวัฒนธรรมไทย ได้รับรู้ถึงประเพณีต่างๆ ของคนไทย” - “เพิ่มทักษะความรู้” - “ได้รับรู้ถึงความหลากหลายของประเพณีไทย” - “ช่วยให้ได้รับความรู้และทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น”	19	24.68
• <u>บรรยากาศและองค์ประกอบ</u> – มีกล่องของเล่นและเกมที่หลากหลาย - “การตกแต่งสวยมีของเล่นให้เล่นหลากหลาย” - “มีอุปกรณ์ให้เล่นเกม”	7	9.09
• <u>การนำเสนอ</u> – การนำเสนอประเพณีผ่านการเล่นเกมถือเป็นการนำเสนอที่ดี	2	2.60
ห้องไทยชิม	70	100.00
• <u>ได้รับความรู้</u> – ความรู้ด้านอาหารไทย และวัตถุดิบการทำอาหาร - “ได้รับรู้ที่มาของชื่ออาหารไทย” - “ได้รับความหมายที่มาของชื่ออาหารต่างๆ” - “รับรู้ถึงวัตถุดิบและส่วนผสมของอาหาร” - “ได้ไขข้อสงสัยที่เป็นคำถามที่คนอยากรู้ เช่น ชื่ออาหารอินเตอร์แต่เป็นอาหารไทย” - “รับรู้ถึงอาหารที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน” - “ได้เกร็ดความรู้เล็กๆ น้อยๆ ที่น่าสนใจ” - “ได้รับรู้วิถีที่มาและวิธีการทำอาหาร” - “ได้รับรู้อาหารไทยในอดีตและปัจจุบัน” - “วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องอาหารได้ดี”	28	40.00
• <u>การนำเสนอ</u> – มีลูกเล่นที่แปลกใหม่ ดึงดูด และมีความน่าสนใจ - “มีการนำเสนอที่ดี” - “มีการแนะนำอาหารและลูกเล่นในการนำเสนอ” - “มีภาพสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวหนังสือชัดเจน” - “การนำเสนอแปลกใหม่ แปลกตา”	17	24.29

เหตุผลที่ขึ้นขอห้องนิทรรศการหลัก	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
- “มีการเล่นแสงสีเพื่อดึงดูดความสนใจในการนำเสนอ” - “ภาพนำเสนอทั้งการบรรยายไทยและอังกฤษ” - “มีความทันสมัยในการนำเสนอ”		
● <u>เทคโนโลยี</u> – เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสามารถแสดงถึงความเป็นไทย - “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการนำเสนอการปรุงอาหาร ทำให้ดูน่าสนใจมากขึ้น” - “การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารทำให้เข้าใจได้ง่าย”	12	17.14
● <u>กิจกรรม</u> – กิจกรรมสร้างสรรค์ให้ผู้ชมมีส่วนร่วม และสามารถเข้าถึงผู้ชมได้ง่าย - “มีกิจกรรมให้เล่น ดูน่าสนใจ มีแสงสี เข้าใจง่าย” - “ชอบกิจกรรมที่เอางานไปวาง เสียงประกอบให้ความรู้สูงเหมือนได้อยู่ในครัว” - “มีอุปกรณ์ให้เล่น ได้เห็นอาหารแต่ละประเภท”	7	10.00
● <u>ประเภทอาหาร</u> – มีความหลากหลายถูกใจผู้เข้าชม - “มีอาหารหลากหลายให้เลือกดู” - “ทำให้มีเมนูอาหารเพิ่มขึ้น” - “มีอาหารที่ตนเองชอบ”	4	5.71
● <u>บรรยากาศและองค์ประกอบ</u> – สถานที่น่ารัก ออกแบบสวยงาม	2	2.86
ห้องไทยเชื้อ	27	100.00
● <u>ได้รับความรู้</u> – ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อที่เชื่อมโยงประวัติศาสตร์ - “หากพูดถึงเรื่องศาสนาห้องนี้เป็นห้องที่ตอบโจทย์มากที่สุด” - “ได้รับรู้ถึงความเชื่อของคนไทยที่มีความเชื่อและนับถือสิ่งต่างๆ เช่น ศาสดายาย ศาลพระภูมิ - “มีรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจน” - “มีความหลากหลายเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน - “มองแล้วรู้ว่านี่คือห้องคนไทยที่แท้จริง มีความเชื่อในเรื่องต่างๆ และบ่งบอกถึงความเป็นไทยมากที่สุด”	10	37.04
● <u>สะท้อนมุมมอง</u> – สะท้อนมุมมองทั้งในเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์และเรื่องที่ใกล้ตัว - “เป็นเรื่องใกล้ตัวเราในเรื่องความเชื่อ” - “สามารถแสดงความเชื่อต่างๆ ที่หลากหลายของคนไทย และตอบโจทย์ได้ว่าความคิดของแต่ละคนเป็นแบบไหน” - “เห็นถึงการแสดงความเคารพและนับถือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของคนไทย” - “เรื่องราวความเชื่อของคนไทยที่ดูเข้าถึงและตอบโจทย์ความเป็นไทย” - “มีความสนใจเรื่องความเชื่อและวัฒนธรรมของคนไทย”	10	37.04
● <u>การนำเสนอ</u> – การนำเสนอมีความแปลกใหม่ มีภาพสีประกอบการจัดแสดง ดูแล้วสนุกสนาน ตื่นตาตื่นใจ	4	14.81
● <u>บรรยากาศและองค์ประกอบ</u> – มีของให้ดูซึ่งมีความหลากหลายน่าสนใจ มีความขลัง และมีอะไรน่าค้นหา รวมถึงมีของดีแปลกๆที่ไม่เคยเห็นมาก่อน เช่น ลูกเทพ	3	11.11
ห้องไทยแซะ	24	100.00
● <u>กิจกรรม</u> – มีกิจกรรมหลากหลาย - “ได้ลองแต่งตัวชุดไทยในสมัยต่างๆ รวมถึงสามารถเปลี่ยนชุดถ่ายรูป” - “ได้แต่งตัวย้อนยุคและรับรู้ถึงความเป็นไทย” - “มีการนำชุดไทยการจำลองชุดที่ทำให้รู้ว่าประเพณีไทยเป็นอย่างไร”	20	83.33

เหตุผลที่ขึ้นขอห้องนิทรรศการหลัก	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
- “ได้ใส่ชุดถ่ายรูปเหมือนได้อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย”		
- บรรยากาศและองค์ประกอบ – สถานที่มีความสร้างสรรค์และสื่อถึงความเป็นไทย รวมถึงองค์ประกอบเด่นที่สามารถถ่ายรูปย้อนยุค - “มีความสร้างสรรค์ ให้บรรยากาศย้อนยุคและมีเอกลักษณ์”	4	16.67
ห้องไทย only	20	100.00
- การนำเสนอ – มีการนำเสนอที่โดดเด่น แสดงถึงวิถีชีวิตความเป็นไทยผ่านสิ่งของ - “สามารถหาสิ่งของมาจัดแสดง เช่น ทุ่งสั้ว ทุ่งกระดาศ” - “สามารถตีโจทย์แตกต่างเป็นไทย only เหมือนชื่อห้อง” - “สิ่งของบางชิ้นเห็นตั้งแต่สมัยเด็ก ทำให้คิดถึงวันวาน” - “ประทับใจในการเอาสิ่งของความเป็นไทยมาแสดง”	14	70.00
- ได้รับความรู้ – ได้รับความรู้เกี่ยวกับสิ่งของในการดำรงชีวิต - “มีการนำเสนอสิ่งของในสมัยก่อน”	4	20.00
- สะท้อนมุมมอง – อาจแปลความหมายได้ว่าเป็นการเสียดสีสังคม - “เนื้อหาค่อนข้างโดนใจกับยุคสมัย” - “สามารถสะท้อนได้จริงว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในสังคมไทย”	2	10.00
ห้องไทยแปลไทย	19	100.00
- การนำเสนอ – สื่อถึงความเป็นไทยที่แปลกใหม่จากทั่วไป - “มีการอธิบายความเป็นไทยที่แปลกใหม่” - “มีลูกเล่นเยอะ และเนื้อหาดีดู มีความน่าสนใจ” - “มีการนำเสนอที่สามารถเรียนรู้ได้หลายรูปแบบ” - “เรื่องราวตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมีรายละเอียดและมีความต่อเนื่อง” - “การเสนอคำถามแบบแปลกใหม่ทำให้สามารถจดจำได้” - “มีความแปลกและอลังการ มีตัวโมเดลทำให้นึกภาพออกในทันที” - “เปิดกล่องมาจะเห็นว่ามีการเล่นลูกเล่นที่แตกต่างกัน”	11	61.11
- ได้รับความรู้ – ได้รับความรู้ทางประวัติศาสตร์หลายสมัย - “ได้รับรู้ประวัติศาสตร์ความเป็นไทย” - “ได้รับความรู้เพิ่มเติม” - “ได้เปิดดูข้อมูลมากขึ้น เพิ่มทักษะความรู้”	7	38.89
ห้องไทยวิทยา	16	100.00
- บรรยากาศและองค์ประกอบ – ห้องจำลองบรรยากาศเก่าๆ และอาจเป็นความทรงจำสมัยเรียน รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ - “ทำให้ได้นึกถึงบรรยากาศเก่าๆ ตอนเรียนหนังสือสมัยก่อน ซึ่งเป็นความทรงจำที่ดี น่าประทับใจ” - “เหมือนห้องเรียนเป็นเรื่องใกล้ตัว” - “ชอบบรรยากาศห้องเรียนสมัยก่อน” - “ทำให้นึกถึงเรื่องราวเก่าๆตอนสมัยเรียนหนังสือ” - “ได้เห็นภาพสิ่งของเก่าๆ ที่ใช้ในการเรียนในอดีต ดูมีเรื่องราวดูแล้วมีความสุข”	10	62.50
- การนำเสนอ – เสมือนย้อนเวลาไปสมัยยุคสมัยก่อนของการเป็นนักเรียน - “เหมือนได้ย้อนวัย มีชุดนักเรียนให้เปลี่ยน” - “เป็นการนำเสนอให้คิดถึงความหลังที่ผ่านมา”	3	18.75

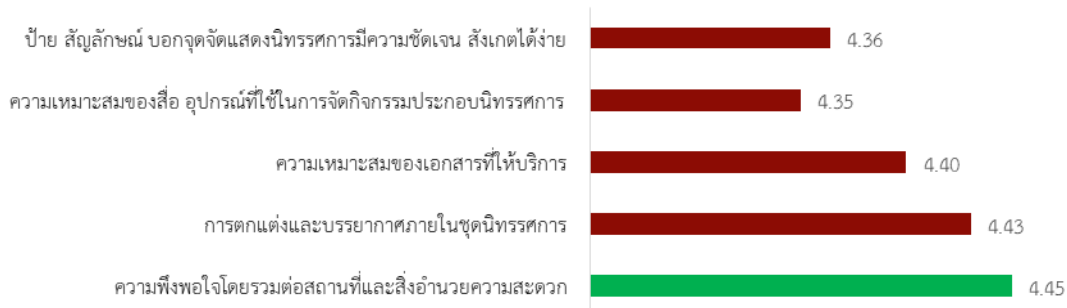
เหตุผลที่ขึ้นขอห้องนิทรรศการหลัก	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
- กิจกรรม – กิจกรรมเชื่อมโยงไปยุคสมัยก่อน - “ชอบ “ตัวปั้ม” (ตรายาง) มีให้ทดลองเล่น ให้ความรู้สึกได้เข้าไปอยู่ในยุคของเด็ก / ได้ถ่ายรูปย้อนสมัย”	3	18.75
ห้องไทยอลังการ	9	100.00
- บรรยากาศและองค์ประกอบ – แสดงถึงความเป็นไทยที่สง่างาม และสื่อออกมาได้อย่างชัดเจน - “ห้องสวยเกินคาด เข้าไปแล้วรู้สึกว้าว เห็นความเป็นไทย” - “เหมือนได้ย้อนไปยุคสมัยก่อน” - “มีความเป็นไทยและอลังการ ทำให้ดูน่าตื่นตื้น” - “แสดงออกถึงความเป็นไทยได้ชัดเจน”	5	55.56
- ได้รับความรู้ – ได้รับรู้ประวัติความเชื่อของ สวรรค์และนรก รวมถึงศาสนา - “มีการเล่าเรื่องประวัติเกี่ยวกับนรก สวรรค์ และมีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย” - “มีเรื่องเล่าที่ไม่เคยได้ยินมาก่อน เช่น ที่ประทับของพระอินทร์” - “บอกหลักความเชื่อ 2 ศาสนา เช่น พราหมณ์และพุทธที่มีความเชื่อที่ตรงกัน”	3	33.33
การนำเสนอ – นำเสนอเรื่องนรก สวรรค์ได้อย่างเป็นไทยและเป็นเอกลักษณ์	1	11.11
ห้องไทยสถาบัน	10	100.00
- กิจกรรม – กิจกรรมประกอบไปด้วยเกม สนุกและได้ความรู้ - “มีเกมให้เล่นทำให้สนุกสนาน เพลิดเพลิน”	5	50.00
- ได้รับความรู้ – รับรู้เรื่องประวัติศาสตร์และความเป็นไทย - “เป็นการนำเสนอประวัติศาสตร์ที่เข้าใจง่ายที่สุด” - “รู้เรื่องประวัติศาสตร์เพิ่มมากขึ้น”	3	30.00
เทคโนโลยี – มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย แสงสีเสียงตระการตา	2	20.00
ห้องไทยอินเตอร์	5	100.00
การนำเสนอ – มีความแตกต่างในมุมมอง นำเสนอมีคำว่าไทยก็มีเสน่ห์	3	60.00
- ได้รับความรู้ – ศิลปะความเป็นไทย - “ได้รับรู้ว่าแต่เดิมเป็นอย่างไรและเปลี่ยนแปลงจากเดิมมากขนาดไหน”	2	40.00
ห้องไทยแคโท	3	100.00
ได้รับความรู้ – ได้รับรู้ถึงวิวัฒนาการความเป็นไทยว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปขนาดไหน สามารถเห็นความแตกต่าง	3	100.00
ห้องไทยรีเพล่า?	2	100.00
การนำเสนอ – ชอบการทำชุดตกแต่ง และได้ข้อมูลต่างๆ	2	100.00
ห้องไทยดีโคตร	2	100.00
- ได้รับความรู้ – ได้รับรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของไทยและนำเสนอได้อย่างละเอียด - “มีเนื้อหาเยอะ เป็นที่น่าสนใจ” - “ทำให้ได้รู้ว่ามีดังเดิมเป็นอย่างไร”	2	100.00

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอของมิวเซียมสยาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอของมิวเซียมสยามมีคะแนน 4.53 คะแนน โดยเนื้อหา มีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.52 คะแนน รองลงมาคือ ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ (4.48 คะแนน) และ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ (4.43 คะแนน)



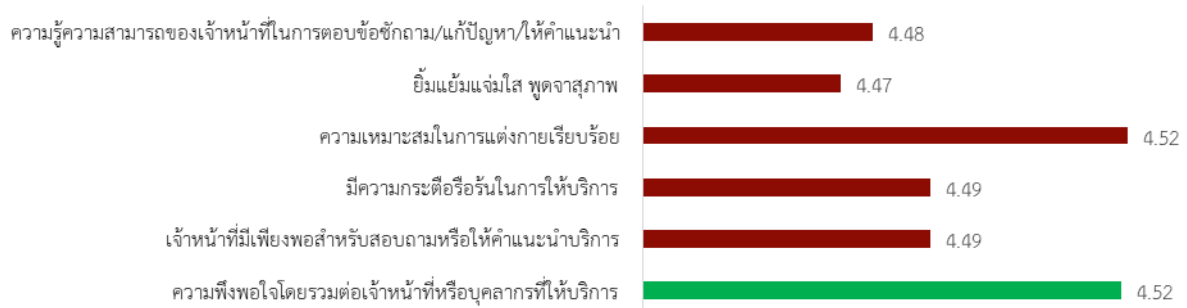
แผนภูมิที่ 30 ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของมิวเซียมสยาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของมิวเซียมสยามมีคะแนน 4.45 คะแนน โดยการ ตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.43 คะแนน รองลงมา คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ (4.40 คะแนน) และ ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการ มีความชัดเจน สังกัดง่าย (4.36 คะแนน) ในขณะที่ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ประกอบนิทรรศการ ประกอบนิทรรศการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.35 คะแนน



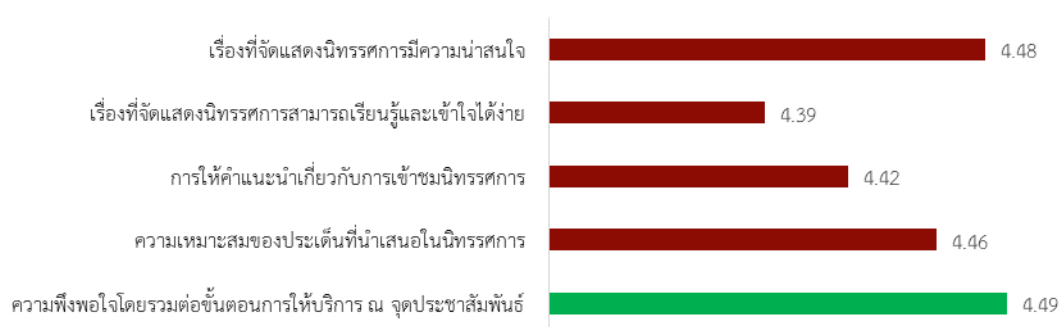
แผนภูมิที่ 31 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของมิวเซียมสยาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของมิวเซียมสยามมีคะแนน 4.52 คะแนน โดยความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.52 คะแนน ซึ่งเท่ากับ คะแนนความพึงพอใจโดยรวม รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.49 คะแนน) ถัดมาคือ ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ (คะแนน 4.48 คะแนน) ขณะที่เรื่องเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.47 คะแนน



แผนภูมิที่ 32 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของมิวเซียมสยาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนการให้บริการมิวเซียมสยามมีคะแนน 4.49 คะแนน โดยเรื่องที่ จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.48 คะแนน รองลงมาคือ ความเหมาะสมของประเด็นที่น่าสนใจในนิทรรศการ (4.46 คะแนน) และ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชม นิทรรศการ (4.42 คะแนน) ในขณะที่เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย ได้รับคะแนน ความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.39 คะแนน



แผนภูมิที่ 33 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

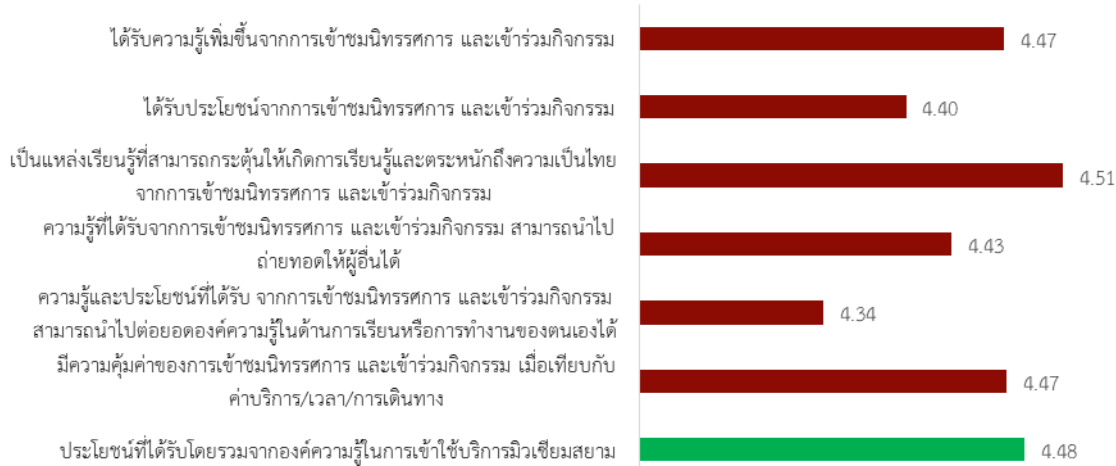
ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการของมิวเซียมสยาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพรวมการใช้บริการมีคะแนน 4.53 คะแนน โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม และ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้ให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันอยู่ที่ 4.51 คะแนน รองลงมาคือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และข้อมูลที่น่าเสนอในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.50 คะแนน) ในขณะที่การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ คะแนนเท่ากันที่ 4.43 คะแนน



แผนภูมิที่ 34 ความพึงพอใจต่อภาพรวมจากการใช้บริการ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม

ผลการสำรวจเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการของมิวเซียมสยาม พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการ มีคะแนน 4.48 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.69 โดยผู้ให้บริการได้รับประโยชน์มากที่สุด คือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม 4.51 คะแนน ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์โดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม และ มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.47 คะแนน) ถัดมาคือ ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ (4.43 คะแนน) และ ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม (4.40 คะแนน) ส่วนความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงานของตนเองได้ ยังเป็นประเด็นที่ผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์น้อยที่สุดอยู่ที่ 4.34 คะแนน



แผนภูมิที่ 35 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม

ตารางที่ 8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม

การได้รับประโยชน์	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	4.47	89.38
ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	4.40	87.93
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	4.51	90.24
ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้	4.43	88.60
ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงานของตนเองได้	4.34	86.71
มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	4.47	89.42
ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม	4.48	89.69

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

1.7 การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ทราบว่าปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะอนุมานได้ว่าปัจจัยนั้นเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งประเภทสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- **Must be** (สิ่งที่จำเป็นต้องมี) หมายความว่า ปัจจัยที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ผู้ใช้บริการยังคงเลือกใช้บริการกับองค์กร
- **Performance** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งดี) หมายความว่า เมื่อปัจจัยนี้เพิ่ม ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้นเช่นกัน
- **Delighter** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งประทับใจ) หมายความว่า ปัจจัยที่มีแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ)
- **Indifferent** (สิ่งที่มีก็ได้หรือไม่มีก็ได้) หมายความว่า ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม มีหรือไม่มีก็ได้

ในการวิเคราะห์สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มิวเซียมสยาม เพื่อต้องการที่จะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งประเภทผลกระทบความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านของ Must be เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะมี โดยผู้ใช้บริการจะบอกหรือไม่บอกก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามถ้าปัจจัยดังกล่าวขาดหายไปผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นมาทันที 2) ปัจจัยด้านของ Delighter เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ถ้ามีปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ) 3) ปัจจัยด้านของ Indifferent เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม อาจกล่าวได้ว่ามีหรือไม่มีก็ได้ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม
แบ่งตามประเภทผลกระทบความพึงพอใจ

ประเภท	ปัจจัย
Must be (สิ่งที่จำเป็น ต้องมี)	นิทรรศการหลัก 1. ห้องไทยแคïne 2. ห้องไทยเชื้อ ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ 3. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ 4. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ 5. ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 6. ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย
Delighter (สิ่งที่ยังมี ยิ่งประทับใจ)	นิทรรศการหลัก 1. ห้องไทยตั้งแต่เกิด สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย 3. ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ 4. ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ 5. การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุนิทรรศการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 7. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 8. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 9. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ ขั้นตอนการให้บริการ 10. เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ 11. เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย 12. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ 13. ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ ภาพรวมจากการใช้บริการ 14. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 15. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 16. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 17. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ 18. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ 19. ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ
Indifferent (สิ่งที่มิก็ได้ หรือไม่ก็ได้)	นิทรรศการหลัก 1. ห้องไทยรีเปล่า? 2. ห้องไทยแปลไทย 3. ห้องไทยสถาบัน

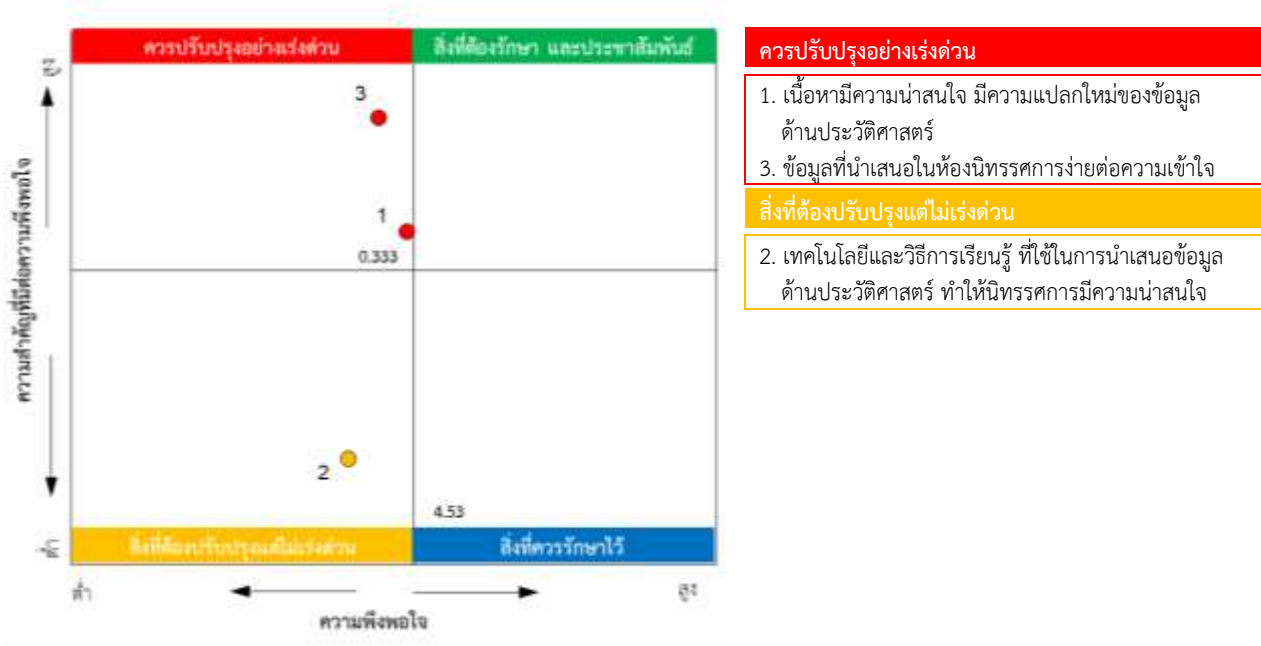
ประเภท	ปัจจัย
	4. ห้องไทยอสังการ 5. ห้องไทย ONLY 6. ห้องไทย INTER 7. ห้องไทยวิทยา 8. ห้องไทยชิม 9. ห้องไทยดีโคตร 10. ห้องไทยประเพณี 11. ห้องไทยแซะ

1.8 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

ในการวิเคราะห์ Performance Important Analysis จะคำนวณหาค่า Relative Important เพื่อหาค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็น มาทำการพล็อตลงในกราฟ โดยกำหนดให้ค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นแกนแนวดิ่ง (แกน Y) และกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเป็นแกนแนวนอน (แกน X) มีความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจโดยรวมต่อจุดสัมผัสบริการเป็นจุดตัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 Quadrant ซึ่งแต่ละ Quadrant สามารถอธิบายผลและความหมายได้ ดังนี้

- สิ่งที่ต้องรักษาและประชาสัมพันธ์ คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรจึงควรรักษาไว้และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างมาก แต่ยังไม่มีความเห็นว่าจะไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี หรือยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ดังนั้นองค์กรควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุงเป็นลำดับต้นๆ
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ยังได้รับความพึงพอใจน้อย อย่างไรก็ตามเรื่องดังกล่าวอาจจะมีโอกาสพัฒนาเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มได้ในอนาคต ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน
- สิ่งที่ต้องรักษาไว้ คือ เป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร เนื่องจากผู้รับบริการอาจไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ได้รับความพึงพอใจที่มาก จึงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องรักษาระดับการบริการดังกล่าวไว้

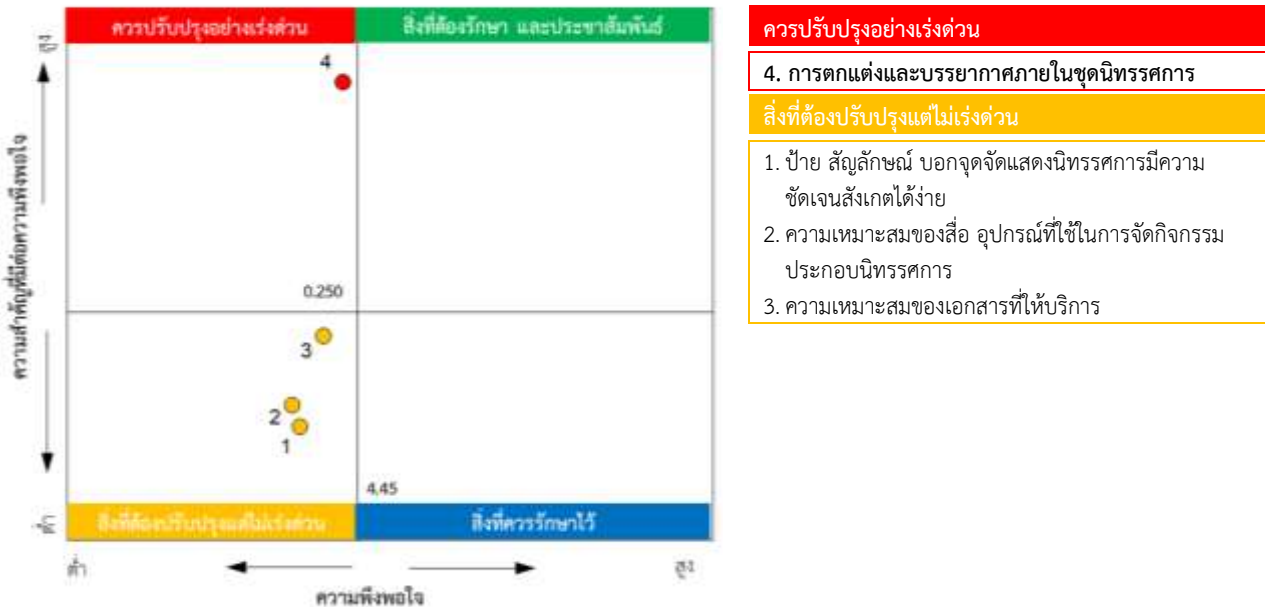
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ



แผนภาพที่ 8 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

ในด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ พบว่า (1) เนื้อหามีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และ (3) ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (2) เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

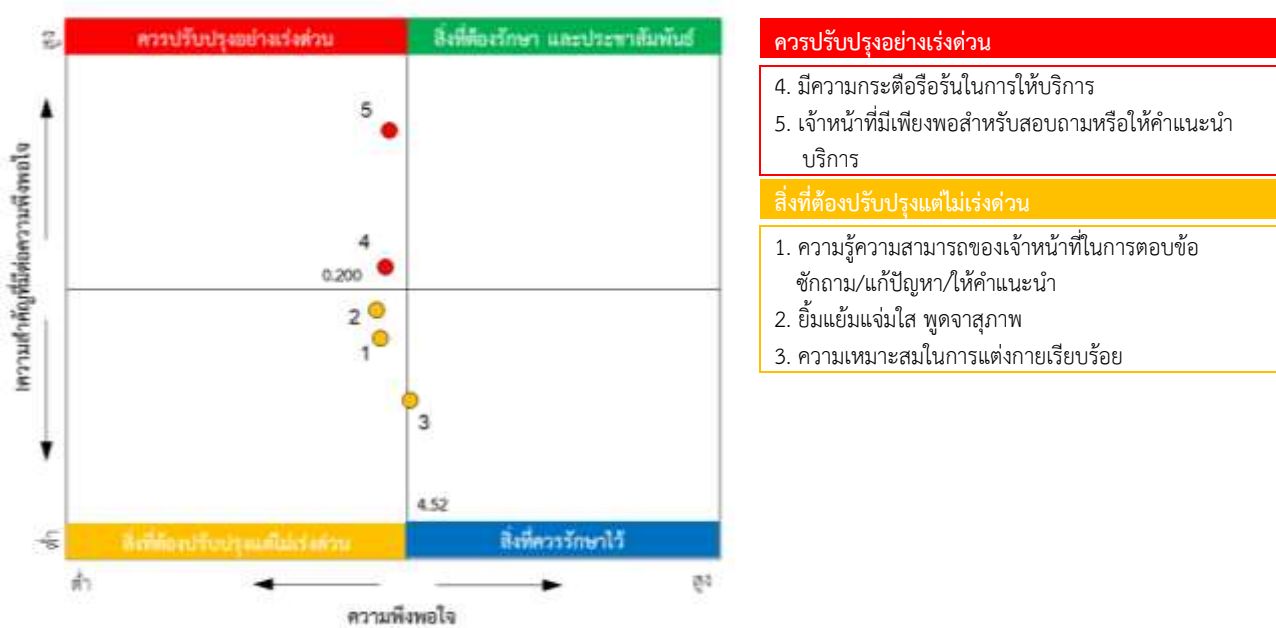
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



แผนภาพที่ 9 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า (4) การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจนสังเกตได้ง่าย (2) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ และ (3) ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

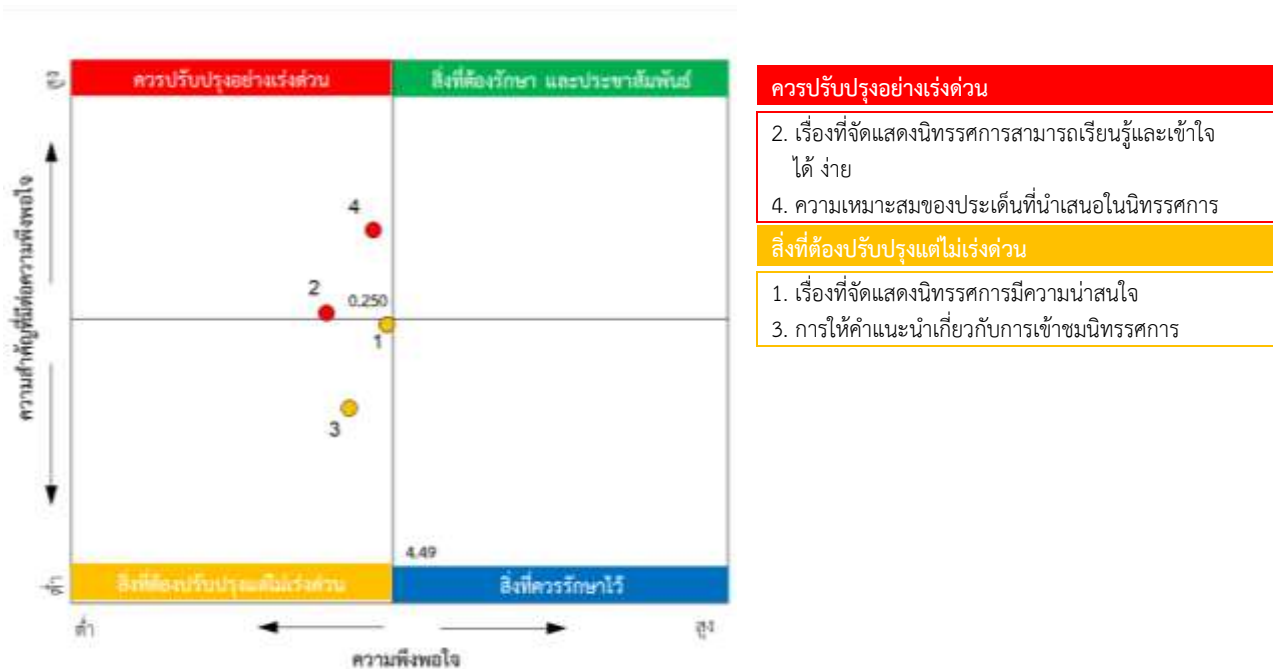
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



แผนภาพที่ 10 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า (4) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ (5) เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ (2) ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และ (3) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

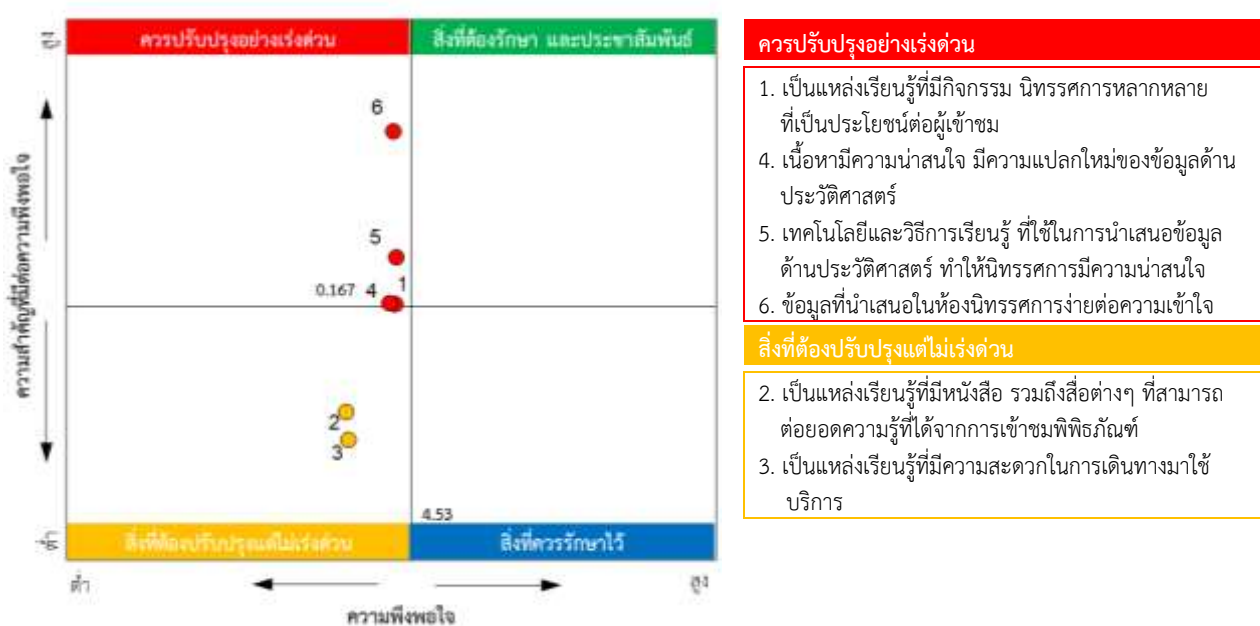
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



แผนภาพที่ 11 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis ขั้นตอนการให้บริการ

ในขั้นตอนการให้บริการ พบว่า (2) เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย และ (4) ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ และ (3) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

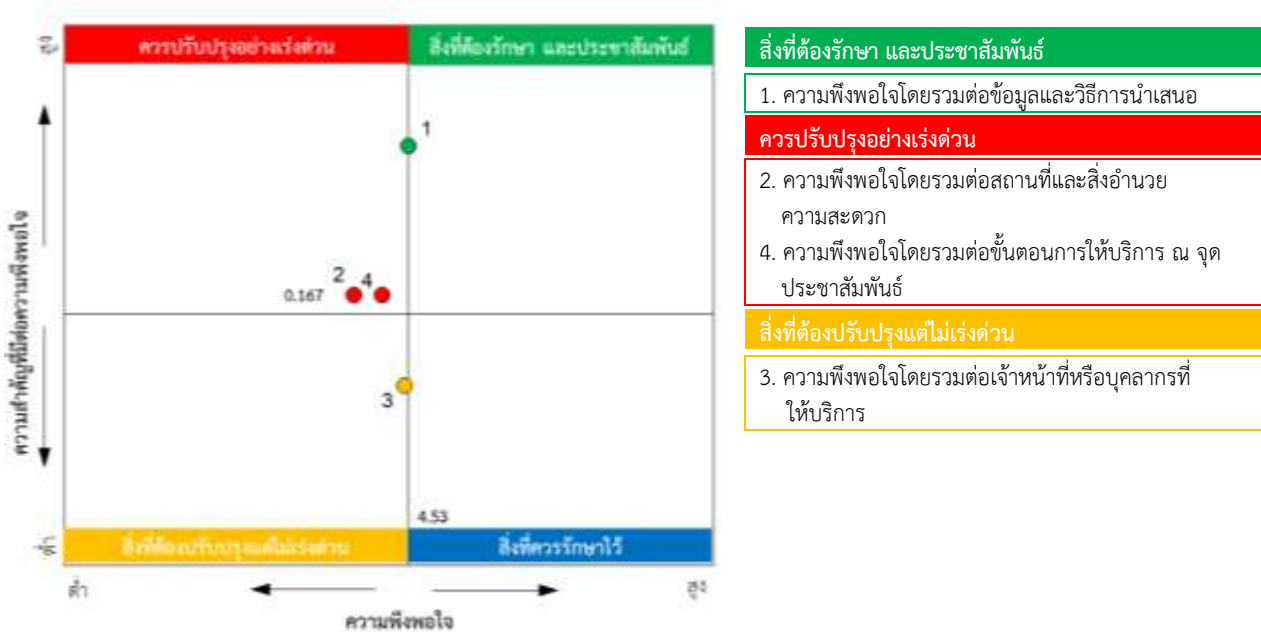
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการมิวเซียมสยาม



แผนภาพที่ 12 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis การใช้บริการมิวเซียมสยาม

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมของมิวเซียมสยาม พบว่า (1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม (4) เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ (5) เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ และ (6) ข้อมูลที่นำเสนอในหอนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (2) การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และ (3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการมิวเซียมสยาม



แผนภาพที่ 13 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis โดยรวมต่อการใช้บริการมิวเซียมสยาม

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของมิวเซียมสยาม ในหัวข้อต่างๆ พบว่า (1) ข้อมูลและวิธีการนำเสนอเป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน (2) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ขณะที่ (3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

4) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

อุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ตารางที่ 10 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park)	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	129	53.53
• เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งให้สามารถรองรับคนจำนวนมากได้เพียงพอ	70	29.05
• เพิ่มแสงสว่างตรงที่อ่านหนังสือ เนื่องจากแสงตกกระทบทำให้อ่านหนังสือยาก	16	6.64
• ปรับปรุงโต๊ะที่นั่งที่ชำรุด และเพิ่มความสะดวกสบายของเก้าอี้ เช่น ที่นั่งควรแยกเฉพาะคนไม่ควรจัดให้มีการนั่งรวม	15	6.22
• เพิ่มจุดปลั๊กไฟ	8	3.32
• แยกโซนห้องเด็กโดยเฉพาะ เนื่องจากเด็กวิ่งเล่นกัน ทำให้เกิดเสียงดังเกินไป	5	2.07
• ลดอุณหภูมิแอร์ ให้เป็น 25 องศา	3	1.24
• อยากให้มีคาเฟ่ ร้านขนมเล็กๆ ใน TK park	3	1.24
• ห้องน้ำอยู่ไกล ไม่ปลอดภัยสำหรับเด็ก	2	0.83
• เรื่องที่จอดรถ อยากให้ทาง TK park มีการร่วมมือกับทางเซ็นทรัล หากเป็นสมาชิก TK park สามารถจอดรถฟรีจาก 2 ชั่วโมงเป็น 4 ชั่วโมง	1	0.41
• ป้ายสัญลักษณ์บอกโซนมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้มองไม่เห็น	1	0.41
• พื้นที่ว่างระหว่างชั้นหนังสือแคบเกินไป	1	0.41
• ปรับปรุงส่วนที่เป็นกำแพงให้เป็นกระจก	1	0.41
• ประตูทางเข้ามีปัญหาสแกนเข้าไม่ได้บ่อย ทำให้เกิดเสียงดังรบกวน	1	0.41
• โซนอ่านหนังสือมีน้อยเกินไป	1	0.41
• ห้องดนตรีควรเป็นห้องที่เก็บเสียง ผู้ใช้บริการจะได้กล้าเข้าใช้ และเครื่องดนตรีควรมีความหลากหลาย	1	0.41
ความหลากหลายของหนังสือ	83	34.44
• อยากให้เพิ่มหนังสือเรียนคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ภาษาต่างประเทศ หนังสือเฉพาะทางสาขาการแพทย์ แนวจิตวิทยา และหนังสือการ์ตูนที่แปลจากนิยาย เช่น Sherlockhome	81	33.61
• อยากให้เพิ่มหนังสือ e-book สามารถเปิดอ่าน หรือแปลงไฟล์อ่านได้เลย	2	0.83
การยืม-คืนหนังสือ	11	4.56
• ควรเพิ่มจำนวน Copy ของหนังสือใหม่ให้มากขึ้น เนื่องจากคนยืมเยอะ ทำให้ต้องรอคิวนาน	5	2.07
• อยากให้ลดค่ามัดจำหนังสือภาษาอังกฤษจาก 1,000 บาท เหลือ 600 บาท	2	0.83
• อยากให้ลดระยะเวลาการยืมหนังสือ เหลือ 1 สัปดาห์	1	0.41
• ควรให้บริการยืมหนังสือที่ออกใหม่ได้เร็วขึ้นกว่านี้	1	0.41
• อยากให้มีการลดค่าปรับ เวลาคืนหนังสือช้า	1	0.41
• ปรับปรุงระบบการยืมคืน เนื่องจากเสียบ่อย	1	0.41
การให้บริการ Wifi	5	2.07
• ควรให้สิทธิ์สมาชิกใช้บริการ Wifi free	2	0.83
• ระยะเวลาในการใช้ Wifi ไม่ตรงตามที่บอกไว้ในระบบ	2	0.83
• อยากให้ Password Wifi จำได้ง่ายขึ้น	1	0.41

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park)	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
กิจกรรม/การประชาสัมพันธ์	5	2.07
เพิ่มวิธีการเรียนรู้ เพิ่มกิจกรรมให้เด็กมากกว่านี้ เช่น บอร์ดเกม	3	1.24
การประชาสัมพันธ์ยังไม่กว้างขวาง อยากให้ประชาสัมพันธ์เรื่องกิจกรรมให้ชัดเจนผ่านบอร์ดด้านหน้า	2	0.83
การค้นหาหนังสือ	4	1.66
ทำการอัปเดตระบบค้นหาตำแหน่งหนังสือ เนื่องจากปัจจุบันทำการค้นหาแล้วหาไม่เจอ	2	0.83
การจัดวางหนังสือบนชั้นวาง ทำให้ค้นหาหนังสือได้ยาก เนื่องจากไม่เข้าใจวิธีการวางหนังสือ	1	0.41
ปรับปรุงระบบค้นหาหนังสือจากเว็บไซต์ TK park ให้มีความเสถียรมากกว่านี้	1	0.41
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4	1.66
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีไม่เพียงพอต่อการดูแลความปลอดภัยของเด็ก	2	0.83
เพิ่มการอบรมเรื่องการบริการให้เจ้าหน้าที่ เนื่องจากช่วงที่คนเยอะ หรือวันวายแล้วมีปัญหาเมื่อเข้าไปถามเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และชักสีหน้า	2	0.83
รวม	241	100.00

มิวเซียมสยาม

ตารางที่ 11 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มิวเซียมสยาม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	122	47.47
เพิ่มอุณหภูมิของแอร์ให้เย็นขึ้น อากาศในห้องจัดแสดงร้อนอบอ้าว อากาศไม่ถ่ายเท	57	22.18
ป้ายบอกทาง ทั้งนอก-ในอาคารเอง และป้ายอธิบายการนำเสนอในแต่ละห้องจัดแสดงยังไม่ชัดเจนและเข้าใจได้ยาก เช่น ห้องไทยสถาบัน	24	9.34
เพิ่มจำนวนต้นไม้และที่นั่งรอบๆ อาคาร ให้สถานที่ดูร่มรื่นเย็นสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ	10	3.89
เพิ่มจำนวนที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	5	1.95
ปรับเปลี่ยนแผนผังการเดินทางให้ง่ายกว่านี้ จัดลำดับในการเดินที่ไม่สับสน	4	1.56
เพิ่มจำนวนร้านอาหารไทย ให้มีความหลากหลายและราคาไม่แพง	4	1.56
บันไดขรุขระ ราวบันไดเตี้ยเกินไป และอยากให้มีบันไดเลื่อนสำหรับผู้สูงอายุ	4	1.56
เพิ่มแสงสว่างสำหรับบางห้องมืดเกินไป	3	1.17
การเดินทางไม่สะดวก อยากให้มีรถรับส่งตามจุดต่างๆ เช่น ท่าเรือ	3	1.17
สถานที่ในการจัดนิทรรศการ สัดส่วนของห้อง แคบเกินไปอยากให้ทำการขยายพื้นที่ให้มากขึ้น	2	0.78
ปรับปรุงอุปกรณ์การจัดแสดงข่าวดู และพื้นไม่มีเสียงดังเวลาคนเดินเยอะ	2	0.78
ทำการขยายสาขา เพื่อการเข้าถึงของคนที่อยู่ห่างไกล	2	0.78
อยากให้ห้องน้ำชาย-หญิงอยู่ฝั่งเดียวกัน และมีบริการน้ำดื่มให้ผู้เข้าชม	2	0.78
กิจกรรมและรูปแบบการจัดแสดง	97	37.74
เพิ่มความหลากหลายของนิทรรศการในแต่ละห้อง ให้มีความหลากหลายเปลี่ยนแปลงไป ไม่ซ้ำเดิม เช่น ละครเวทีสั้นๆ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ให้ได้ชม มีเกมให้เล่นแลกรางวัล และสามารถให้นักศึกษา/เอกชน สามารถมาจัดแสดงในพื้นที่ว่างด้านนอกได้	41	15.95
ควรมีการอธิบายรายละเอียดข้อมูลในแต่ละห้องนิทรรศการให้ละเอียดมากกว่านี้ และการอธิบายเป็นภาษาอังกฤษให้ละเอียดกว่านี้	28	10.89

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มิวเซียมสยาม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
เพิ่มกิจกรรมสำหรับเด็กเล็กให้ได้เข้าร่วมสนุก หรือมีวิธีการนำเสนอที่ดึงดูดเด็กและสอดแทรกองค์ความรู้ให้แก่เด็ก เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับความเป็นไทย จัดห้องระบายสีภาพ	11	4.28
เพิ่มเนื้อหาของนิทรรศการให้มีความเป็นไทยมากขึ้น เช่น ศิลปะพื้นบ้านของไทย การแต่งกายย้อนยุค โบราณวัตถุในแต่ละยุคสมัย จำลองวิถีชีวิตของคนสมัยก่อน และประเพณีต่างๆ ของไทย	10	3.89
ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้ดึงดูดน่าสนใจมากกว่านี้	5	1.95
ควรปรับปรุงเทคโนโลยีการฉายภาพ ลงสู่วัตถุห้องจัดแสดงให้ภาพชัดเจนขึ้น	2	0.78
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	23	8.95
ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ามาให้คำแนะนำ อธิบายรายละเอียดของนิทรรศการแต่ละห้อง และวิทยากรควรพูดจาเสียงดังชัดเจนในการอธิบาย และควรให้ระยะเวลาในการเข้าชมที่เพียงพอ	23	8.95
การประชาสัมพันธ์	12	4.67
อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางมากขึ้น ทางเฟซบุ๊ก และปรับปรุงเว็บไซต์ ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น ทำการโฆษณาให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น	12	4.67
กฎระเบียบ/ข้อบังคับ	3	1.17
อยากให้ปรับราคาค่าการเข้าชมนิทรรศการให้ถูกลง และปรับราคานักศึกษาให้ถูกลงกว่าบุคคลทั่วไป	2	0.78
สำหรับผู้เข้าชมนิทรรศการ อยากให้มีบริการจอดรถฟรี 2 ชั่วโมง	1	0.39
รวม	257	100.00

5) ข้อเสนอแนะจากทีมที่ปรึกษา

อุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะจากทีมที่ปรึกษาของอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ประเด็น	สาระสำคัญ	ข้อเสนอแนะ
● การประชาสัมพันธ์	ช่องทางการประชาสัมพันธ์	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จัก TK park มากที่สุดคือ ญาติ/เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ซึ่งเป็นช่องทางที่ทาง TK park ควรให้ความสำคัญเป็นหลัก และควรที่จะสร้างประสบการณ์และการรับรู้ที่ดี เพื่อให้เกิดความประทับใจและเชิญชวนแบบปากต่อปาก ให้คนรู้จักและอยากที่จะเข้ามาใช้บริการที่ TK park มากไปกว่านั้น ในประโยชน์ทางอ้อมยังสามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ให้ดีขึ้น เช่น การมาเป็นครอบครัว พ่อแม่มาอ่านหนังสือ และลูกมาอ่านหนังสือกับกลุ่มเพื่อน
● การเข้าใช้บริการ	เหตุผลในการเข้าใช้บริการ	- เหตุผลที่คนเข้ามาใช้บริการ TK park มากที่สุด คือ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย ซึ่งทาง TK park ควรให้ความสำคัญ และคงไว้ซึ่งจุดเด่นทางด้านที่กล่าวมา
	พื้นที่ที่เข้าใช้บริการมากที่สุด	- ห้องสมุดมีชีวิตเป็นโซนที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นควรพิจารณาในเรื่องการจัดสรรพื้นที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
	การใช้บริการในส่วนอื่นๆ	- ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการให้บริการ TK Public Online Library มากที่สุด ดังนั้นทาง TK park ควรพัฒนาระบบหรือรายละเอียดใน Online Library ควบคู่ไปกับการพัฒนาในด้านต่างๆ
● การเป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก	สิทธิประโยชน์ในการสมัครสมาชิก	- เหตุผลที่คนมาใช้บริการแต่ไม่เป็นสมาชิก จากการเก็บข้อมูลกลุ่มที่ไม่เป็นสมาชิกให้เหตุผลว่า เพราะไม่ค่อยเข้ามาใช้บริการ แต่เมื่อกล่าวถึงสิทธิประโยชน์พบว่า ร้อยละ 47 ให้ความสนใจที่จะสมัครสมาชิก ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิทธิประโยชน์มีผลต่อการสมัครเป็นสมาชิก ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าว
● ความพึงพอใจ	วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์	- ความพึงพอใจโดยรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ของ TK park มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อเทียบกับความพึงพอใจรวมในด้านอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามยังคงต้องการการพัฒนาในเรื่อง การเพิ่มจำนวนหนังสือและสื่ออื่นๆ อีกด้วย
● การได้รับประโยชน์	พัฒนาปรับปรุงบริการ	- เรื่องการได้รับประโยชน์มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งมีความโดดเด่นในด้านการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ ดังนั้นทาง TK park ควรพัฒนาเรื่องการอัปเดตหนังสือให้มีความหลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ เช่น หนังสือเฉพาะทาง (สาขาการแพทย์ แนวจิตวิทยา) ส่งผลผู้ใช้บริการได้รับความรู้ใหม่

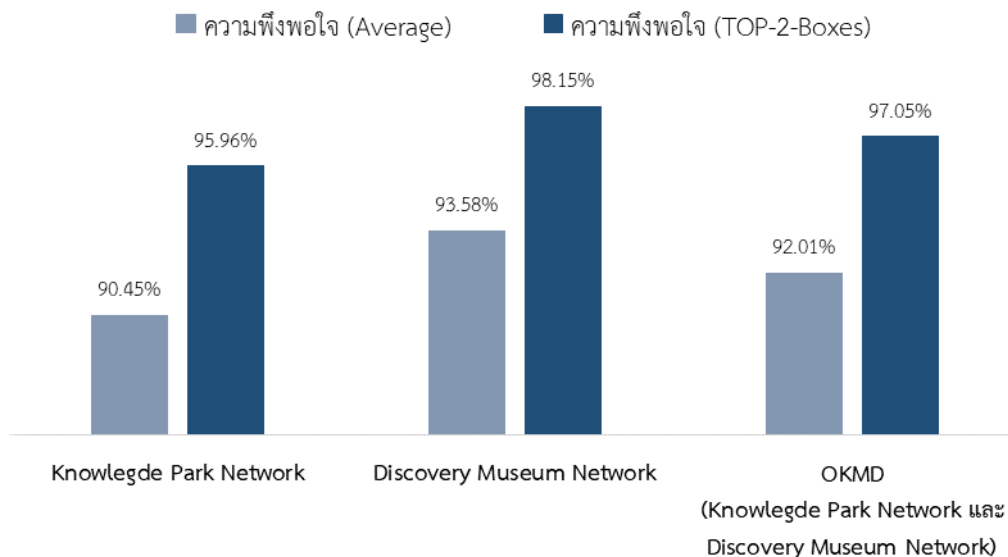
มิวเซียมสยาม

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะจากทีมที่ปรึกษาของมิวเซียมสยาม

ประเด็น	สาระสำคัญ	ข้อเสนอแนะ
• ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	ช่วงอายุที่เข้าใช้บริการมากที่สุด	- ช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด ส่วนมากคือ กลุ่มนักเรียน ดังนั้นทางมิวเซียมสยามควรคำนึงถึงความน่าสนใจของเนื้อหาพิพิธภัณฑ์ควบคู่ไปกับการสื่อสารที่สามารถทำให้ผู้เข้าชมเข้าใจได้ง่าย
• การประชาสัมพันธ์	ช่องทางการประชาสัมพันธ์	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักมิวเซียมสยามมากที่สุด คือ ญาติ/เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ซึ่งมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ซึ่งเป็นช่องทางที่ทางควรให้ความสำคัญเป็นหลัก และควรที่จะสร้างประสบการณ์และการรับรู้ที่ดี เพื่อให้เกิดความประทับใจและเชิญชวนแบบปากต่อปาก เพื่อให้คนรู้จักและอยากที่จะเข้ามาใช้บริการที่มิวเซียมสยาม
• การเข้าใช้บริการ	พื้นที่ที่เข้าใช้บริการมากที่สุด	- นิทรรศการหลักเป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการไปใช้บ่อยที่สุด แต่จะเห็นได้ว่าในมิวเซียมสยามยังคงมีพื้นที่ให้ใช้สอยและใช้ประโยชน์ในการทำกิจกรรม ดังนั้นทางมิวเซียมสยามควรพิจารณาการจัดสรรพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมได้มากขึ้น ตลอดจนการใช้สอยพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
• ความพึงพอใจ	ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	- ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ อยู่ในเกณฑ์ดี แต่หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้พิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจนั้น ยังสามารถที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นได้มากกว่าเดิม ซึ่งในบางกลุ่มของผู้เข้าใช้บริการ อาจยังไม่เข้าใจถึงการใช้เทคโนโลยีในบางประเภท เช่น QR Code หรือ วิธีการเรียนรู้อาจมีความซับซ้อน จนทำให้เกิดความสับสนว่าต้องทำอย่างไรกับอุปกรณ์ด้านหน้า ดังนั้นควรมีการอธิบายที่ชัดเจน หรือ มีเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำเสนอในห้องนั้นๆ
	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับความพึงพอใจโดยรวมในด้านอื่นๆ มิวเซียมสยามควรเริ่มพิจารณาเรื่องป้าย สัญลักษณ์ หรือเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการเข้าชม และปรับเรื่องอุณหภูมิให้เย็นขึ้น อากาศจะได้ถ่ายเทมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
	ภาพรวมการให้บริการ	- ความต้องการที่จะเรียนรู้ประวัติศาสตร์ทางสังคมเป็นเรื่องเหตุผลหลักที่ผู้ใช้บริการระบุถึง ซึ่งมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ทางมิวเซียมสยามต้องการจะสื่อไปยังผู้เข้าใช้บริการ ซึ่งทางมิวเซียมสยามสามารถใช้เป็นแนวทางในการตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดแสดงนิทรรศการต่อไปในอนาคตได้ โดยการสร้างสรรค์ประโยชน์หรือองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นในด้านประวัติศาสตร์ ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่ายใช้เหตุผลข้อหลักนี้ เป็นแนวทางในการจัดนิทรรศการหรือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
• การได้รับประโยชน์	พัฒนาปรับปรุงบริการ	- เรื่องการได้รับประโยชน์คะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งมีความโดดเด่นในด้านการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย จากการเข้าชมนิทรรศการและการเข้าร่วมกิจกรรม แต่ควรพิจารณาว่าจะสามารถออกแบบรูปแบบองค์ความรู้ได้อย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้และประโยชน์ที่ได้รับไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงาน สามารถประยุกต์ใช้ได้จริง

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สบร.**1) ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สบร.**

ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สบร. พิจารณาจากข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) จำนวน 9 แห่ง และเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ จำนวน 4 แห่ง พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการเครือข่ายมีระดับ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.01 (Top-2-Boxes ร้อยละ 97.05) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้เครือข่าย พบว่า ความพึงพอใจของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.58 (Top-2-Boxes ร้อยละ 98.15) รองลงมาคือ เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) อยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.45 (Top-2-Boxes ร้อยละ 95.96) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 36

**แผนภูมิที่ 36 ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สบร.**

หากพิจารณาระดับภาพรวมความพึงพอใจเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) แต่ละเครือข่าย พบว่า อุทยานการเรียนรู้บ้านพรุ อำเภอกงหรา จังหวัดสงขลา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.85 รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้พิษณุโลกอยู่ที่ 4.68 (ร้อยละ 93.50) ถัดมาคือ ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา (KCC) อยู่ที่ 4.61 (ร้อยละ 92.29) อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK Park) อยู่ที่ 4.55 (ร้อยละ 90.94) อุทยานการเรียนรู้ภูเก็ต (PK Park) อยู่ที่ 4.54 (ร้อยละ 90.77) อุทยานการเรียนรู้ลำปาง (LK Park) อยู่ที่ 4.52 (ร้อยละ 90.41) อุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ด อยู่ที่ 4.48 (ร้อยละ 89.60) และอุทยานการเรียนรู้นครราชสีมา (TK Square Korat) อยู่ที่ 4.46 (ร้อยละ 89.60) ในขณะที่อุทยานการเรียนรู้นครหาดใหญ่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.18 (ร้อยละ 83.59) รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) แต่ละเครือข่าย

รายชื่อเครือข่าย	ความพึงพอใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. อุทยานการเรียนรู้ลำปาง (LK Park)	4.52	90.41
2. อุทยานการเรียนรู้พิษณุโลก	4.68	93.50
3. อุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ด	4.48	89.60
4. อุทยานการเรียนรู้นครราชสีมา (TK Square Korat)	4.46	89.14
5. อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK Park)	4.55	90.94
6. ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา (KCC)	4.61	92.29
7. อุทยานการเรียนรู้บ้านพรุ อำเภอกาบังใหญ่ จังหวัดสงขลา	4.69	93.85
8. อุทยานการเรียนรู้นครหาดใหญ่	4.18	83.59
9. อุทยานการเรียนรู้ภูเก็ต (PK Park)	4.54	90.77
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)	4.52	90.45

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

ส่วนระดับภาพรวมความพึงพอใจเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แต่ละเครือข่าย พบว่า พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.94 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.73 รองลงมาคือ พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต และศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน 4.65 (ร้อยละ 93.02) ในขณะที่พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.44 (ร้อยละ 88.89) รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แต่ละเครือข่าย

รายชื่อเครือข่าย	ความพึงพอใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่	4.44	88.89
2. พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต	4.65	93.02
3. ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด	4.65	93.02
4. พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์	4.94	98.73
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้	4.68	93.58

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการสำรวจ พบว่า ทั้งเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) และเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยหากพิจารณาตามแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ภาพรวมเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.52 คะแนน โดยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับ 4.58 คะแนน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ (4.49 คะแนน) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.46 คะแนน) และเนื้อหาสื่อการเรียนรู้ (4.45 คะแนน) ในขณะที่ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.33 คะแนน

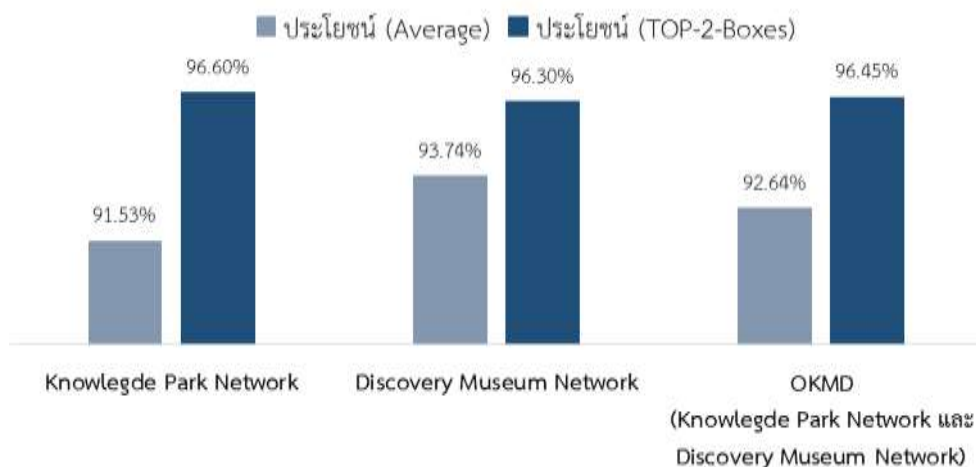
ภาพรวมเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.68 คะแนน โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับ 4.78 คะแนน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ (4.69 คะแนน) ในขณะที่ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากันที่ระดับ 4.65 คะแนน เนื่องด้วยไม่มีการสำรวจความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ซึ่งได้อ้างอิงแบบสำรวจจากผู้ให้บริการต้นแบบ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 37



แผนภูมิที่ 37 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สปร.

2) ภาพรวมผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สปร.

ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สปร. พิจารณาจากข้อมูลระดับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) จำนวน 9 แห่ง และเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ จำนวน 4 แห่ง พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับ “การได้รับประโยชน์มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.64 (Top-2-Boxes ร้อยละ 96.45) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้เครือข่าย พบว่า การได้รับประโยชน์ของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มีระดับการได้รับประโยชน์มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.74 (Top-2-Boxes ร้อยละ 96.30) รองลงมาคือ เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) อยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.53 (Top-2-Boxes ร้อยละ 96.60) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 38



แผนภูมิที่ 38 ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์ในแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สปร.

หากพิจารณาระดับภาพรวมการได้รับประโยชน์ตามแต่ละเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า อุทยานการเรียนรู้พิษณุโลกมีระดับประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.70 รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้บ้านพรุ อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ที่ 4.70 (ร้อยละ 94.02) ถัดมาคือ อุทยานการเรียนรู้ภูเก็ต (PK Park) อยู่ที่ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา (KCC) อยู่ที่ 4.66 (ร้อยละ 93.29) อุทยานการเรียนรู้ลำปาง (LK Park) และอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK Park) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.56 (ร้อยละ 91.29) อุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ดอยู่ที่ 4.51 (ร้อยละ 90.10) และอุทยานการเรียนรู้นครราชสีมา (TK Square Korat) อยู่ที่ 4.46 (ร้อยละ 89.14) ในขณะที่อุทยานการเรียนรู้นครหาดใหญ่มีระดับประโยชน์ที่ได้รับน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.33 (ร้อยละ 86.67) รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการสำรวจภาพรวมการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) แต่ละเครือข่าย

รายชื่อเครือข่าย	ประโยชน์ที่ได้รับ	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. อุทยานการเรียนรู้ลำปาง (LK Park)	4.56	91.29
2. อุทยานการเรียนรู้พิษณุโลก	4.74	94.70
3. อุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ด	4.51	90.10
4. อุทยานการเรียนรู้นครราชสีมา (TK Square Korat)	4.46	89.14
5. อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK Park)	4.56	91.29
6. ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา (KCC)	4.66	93.29
7. อุทยานการเรียนรู้บ้านพรุ อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	4.70	94.02
8. อุทยานการเรียนรู้นครหาดใหญ่	4.33	86.67
9. อุทยานการเรียนรู้ภูเก็ต (PK Park)	4.67	93.33
ภาพรวมการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)	4.58	91.53

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

ส่วนระดับภาพรวมการได้รับประโยชน์เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ แต่ละเครือข่าย พบว่า พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.19 รองลงมาคือ ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ดอยู่ที่ 4.68 (ร้อยละ 93.65) ถัดมาคือ พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่อยู่ที่ 4.67 (ร้อยละ 93.33) ในขณะที่พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.59 (ร้อยละ 91.75) รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการสำรวจภาพรวมการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แต่ละเครือข่าย

รายชื่อเครือข่าย	ประโยชน์ที่ได้รับ	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่	4.67	93.33
2. พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต	4.59	91.75
3. ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด	4.68	93.65
4. พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์	4.81	96.19
ภาพรวมการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้	4.69	93.74

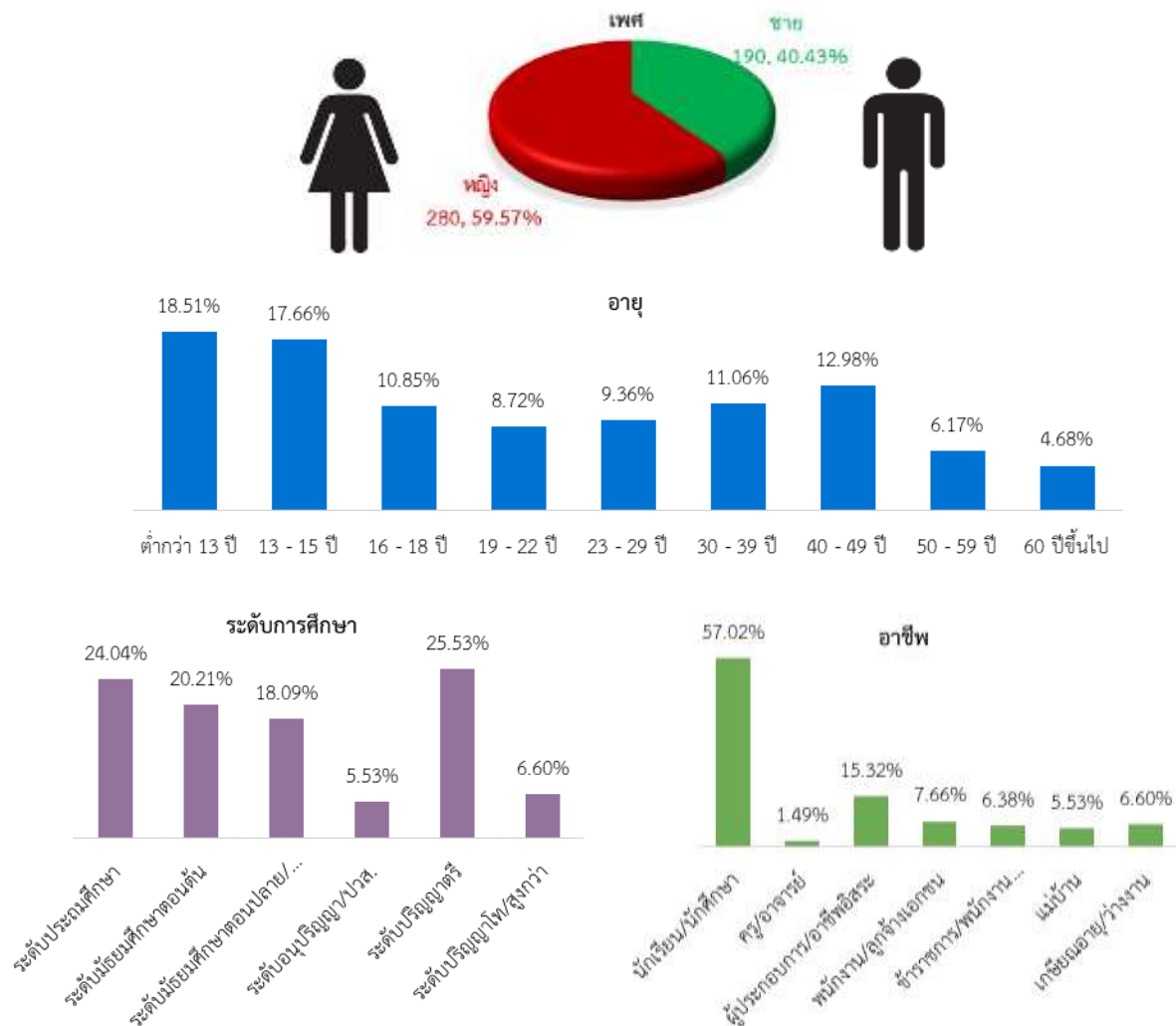
หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

3) ผลการประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สบร.

➤ ผลการสำรวจข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) จำนวน 470 ตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 280 คน (ร้อยละ 59.57) และเพศชาย 190 คน (ร้อยละ 40.43) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 13 ปี (ร้อยละ 18.51) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 13-15 ปี (ร้อยละ 17.66) และ ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 12.98) โดยกลุ่มที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนในการเข้าใช้บริการน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.68) ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 25.53) รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 24.04) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากการสำรวจ พบว่า มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้มาใช้บริการเป็น นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 57.02)



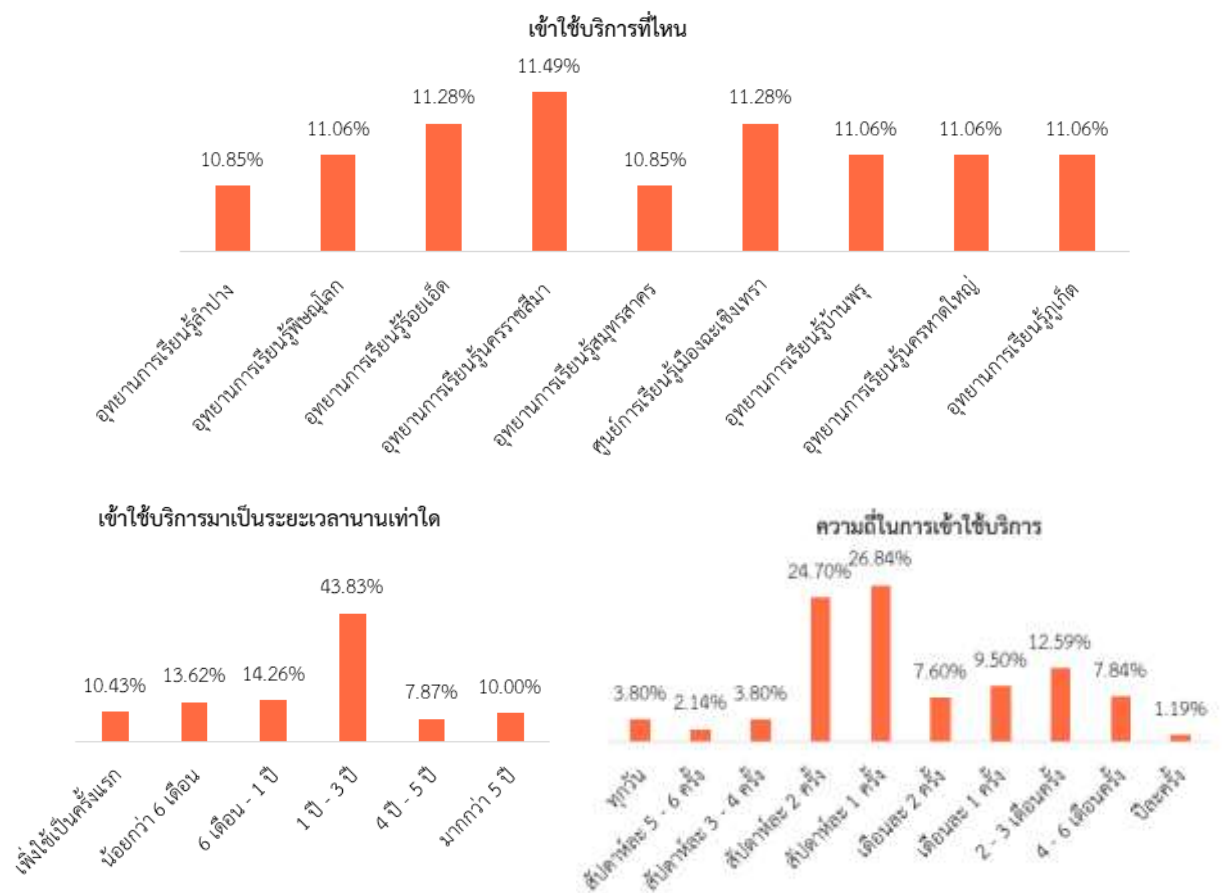
แผนภูมิที่ 39 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1.2 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ธนาคารสยาม จำนวน 54 คน (ร้อยละ 11.49) รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้รอยเอ็ด จำนวน 53 คน (ร้อยละ 11.28) และอุทยานการเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา จำนวน 53 คน (ร้อยละ 11.28) โดยแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ลำปาง และอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร จำนวน 51 คน (เท่ากันที่ร้อยละ 10.85)

ส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้ว 1-3 ปี (ร้อยละ 43.83) รองลงมาคือ ใช้บริการมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี (ร้อยละ 14.26) และน้อยกว่า 6 เดือน (ร้อยละ 13.62) โดยผู้ให้บริการมาแล้ว 4 ปี - 5 ปี เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 7.87) เมื่อกล่าวถึงความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 26.84) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 24.70) และ 2-3 เดือนครั้ง (ร้อยละ 12.59)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 35.53) รองลงมาคือ ครอบครัว (ร้อยละ 31.91) และ มากับเพื่อน (ร้อยละ 31.49) และเมื่อสำรวจระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการประมาณ 1 - 2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 42.34) รองลงมาคือ 3 - 4 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 33.62) และ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 14.68) ในขณะที่ผู้ให้บริการมากกว่า 6 ชั่วโมงต่อวันเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.40)

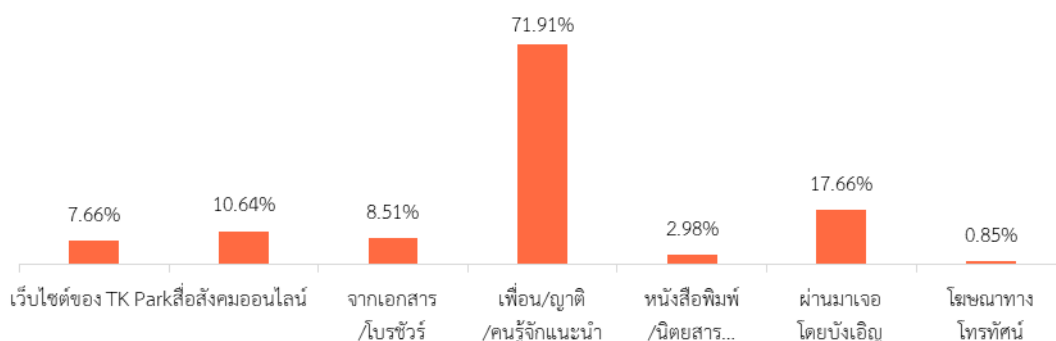




แผนภูมิที่ 40 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

1.3 ช่องทางประชาสัมพันธ์

เมื่อสำรวจช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มากที่สุด (ร้อยละ 71.91) ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีความโดดเด่นกว่าช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นๆ รองลงมาคือ ผ่านมาโดยบังเอิญ (ร้อยละ 17.66) และสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 10.64) ในทางกลับกัน ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้คนรู้จักน้อยที่สุดคือ โฆษณาทางโทรทัศน์ (ร้อยละ 0.85)

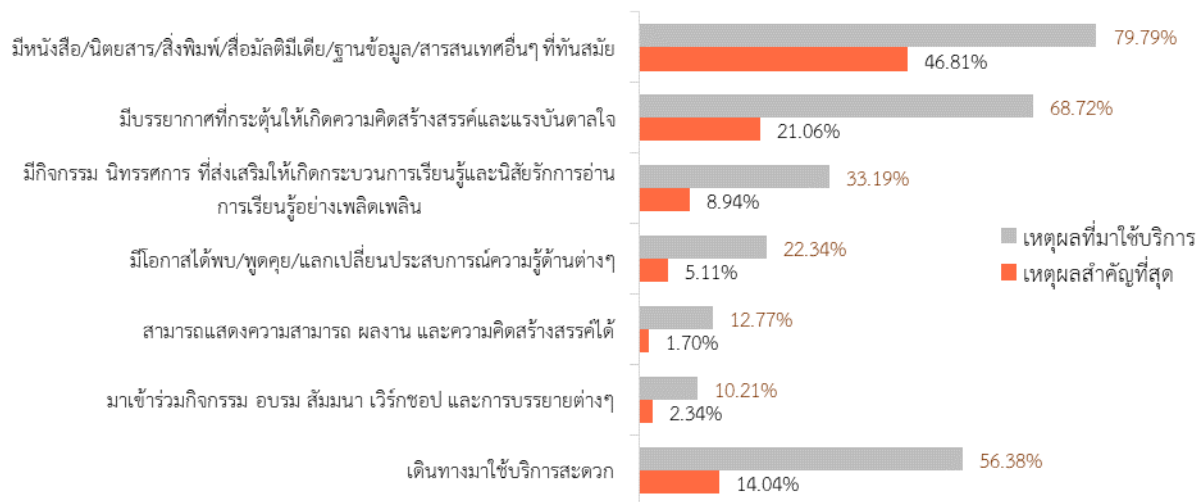


แผนภูมิที่ 41 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จักเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

1.4 การมาใช้บริการ

เมื่อสำรวจเหตุผลสำคัญที่ทำให้เข้ามาใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า เหตุผลที่ 3 อันดับแรกได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 79.79) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 68.72) และ เดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 56.38)

ซึ่งเมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ผลที่ได้สอดคล้องกับการสำรวจข้างต้น คือ เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 46.81) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 21.06) และเดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 14.04)



แผนภูมิที่ 42 เหตุผลที่ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

1.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

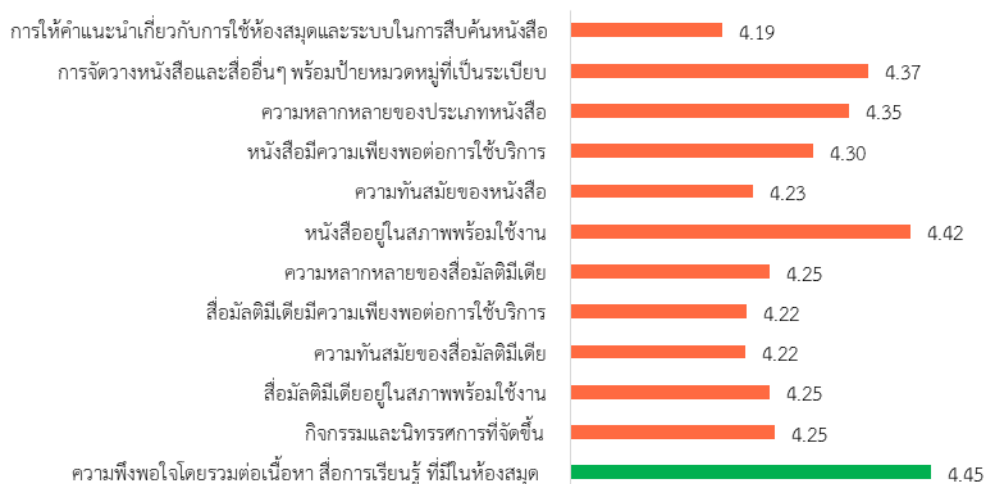
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ในภาพรวมของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.52 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.45 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.66) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์อยู่ที่ 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.73) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ที่ 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.30) ถัดมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุดอยู่ที่ 4.45 คะแนน (ร้อยละ 88.9489) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ มีคะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.61)

ตารางที่ 18 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด	4.45	88.94
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	91.66
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.46	89.30
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์	4.49	89.73
ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์	4.33	86.61
ความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้/ศูนย์การเรียนรู้.....	4.52	90.45

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด มีคะแนน 4.45 คะแนน โดยหนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.42 คะแนน รองลงมาคือ การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ (4.37 คะแนน) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ (4.35 คะแนน) และหนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (4.30 คะแนน) ถัดมาคือ ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และกิจกรรมนิทรรศการที่จัดขึ้น (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.25 คะแนน) ความทันสมัยของหนังสือ (4.23 คะแนน) ในส่วนของ สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.22 คะแนน) ขณะที่การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.19 คะแนน



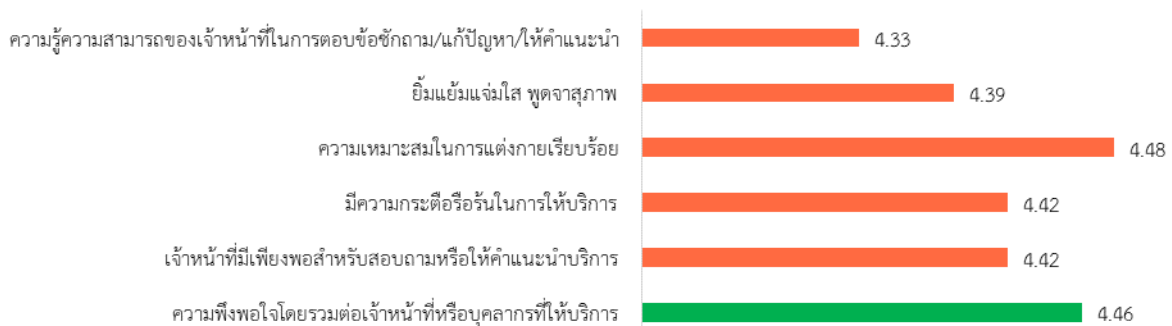
แผนภูมิที่ 43 ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนน 4.58 คะแนน โดยความสะอาดของสถานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.60 คะแนน รองลงมาคือ โต๊ะ และที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย การจัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.53 คะแนน) ถัดมาคือ แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน (4.51 คะแนน) และ โต๊ะและที่นั่งมีความเพียงพอต่อการใช้งาน (4.50 คะแนน) ในขณะที่ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.39 คะแนน



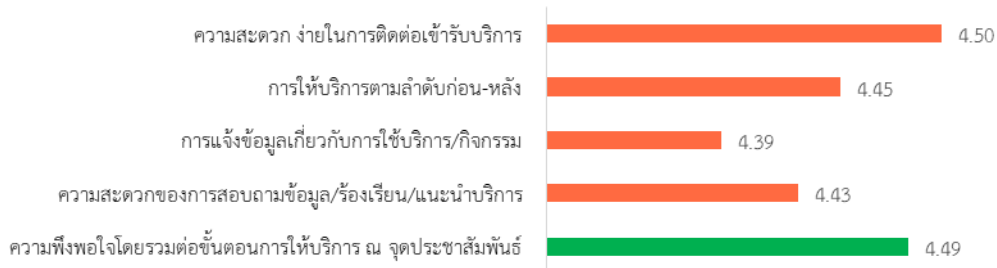
แผนภูมิที่ 44 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนน 4.46 คะแนน โดยความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.48 คะแนน ซึ่งมีคะแนนมากกว่าความพึงพอใจโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.42 คะแนน) และยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ (4.39 คะแนน) ในขณะที่ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.33 คะแนน



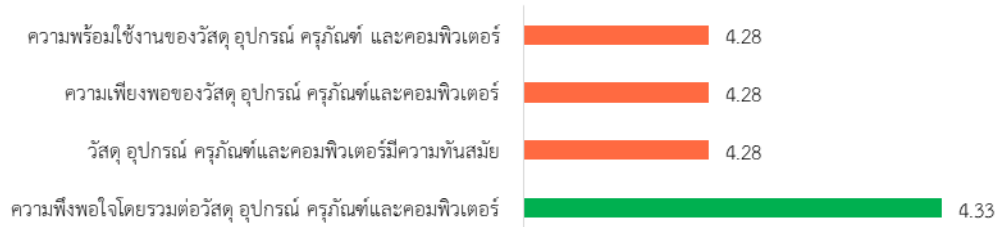
แผนภูมิที่ 45 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์มีคะแนน 4.49 คะแนน โดยความสะดวกง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.50 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (4.45 คะแนน) และความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ (4.43 คะแนน) ในขณะที่การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรมได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.39 คะแนน



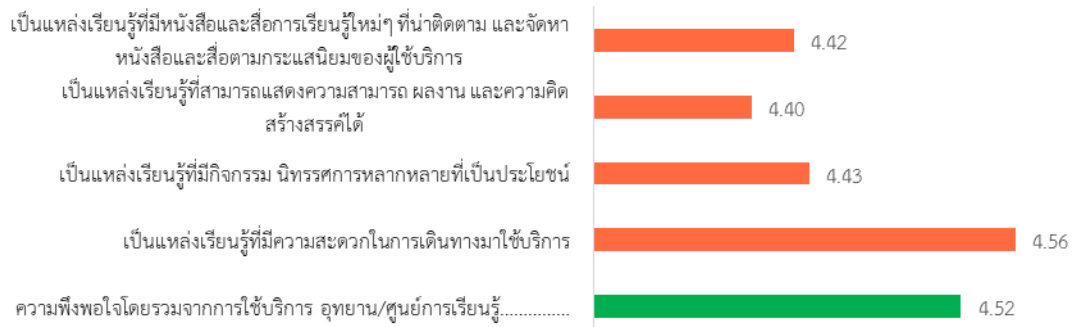
แผนภูมิที่ 46 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ มีคะแนน 4.33 คะแนน โดยความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ (4.28 คะแนน) ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.28 คะแนน) และวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ มีความทันสมัย (4.28 คะแนน) มีคะแนนที่เท่ากัน



แผนภูมิที่ 47 ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการ ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพรวมการให้บริการมีคะแนน 4.52 คะแนน โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.56 คะแนน ซึ่งมีคะแนนมากกว่าความพึงพอใจโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ (4.43 คะแนน) และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ (4.42 คะแนน) ในขณะที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.40 คะแนน



แผนภูมิที่ 48 ความพึงพอใจต่อภาพรวมจากการใช้บริการ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ผลการสำรวจเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการ มีคะแนน 4.58 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.53 โดยผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง มีคะแนนอยู่ที่ 4.59 คะแนน ซึ่งมีคะแนนมากกว่าความพึงพอใจโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ (4.56 คะแนน) และสามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้ (4.55 คะแนน) ถัดมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ (4.51 คะแนน) และกิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวัน (4.46 คะแนน) ในขณะที่เรื่องมีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.41 คะแนน



แผนภูมิที่ 49 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่าย TK park

ตารางที่ 19 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่าย TK park

ประโยชน์ที่ได้รับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ	4.56	91.13
กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวัน	4.46	89.18
สามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้	4.55	91.04
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ	4.51	90.18
มีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน	4.41	88.12
มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	4.59	91.77
ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้/ศูนย์การเรียนรู้.....	4.58	91.53

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

1.7 การวิเคราะห์ความต้องการ ตามหลัก Kano model

ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้ทราบว่าปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะอนุมานได้ว่าปัจจัยนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งประเภทสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- **Must be** (สิ่งที่จำเป็นต้องมี) หมายความว่า ปัจจัยที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ผู้ใช้บริการยังคงเลือกใช้บริการกับองค์กร
- **Performance** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งดี) หมายความว่า เมื่อปัจจัยนี้เพิ่ม ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้น
- **Delighter** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งประทับใจ) หมายความว่า ปัจจัยที่มีแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ)
- **Indifferent** (สิ่งที่มีก็ได้หรือไม่มีก็ได้) หมายความว่า ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม มีหรือไม่มีก็ได้

ในการวิเคราะห์สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ เพื่อต้องการที่จะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งประเภทผลกระทบความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านของ Must be เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะมี โดยผู้ใช้บริการจะบอกหรือไม่บอกก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามถ้าปัจจัยดังกล่าวขาดหายไปผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นมาทันที 2) ปัจจัยด้านของ Performance ซึ่งหากปัจจัยนี้เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 3) ปัจจัยด้านของ Delighter เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ถ้ามีปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ) รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบ่งตามประเภทผลกระทบความพึงพอใจ

ประเภท	ปัจจัย
Must be (สิ่งที่จำเป็น ต้องมี)	เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด 1. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ 2. การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ 3. ความหลากหลายของประเภทหนังสือ 4. ความทันสมัยของหนังสือ 5. หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 6. ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย 7. สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ 8. ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย 9. กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 10. โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย 11. แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน 12. จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม 13. ความสะอาดของสถานที่ 14. การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 15. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 16. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 17. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 18. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ ขั้นตอนการให้บริการ 19. ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ 20. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 21. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม 22. ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ 23. ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ 24. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ ภาพรวมจากการใช้บริการ 25. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ 26. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ 27. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ
Performance (สิ่งที่ยังมี ยิ่งดี)	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 1. ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย
Delighter (สิ่งที่ยังมี ยิ่งประทับใจ)	เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด 1. หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ 2. สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย

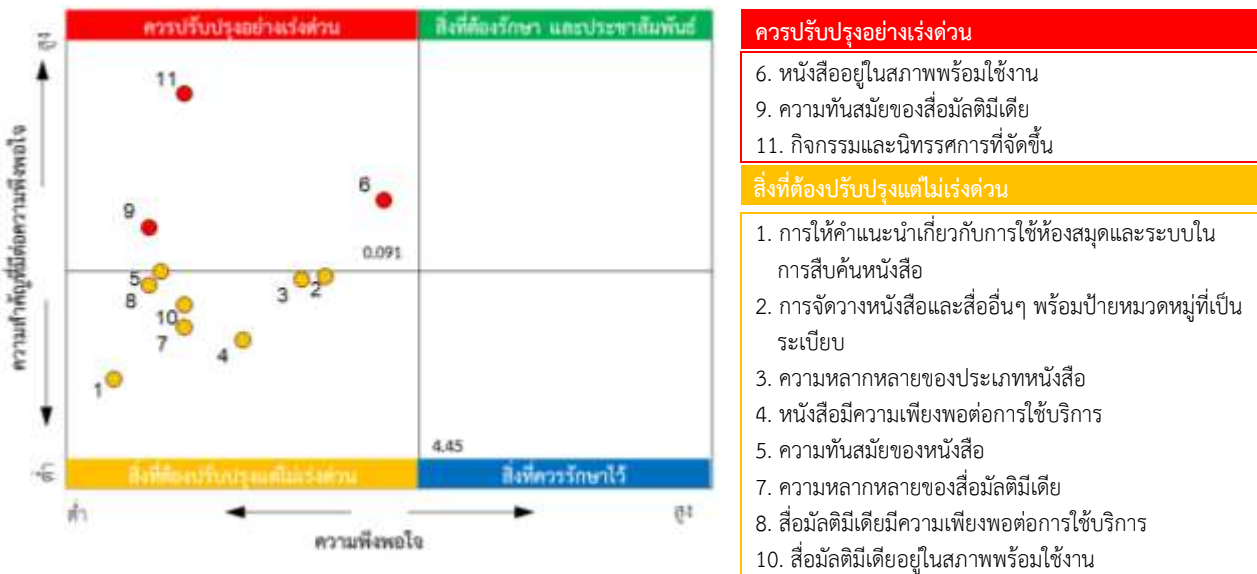
ประเภท	ปัจจัย
	4. โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ 5. วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย ภาพรวมจากการใช้บริการ 6. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ

1.8 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

ในการวิเคราะห์ Performance Important Analysis จะคำนวณหาค่า Relative Important เพื่อหาค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็น มาทำการพล็อตลงในกราฟ โดยกำหนดให้ค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นแกนแนวดิ่ง (แกน Y) และกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเป็นแกนแนวนอน (แกน X) มีความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจโดยรวมต่อจุดสัมผัสบริการเป็นจุดตัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 Quadrant ซึ่งแต่ละ Quadrant สามารถอธิบายผลและความหมายได้ ดังนี้

- สิ่งที่ต้องรักษาและประชาสัมพันธ์ คือ เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรจึงควรรักษาไว้และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างมาก แต่ยังไม่เห็นว่าการได้รับการตอบสนองที่ดี หรือยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ดังนั้นองค์กรควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุงเป็นลำดับต้นๆ
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ยังคงได้รับความพึงพอใจน้อย อย่างไรก็ตามเรื่องดังกล่าวอาจจะมีโอกาสพัฒนาเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มได้ในอนาคต ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน
- สิ่งที่ต้องรักษาไว้ คือ เป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร เนื่องจากผู้รับบริการอาจไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ได้รับความพึงพอใจที่มาก จึงถือว่าเป็นเรื่องที่ควรรักษาระดับการบริการดังกล่าวไว้

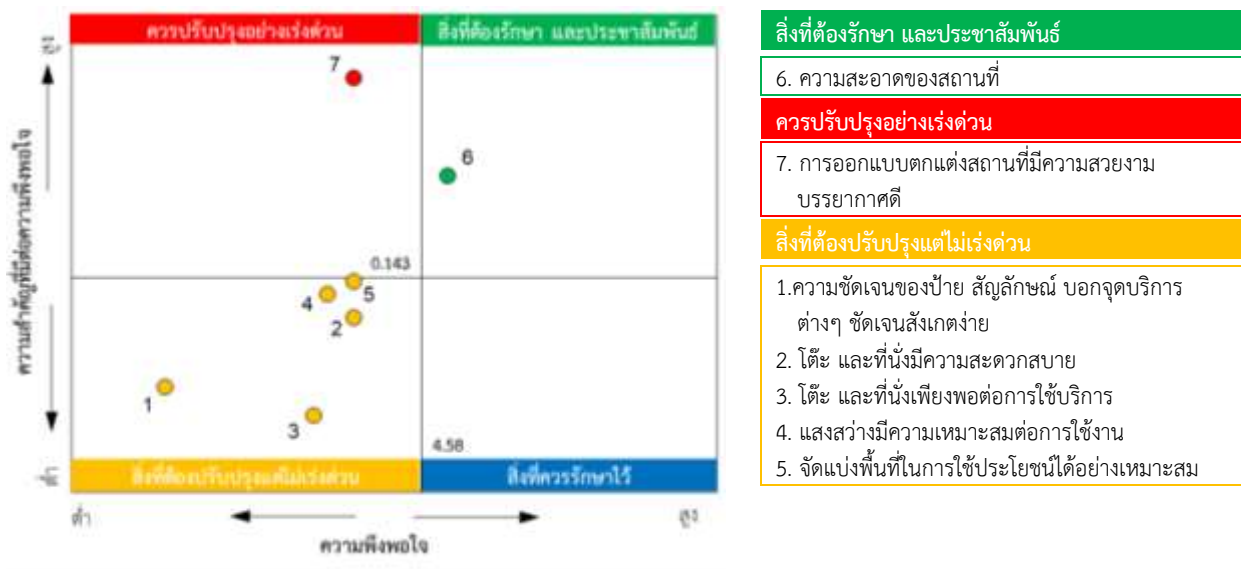
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด



แผนภาพที่ 14 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด

ในด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด พบว่า (6) หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (9) ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย และ (11) กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้นเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ (2) การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ (3) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ (4) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ (5) ความทันสมัยของหนังสือ (7) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย (8) สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และ (10) สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

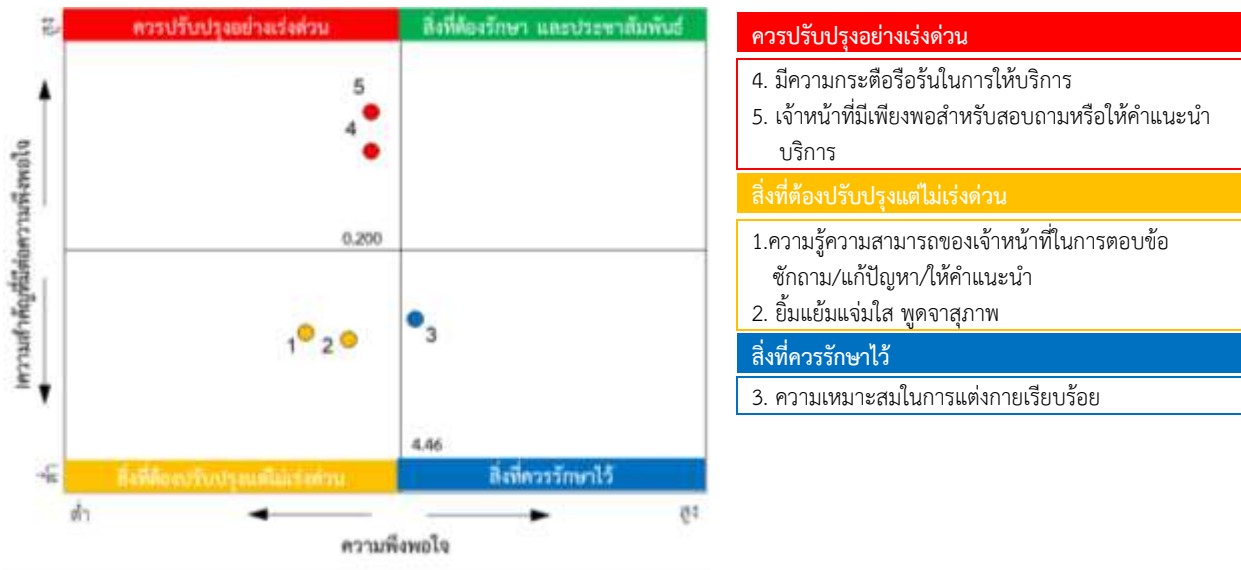
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



แผนภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า (6) ความสะอาดของสถานที่ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน (7) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากแต่ยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนขณะที่ (1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (2) โต๊ะ และที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย (3) โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ (4) แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน และ (5) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

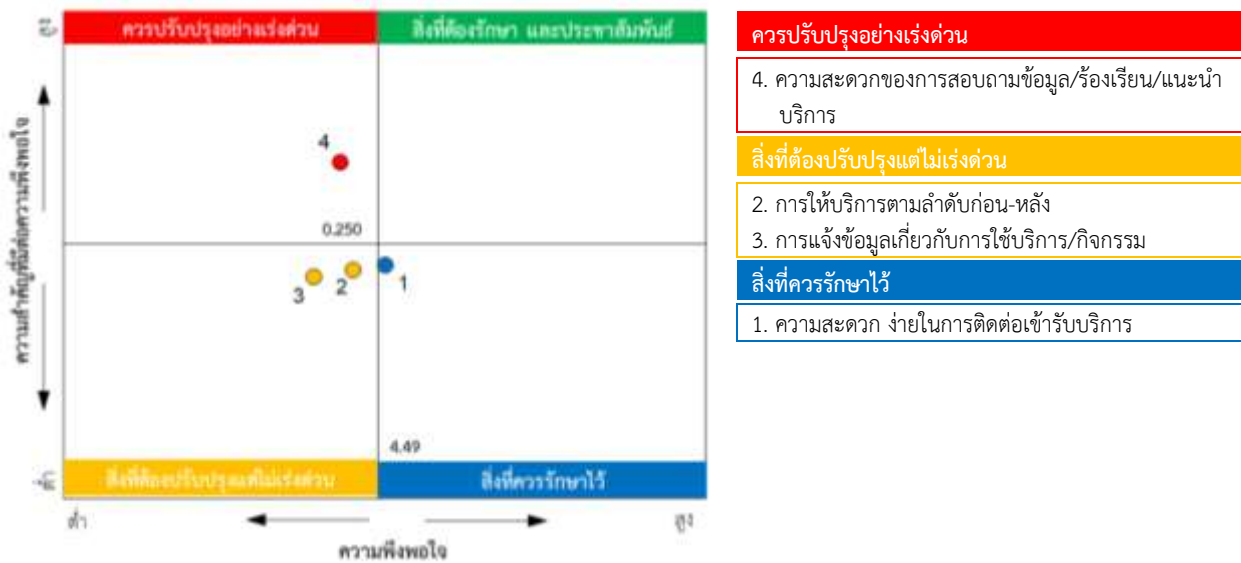
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



แผนภาพที่ 16 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า (4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ (5) เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ขณะที่ (1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ และ (2) ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานพุดจาสุภาพ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ในส่วนของ (3) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย เป็นสิ่งที่ทำได้ดีและควรรักษาไว้

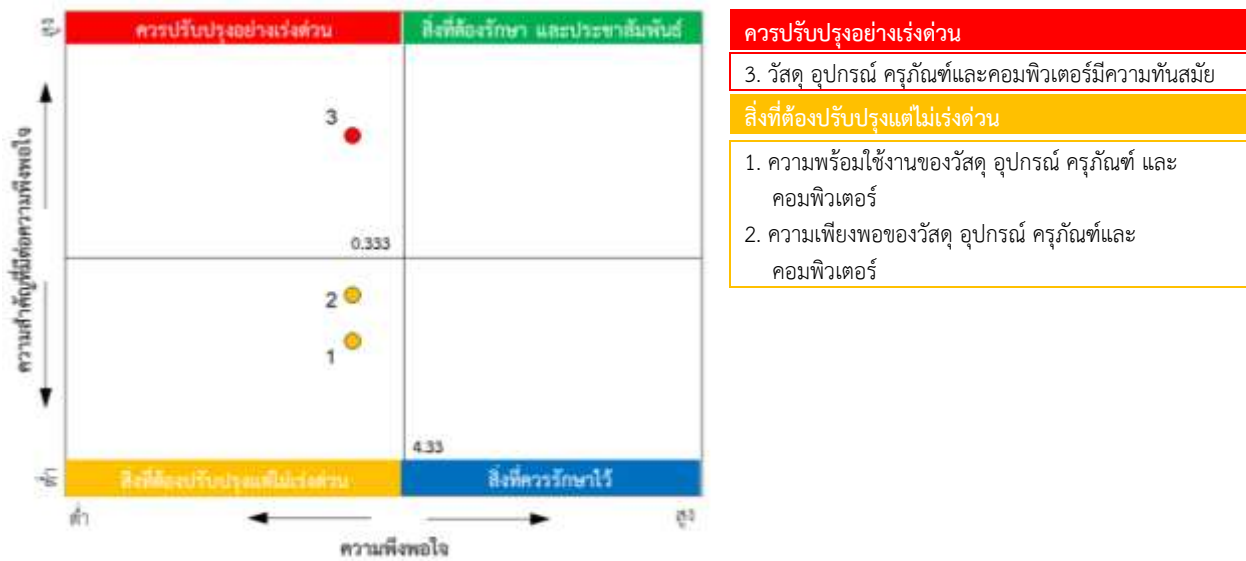
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์



แผนภาพที่ 17 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis ขั้นตอนการให้บริการ
ณ จุดประชาสัมพันธ์

ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พบว่า (4) ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ขณะที่ (2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และ (3) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ในส่วนของ (1) ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ เป็นสิ่งที่ทำได้ดีและควรรักษาไว้

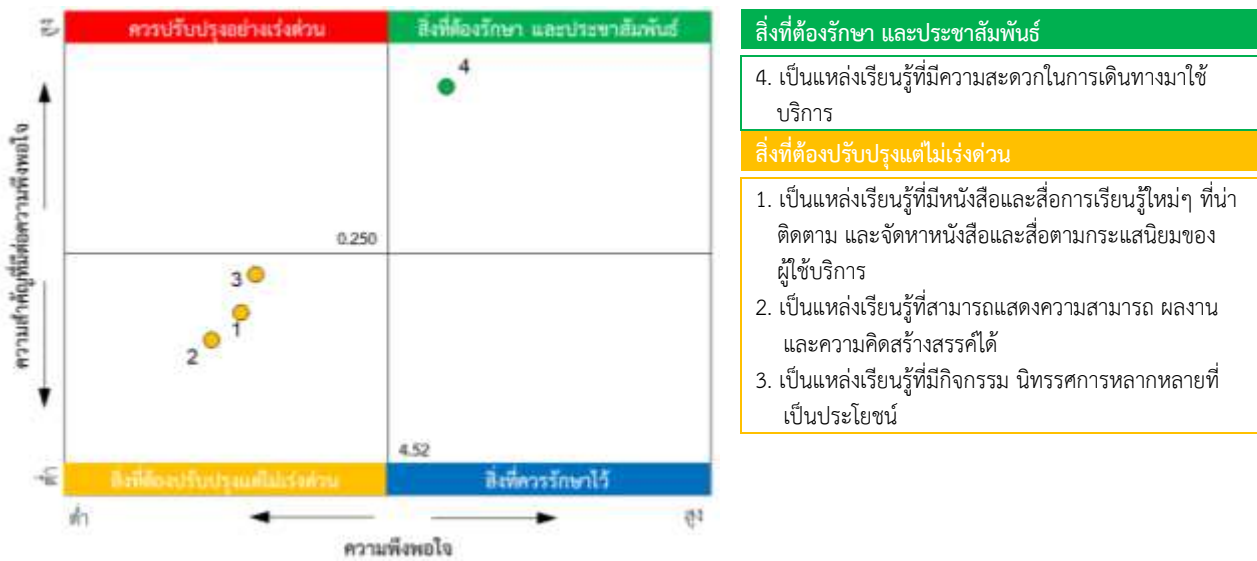
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์



แผนภาพที่ 18 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์

ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ พบว่า (3) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ และ (2) ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

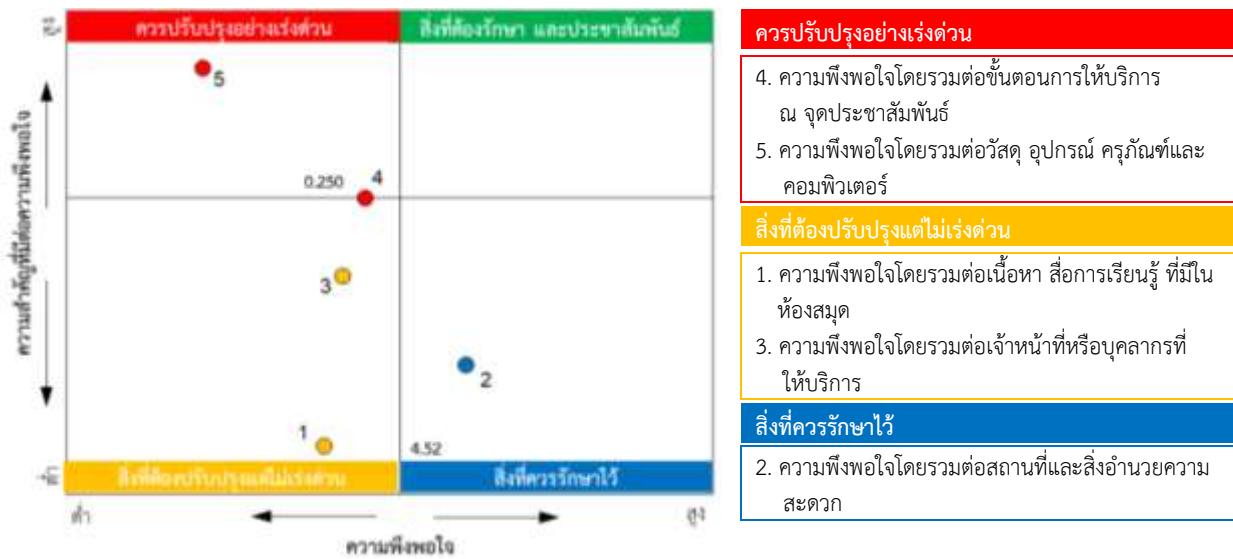
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)



แผนภาพที่ 19 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis การใช้บริการ
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า (4) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ (1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ (2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ และ (3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์เป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)



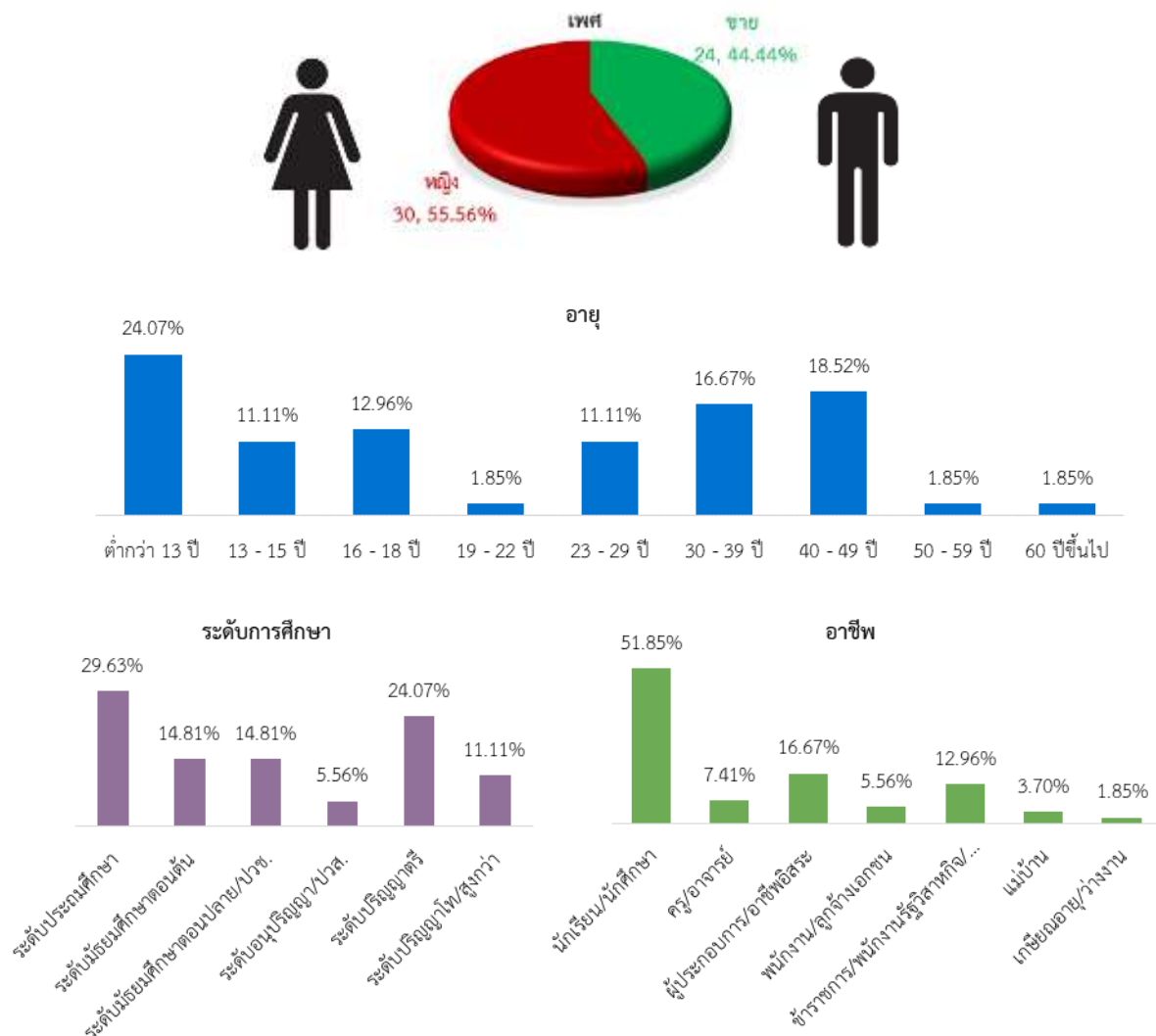
แผนภาพที่ 20 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis โดยรวมต่อการใช้บริการ
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ในหัวข้อต่างๆ พบว่า (4) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ และ (5) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ขณะที่ (1) เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด และ (3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ในส่วนของ (2) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่ทำได้ดีและควรรักษาไว้

➤ ผลการสำรวจข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามผู้ใช้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ จำนวน 54 ตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 30 คน (ร้อยละ 55.56) และเพศชาย 24 คน (ร้อยละ 44.44) กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 13 ปี (ร้อยละ 24.07) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 18.52) และ ช่วง 30-39 ปี (ร้อยละ 16.67) โดยกลุ่มที่มีช่วงอายุ 19-22 ปี ช่วงอายุ 50-59 ปี และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มช่วงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (เท่ากันที่ร้อยละ 1.85) ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 29.63) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 24.07) และ มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (เท่ากันที่ร้อยละ 14.81) จากการสำรวจ พบว่า เกือบร้อยละ 50 ของผู้มาใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 51.85)

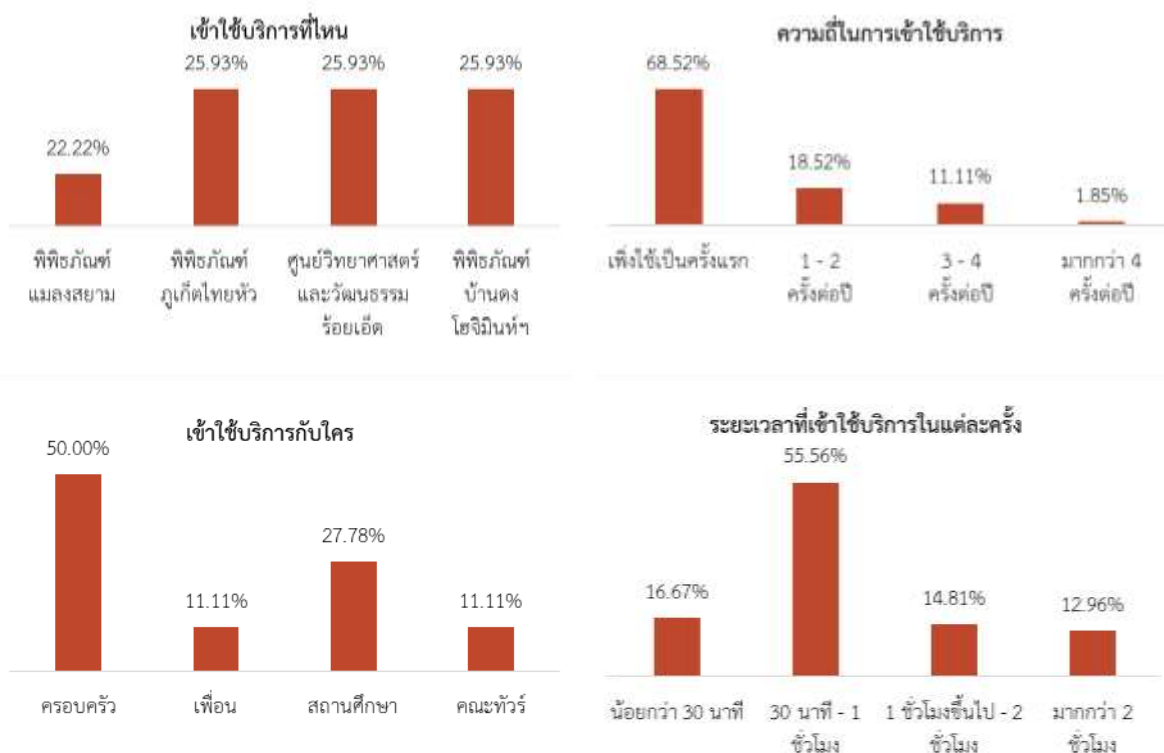


แผนภูมิที่ 50 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

1.2 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สัดส่วนผู้ให้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด และพิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์ จำนวน 14 คน (เท่ากับที่ร้อยละ 25.93) โดยแหล่งเรียนรู้พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม มีสัดส่วนผู้ไปใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 22.22)

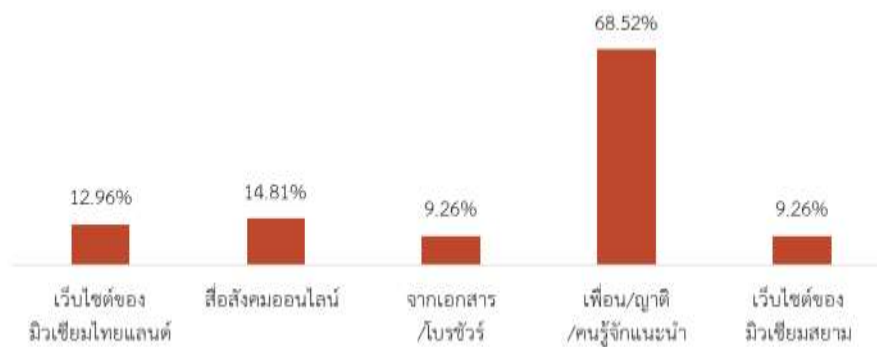
ส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 70 มาใช้บริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 68.52) รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 18.52) และ 3 -4 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 11.11) โดยผู้ให้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อปีมีสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 1.85) ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกับครอบครัว (ร้อยละ 50.00) รองลงมาคือ มากับสถานศึกษา (ร้อยละ 27.78) ขณะที่การเข้าใช้บริการกับเพื่อนและคณะทัวร์ เป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (เท่ากับที่ร้อยละ 11.11) มากไปกว่านั้นเมื่อสำรวจระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า การเข้าใช้บริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด (ร้อยละ 55.56) รองลงมาคือ น้อยกว่า 30 นาที (ร้อยละ 16.67) และ 1 ชั่วโมงขึ้นไป - 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 14.81) ในขณะการเข้าใช้บริการ มากกว่า 2 ชั่วโมง เป็นสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 12.96)



แผนภูมิที่ 51 พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ

1.3 ช่องทางประชาสัมพันธ์

เมื่อสำรวจช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า เพื่อน/ญาติ/คนรู้จักแนะนำ เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มากที่สุด (ร้อยละ 68.52) ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นๆ รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 14.81) เว็บไซต์ของมิวเซียมไทยแลนด์ (ร้อยละ 12.96) ในทางกลับกัน ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้คนรู้จักน้อยที่สุดคือ จากเอกสาร/โบรชัวร์ และเว็บไซต์ของมิวเซียมไทยแลนด์ (เท่ากันที่ร้อยละ 9.26)

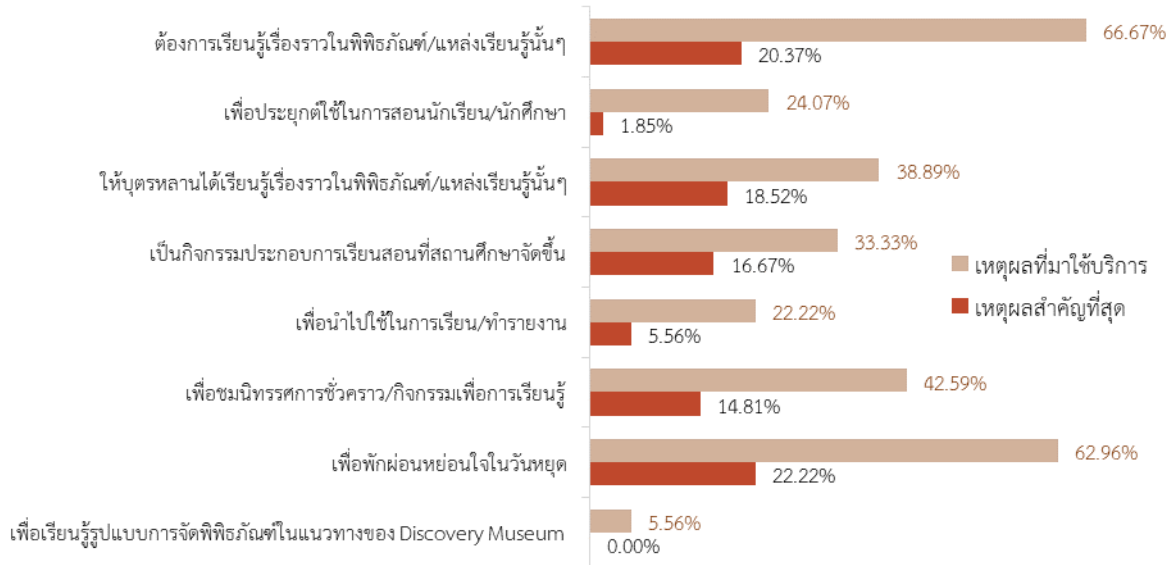


แผนภูมิที่ 52 ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้รู้จักแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

1.4 การมาใช้บริการ

เมื่อสำรวจเหตุผลสำคัญที่ทำให้เข้ามาใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้ต่างๆ (ร้อยละ 66.67) รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจวันหยุด (ร้อยละ 62.96) และเพื่อชมนิทรรศการชั่วคราว/กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 42.59)

ซึ่งเมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจวันหยุด (ร้อยละ 22.22) รองลงมาคือ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้ต่างๆ (ร้อยละ 20.37) และให้บุตรหลานได้เรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้ต่างๆ (ร้อยละ 18.52)



แผนภูมิที่ 53 เหตุผลที่ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

1.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ในภาพรวมของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.68 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.73 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.78 คะแนน (ร้อยละ 94.24) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีอยู่ที่

4.69 คะแนน (ร้อยละ 94.07) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากันอยู่ที่ 4.65 คะแนน (ร้อยละ 92.92 และ 92.59 ตามลำดับ)

ตารางที่ 21 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ความพึงพอใจ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	4.65	92.92
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	92.59
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.78	94.24
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์	4.69	94.07
ความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้	4.68	94.73

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกันเนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ทำให้ในแบบสำรวจไม่มีการถามความพึงพอใจต่อเนื้อหาการจัดแสดง

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดงของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ทั้ง 4 แห่ง โดย 1) พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาการจัดแสดงในส่วนแมลงมีชีวิต 2) พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโซนภารกิจลับที่บ้านดง โซนวีรบุรุษ โซนบักบันปัดแตก และโซนบ้านดงในอดีต 3) พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในห้องจากแดนพญามังกร ห้องคู่อิต ห้องหนึ่งยุคสมัย ห้องโรงเรียนจีน ห้องสัมพันธ์ภูเก็ตจีน ห้องคนจีนสร้างเมือง ห้องครูสุนปิ่น และห้องวิถี 4) ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานวันเด็ก นิทรรศการวิทยาศาสตร์ นิทรรศการพลังงานไฟฟ้า นิทรรศการดาราศาสตร์และอวกาศ และการแสดงท้องฟ้าจำลอง รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดงของเครือข่าย ดังตารางที่ 22 และเหตุผลของความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดงของเครือข่าย รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดงของเครือข่าย

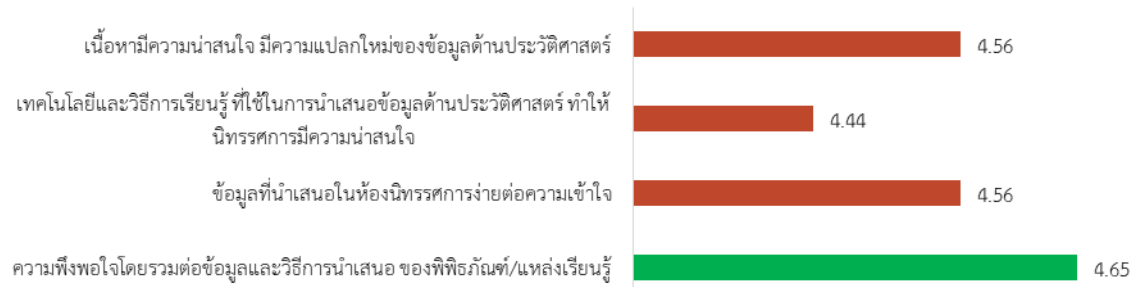
ความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดง	N	Mean
พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่		
1. เนื้อหาส่วนแมลงมีชีวิต	12	4.52
พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์		
2. โซนภารกิจลับที่บ้านดง	11	4.88
3. โซนวีรบุรุษ	1	4.56
4. โซนบักบันปัดแตก	1	4.11
5. โซนบ้านดงในอดีต	1	4.11
พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต		
6. ห้องจากแดนพญามังกร	5	4.67
7. ห้องคู่อิต	2	4.78
8. ห้องหนึ่งยุคสมัย	1	4.11
9. ห้องโรงเรียนจีน	1	4.56
10. ห้องสัมพันธ์ภูเก็ตจีน	4	4.78
11. ห้องคนจีนสร้างเมือง	1	5.00
12. ห้องครูสุนปิ่น	1	5.00
13. ห้องวิถี	1	4.56
ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด		
14. งานวันเด็ก	2	4.33
15. นิทรรศการวิทยาศาสตร์	4	4.33
16. นิทรรศการพลังงานไฟฟ้า	1	4.11
17. นิทรรศการดาราศาสตร์และอวกาศ	2	4.78
18. การแสดงท้องฟ้าจำลอง	8	4.94

หมายเหตุ : ควรพิจารณาการใช้ข้อมูลอย่างระมัดระวัง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 30 ตัวอย่าง

ตารางที่ 23 เหตุผลของความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดงของเครือข่าย

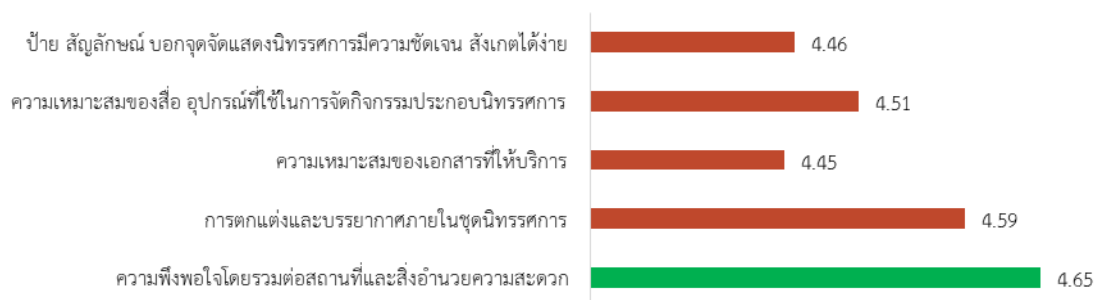
ความพึงพอใจต่อนโยบายการจัดแสดง	เหตุผลของความพึงพอใจดังกล่าว...
พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่	
1. เนื้อหาส่วนแมลงมีชีวิต	● ได้รับรู้สายพันธุ์ และการดำรงชีวิตของแมลงของผีเสื้อและแมงมุม ● จำนวนของผีเสื้อในส่วนแมลงมีชีวิตมีน้อยเกินไป
พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์	
2. โซนการกิจลับที่บ้านดง	● รูปแบบการนำเสนอมีความแปลกใหม่ ทันสมัย ทำให้กิจกรรมมีความน่าสนใจ ● ได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ของบ้านดง
3. โซนวีรบุรุษ	● ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ จากเรื่องราวของความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ได้รับรู้หากมีความมุ่งมั่น จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จ
4. โซนбакบันปลดแอก	● รูปแบบการนำเสนอมีความทันสมัย สามารถแสดงออกมาเป็นภาพและเงาของคนได้อย่างดี
5. โซนบ้านดงในอดีต	● ได้รับรู้เรื่องราวในอดีตของชาวเวียดนาม
พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต	
6. ห้องจากแดนพญามังกร	● ได้รับรู้เรื่องราวการอพยพมาตั้งถิ่นฐาน และเส้นทางการกำเนิดเมืองภูเก็ต
7. ห้องคู่อิต	● ได้รับรู้ความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์ ว่าต้องผ่านอะไรมาบ้างกว่าจะเป็นพิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว
8. ห้องหนึ่งยุคสมัย	● ได้รับรู้ความเป็นมาของเมืองภูเก็ต
9. ห้องโรงเรียนจีน	● ได้ทราบประวัติความเป็นมาของผู้ก่อตั้งโรงเรียน
10. ห้องสัมพันธภักดิ์จีน	● ได้ทราบความเป็นมาของชาวภูเก็ต
11. ห้องคนจีนสร้างเมือง	● ได้รับรู้เรื่องราวของแผนที่เมืองภูเก็ต
12. ห้องครูสุนปิ่น	● ได้รับรู้ข้าวของเครื่องใช้โบราณในอดีต
13. ห้องวิถี	● ได้รับรู้วิถีชีวิตการเป็นอยู่ของคนจีนสมัยก่อน
ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด	
14. งานวันเด็ก	● เด็กที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความสนุกสนาน
15. นิทรรศการวิทยาศาสตร์	● ได้รับรู้เรื่องแหล่งพลังงาน จากนอกห้องเรียน
16. นิทรรศการพลังงานไฟฟ้า	● ได้รับรู้เรื่องพลังงานไฟฟ้า
17. นิทรรศการดาราศาสตร์และอวกาศ	● ได้รับรู้เรื่องจักรวาลและดาวเคราะห์
18. การแสดงท้องฟ้าจำลอง	● ได้รับรู้เรื่องจักรวาล หมู่ดาวเคราะห์เพิ่มขึ้น

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีคะแนน 4.65 คะแนน โดยเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันอยู่ที่ 4.56 คะแนน ในขณะที่เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.44 คะแนน



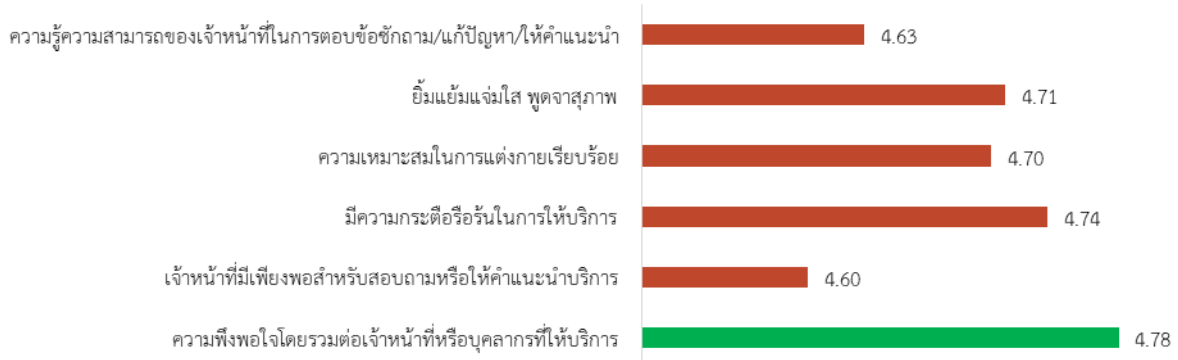
แผนภูมิที่ 54 ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีคะแนน 4.65 คะแนน โดยการตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.59 คะแนน รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ (4.51 คะแนน) และป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการ มีความชัดเจน สักระบาย (4.46 คะแนน) ในขณะที่ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.45 คะแนน



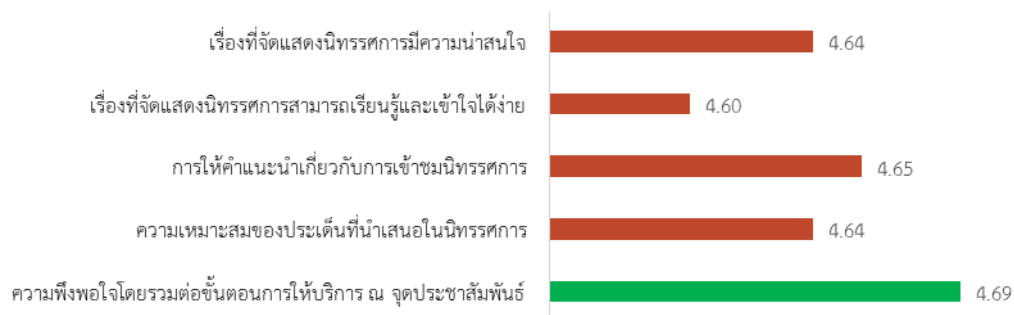
แผนภูมิที่ 55 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีคะแนน 4.78 คะแนน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.74 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (4.71 คะแนน) ถัดมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย (4.70 คะแนน) และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ (4.63 คะแนน) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.60 คะแนน



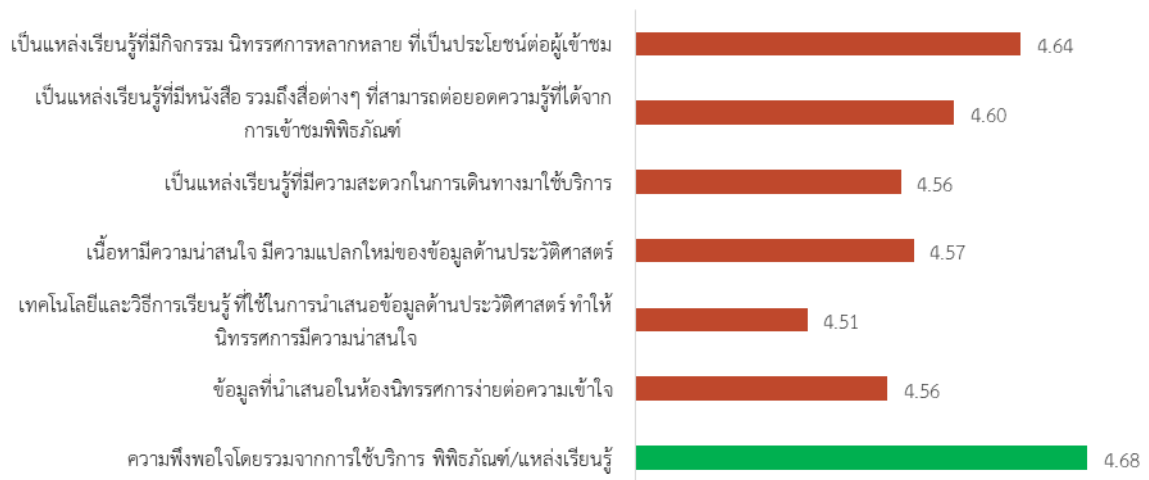
แผนภูมิที่ 56 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนการให้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีคะแนน 4.69 คะแนน โดยเรื่องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.65 คะแนน รองลงมาคือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ และความเหมาะสมของประเด็นที่น่าสนใจในนิทรรศการ (คะแนนเท่ากันอยู่ที่ 4.64 คะแนน) ในขณะที่การจัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.60 คะแนน



แผนภูมิที่ 57 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

ผลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อภาพรวมการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพรวมการใช้บริการมีคะแนน 4.68 คะแนน โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.64 คะแนน รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (4.60 คะแนน) ถัดมาคือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ (4.57 คะแนน) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ (คะแนนเท่ากันที่ 4.56 คะแนน) ในขณะที่ เรื่องเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.51 คะแนน



แผนภูมิที่ 58 ความพึงพอใจต่อภาพรวมจากการใช้บริการ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ผลการสำรวจเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการ มีคะแนน 4.69 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.74 โดยผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชม นิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม คะแนนเท่ากันที่ 4.66 คะแนน รองลงมาคือ ความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการและเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (4.61 คะแนน) ถัดมาคือ ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ (4.56 คะแนน) และความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงานของตนเองได้ (4.52 คะแนน) ในขณะที่เรื่องการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และตระหนักถึงความเป็นไทย จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ยังเป็นประเด็นที่ผู้บริการให้ความเห็นว่าได้ประโยชน์น้อยที่สุด (4.51 คะแนน)



แผนภูมิที่ 59 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ตารางที่ 24 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ประโยชน์ที่ได้รับ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	4.66	93.25
ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	4.66	93.25
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทยจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	4.51	90.29
ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้	4.56	91.11
ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงานของตนเองได้	4.52	90.45
มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	4.61	92.26
ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้	4.69	93.74

หมายเหตุ การคิดคำนวณค่าร้อยละ มาจากการนำค่าเฉลี่ยจริงที่ไม่มีมีการปัดเศษทศนิยมมาคิดคำนวณ จึงทำให้ค่าร้อยละที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน

1.7 การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ทราบว่าปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะอนุมานได้ว่าปัจจัยนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งประเภทสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- **Must be** (สิ่งที่จำเป็นต้องมี) หมายความว่า ปัจจัยที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ผู้ใช้บริการยังคงเลือกใช้บริการกับองค์กร
- **Performance** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งดี) หมายความว่า เมื่อปัจจัยนี้เพิ่ม ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้นเช่นกัน
- **Delighter** (สิ่งที่ยิ่งมี ยิ่งประทับใจ) หมายความว่า ปัจจัยที่มีแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ)
- **Indifferent** (สิ่งที่มีก็ได้หรือไม่มีก็ได้) หมายความว่า ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม มีหรือไม่มีก็ได้

ในการวิเคราะห์สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของเครือข่ายพหิพธิภัณฑ์การเรียนรู้ เพื่อต้องการที่จะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งประเภทผลกระทบความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านของ Must be เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะมี โดยผู้ใช้บริการจะบอกหรือไม่บอกก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามถ้าปัจจัยดังกล่าวขาดหายไปผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นมาในทันที 2) ปัจจัยด้านของ Delighter เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ถ้ามีปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ) รายละเอียดดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบ่งตามประเภทผลกระทบความพึงพอใจ

ประเภท	ปัจจัย
Must be (สิ่งที่จำเป็น ต้องมี)	ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ 1. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ 2. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ 3. ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ 5. ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 6. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 7. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 8. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ ขั้นตอนการให้บริการ 9. เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ 10. เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย 11. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ 12. ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ ภาพรวมจากการใช้บริการ 13. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 14. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 15. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์
Delighter (สิ่งที่ยังมี ยิ่งประทับใจ)	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย 2. การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 4. ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย ภาพรวมจากการใช้บริการ 5. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 6. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ 7. ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ

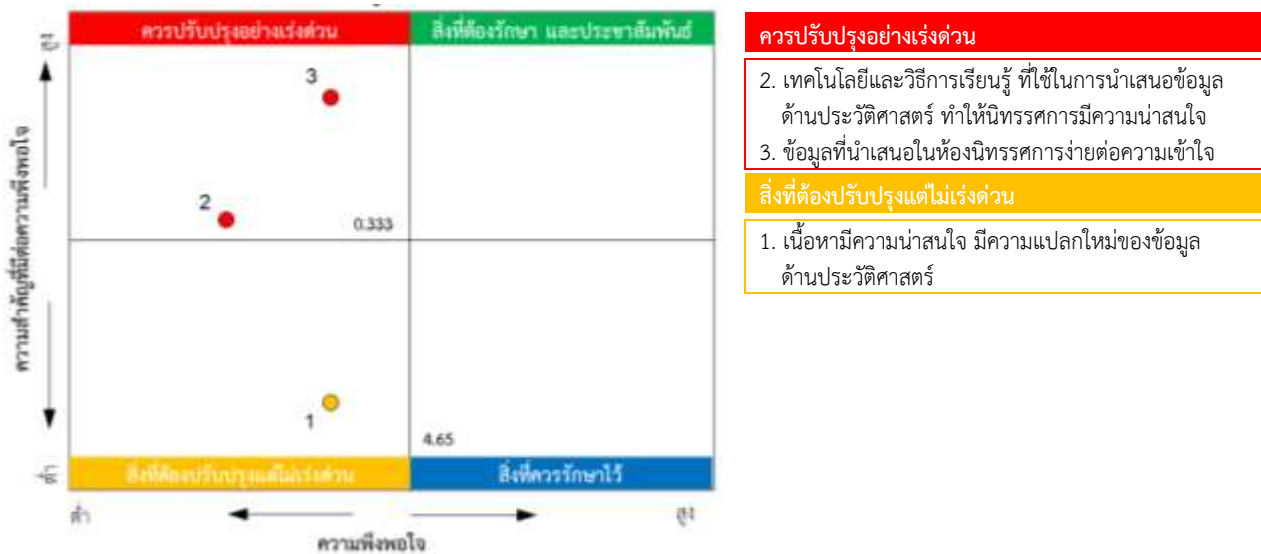
หมายเหตุ ในส่วนของเนื้อหาการจัดแสดง เมื่อทำการแบ่งแยกแต่ละแหล่งเรียนรู้ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธี Kano Model ได้ เนื่องจากจำนวนตัวอย่างไม่น้อยเกินไป

1.8 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

ในการวิเคราะห์ Performance Important Analysis จะคำนวณหาค่า Relative Important เพื่อหาค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ และระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็น มาทำการพล็อตลงในกราฟ โดยกำหนดให้ค่าความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นแกนแนวนอน (แกน X) และกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเป็นแกนแนวตั้ง (แกน Y) มีความสำคัญที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจโดยรวมต่อจุดสัมผัสบริการเป็นจุดตัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 Quadrant ซึ่งแต่ละ Quadrant สามารถอธิบายผลและความหมายได้ ดังนี้

- สิ่งที่ต้องรักษาและประชาสัมพันธ์ คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรจึงควรรักษาไว้และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างมาก แต่ยังไม่เห็นว่าการตอบสนองที่ดี หรือยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ดังนั้นองค์กรควรที่จะพัฒนาแก้ไขปรับปรุงเป็นลำดับต้นๆ
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน คือ เป็นเรื่องที่ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ยังได้รับความพึงพอใจน้อย อย่างไรก็ตามเรื่องดังกล่าวอาจจะมีโอกาสพัฒนาเป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มได้ในอนาคต ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน
- สิ่งที่ต้องรักษาไว้ คือ เป็นเรื่องที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร เนื่องจากผู้รับบริการอาจไม่ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่องนั้นๆ เป็นลำดับต้นๆ แต่ได้รับความพึงพอใจที่มาก จึงถือว่าเป็นเรื่องที่ควรรักษาระดับการบริการดังกล่าวไว้

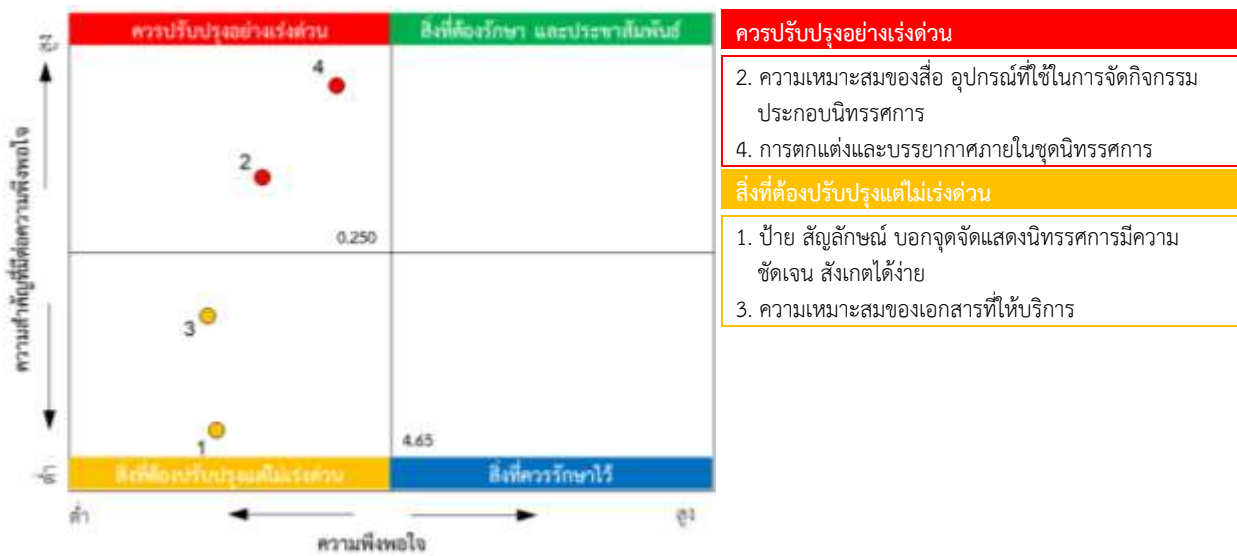
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอ



แผนภาพที่ 21 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

ในด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ พบว่า (2) เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ และ (3) ข้อมูลที่นำเสนอในหอนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูล ด้านประวัติศาสตร์เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

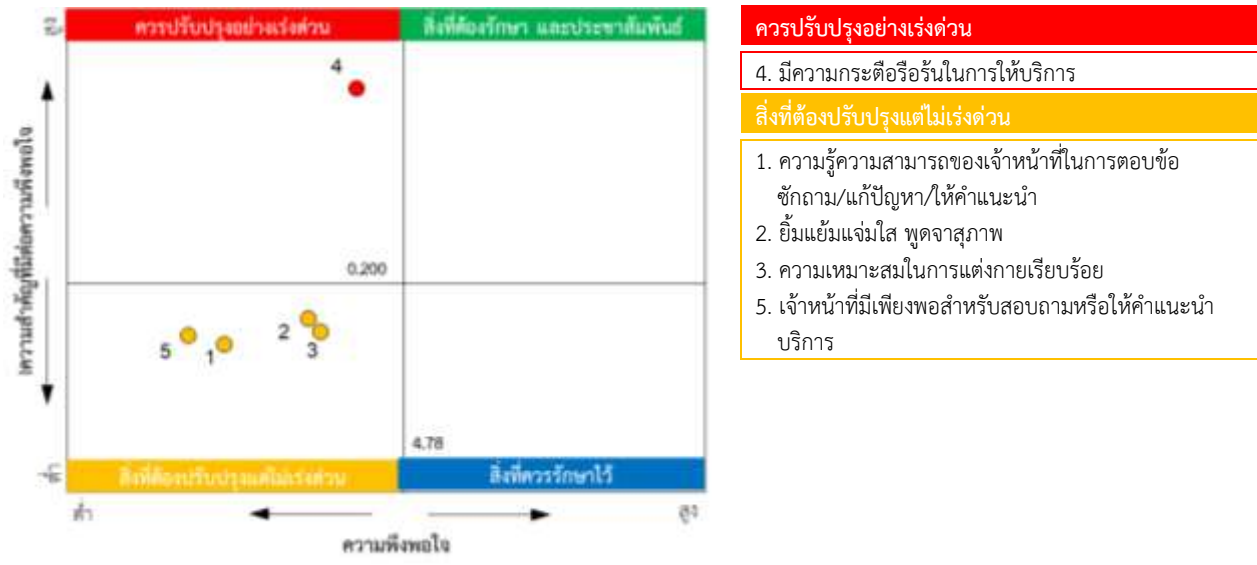
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



แผนภาพที่ 22 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า (2) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ และ (4) การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) เรื่องป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังกัดได้ง่าย และ (3) ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

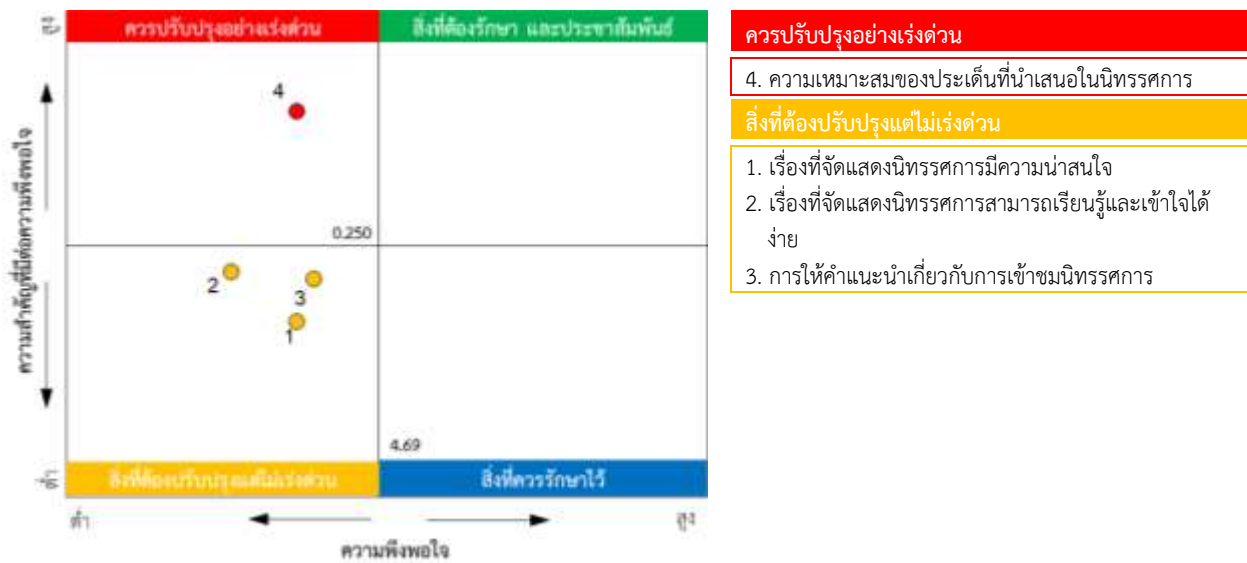
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



แผนภาพที่ 23 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า (4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ (2) การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (3) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อย และ (5) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสําหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

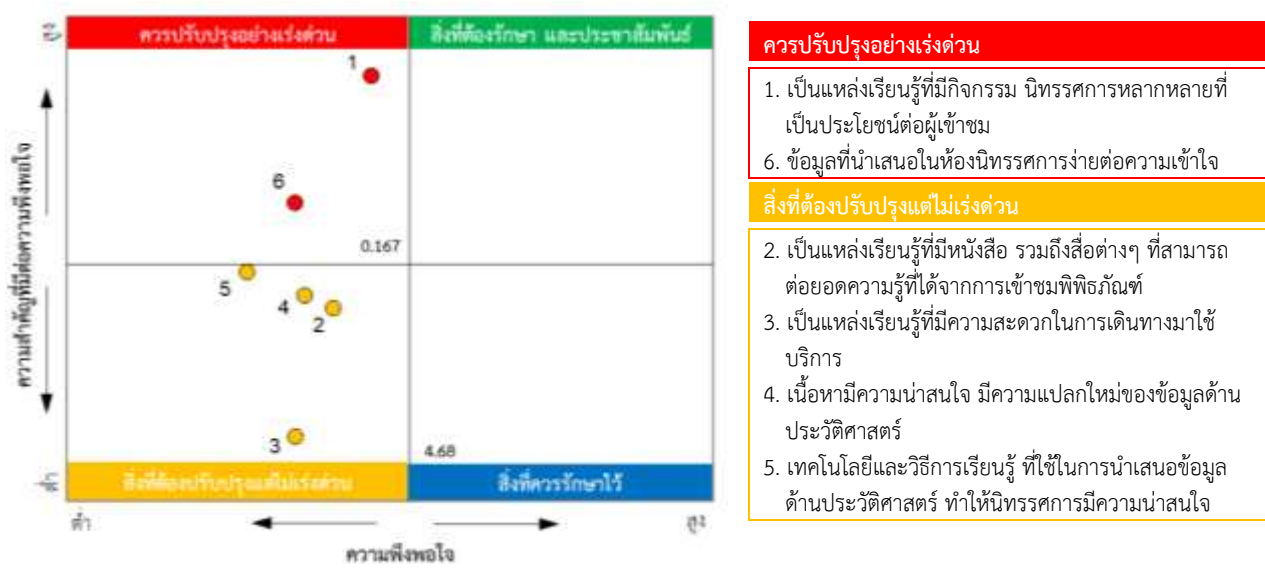
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



แผนภาพที่ 24 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis ขั้นตอนการให้บริการ

ในด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า (4) ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ เป็นเรื่องที่ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไข และควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (1) เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ (2) เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย และ (3) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

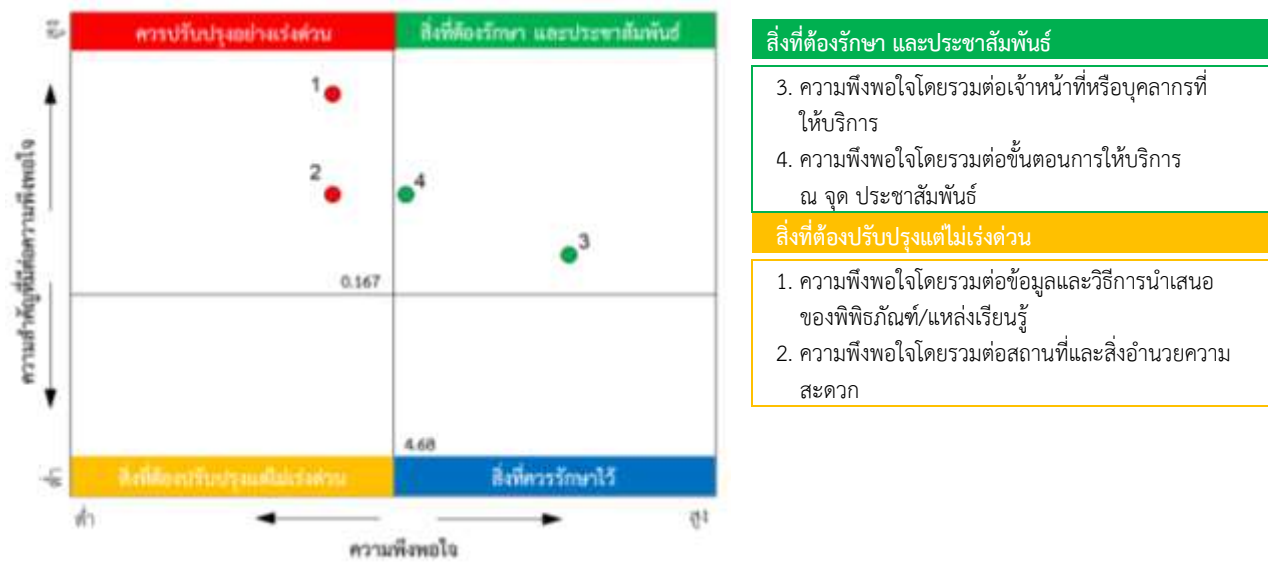
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้



แผนภาพที่ 25 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis การใช้บริการ
เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ พบว่า (1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม และ (6) ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขและควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ (2) การเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (4) เนื้อหามีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และ (5) เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้



แผนภาพที่ 26 ผลการวิเคราะห์ Performance Important Analysis โดยรวมต่อการใช้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ในหัวข้อต่างๆ พบว่า (3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และ (4) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจมากเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ (1) ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ของพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้ และ (2) ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้บริการไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ

4) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

อุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ตารางที่ 26 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้แต่ละแห่ง

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้แต่ละแห่ง	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
อุทยานการเรียนรู้ลำปาง (LK park)	45	100.00
• อยากให้เพิ่มจำนวน ความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสืออยู่เสมอ เช่น หนังสือวิชาชีพ นวนิยาย และหนังสือที่ได้รับความนิยม เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่าน	20	44.44
• ความเพียงพอและความพร้อมใช้งานของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งานและระบบไม่ทันสมัย	5	11.11
• จำนวนของห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ เนื่องจากห้องน้ำชำรุด และอยากให้มีกระดานชำระภายในห้องน้ำ	4	8.89
• เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้ม และอยากให้มีการแนะนำสำหรับผู้เข้าใช้บริการครั้งแรกอย่างละเอียดและชัดเจนมากกว่านี้	2	4.44
• เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งให้สามารถรองรับคนจำนวนมากได้เพียงพอ และปรับโซนโซฟาให้เป็นเก้าอี้ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมานอนหลับ	2	4.44
• จัดโซนเพิ่มพื้นที่นั่งในที่สงบ และจัดโซนหนังสือสำหรับวัยรุ่นให้อยู่ด้วยกัน เช่น หนังสือแต่งรถ ตกปลา สารคดี เพศศึกษา เป็นต้น	2	4.44
• ควรจัดแบ่งโซนที่นั่งให้มีความเหมาะสม แบ่งแยกโซนเด็กและผู้ใหญ่ออกจากกัน เนื่องจากเกิดเสียงดังรบกวน	1	2.22
• อยากให้ทำการขยายเวลาปิดทำการ จาก 18.00 น. เป็น 20.00 น.	1	2.22
• อยากให้ทำการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น	1	2.22
• อยากให้เพิ่มจำนวนจุดปลั๊กไฟ	1	2.22
• อยากให้เพิ่มแสงสว่างให้เหมาะสม เนื่องจากบางครั้งแสงไฟมีน้อยทำให้ปวดตาเวลาอ่านหนังสือ	1	2.22
• เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	2.22
• ปรับปรุงประตูทางเข้า-ออก เนื่องจากมีเสียงดังเวลาเปิด-ปิด ทำให้รบกวนเวลาอ่านหนังสือ	1	2.22
• ควรปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบให้เข้มงวดขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการหยิบหนังสือไปอ่านแล้วไม่นำกลับมาวางไว้ที่เดิม และผู้ปกครองที่นำเด็กมา ควรดูแลอย่างใกล้ชิด ไม่ควรปล่อยให้เด็กเล่นเพียงลำพังและทำลายข้าวของ	1	2.22
• อุปกรณ์ ของเล่นสำหรับเด็ก อยากให้ดูแลรักษาความปลอดภัยสำหรับเด็ก	1	2.22
• อยากให้มีสนามเด็กเล่นอยู่ด้านหน้า	1	2.22
อุทยานการเรียนรู้พิษณุโลก	61	100.00
• อยากให้เพิ่มจำนวน ความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสืออยู่เสมอ เช่น หนังสือตลกสยองนิยาย และหนังสือการ์ตูนสำหรับเด็ก	22	36.07
• ความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งานและระบบไอทีมีความล่าช้า ไม่ทันสมัย	9	14.75
• เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งให้สามารถรองรับคนจำนวนมากได้เพียงพอ	6	9.84
• อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น เนื่องจากบางครั้งห้องน้ำชำรุด และอยากให้จ้างแม่บ้านมาดูแลความสะอาด	6	9.84
• อยากให้มีบริการฟรี Wifi ที่ใช้ได้ทั่วทุกมุมห้องสมุด	6	9.84
• ปรับปรุงประสิทธิภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตและ Wifi ให้ดีขึ้น	4	6.56

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้แต่ละแห่ง	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
อยากให้มีการเรียนรู้สำหรับเด็กที่ไม่ใช่หนังสือ เช่น ของเล่นเสริมทักษะ หรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่างๆ และอยากให้มีการจัดงานแสดงผลงานศิลปะ	2	3.28
อยากให้เพิ่มแสงสว่างให้เหมาะสม และเพียงพอสำหรับอ่านหนังสือ	2	3.28
อยากให้มีการบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในศูนย์ให้หลากหลายมากขึ้น	1	1.64
อยากให้มีส่วนตัว	1	1.64
อยากให้มีห้องโสตทัศนศึกษา สำหรับให้บริการแก่ผู้พิการ	1	1.64
อยากให้จัดสรรโซนห้องสมุด ให้เป็นที่สำหรับอ่านหนังสือเพียงอย่างเดียว	1	1.64
อุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ด	40	100.00
อยากให้เพิ่มจำนวน ความหลากหลาย และอัตลักษณ์ความทันสมัยของประเภทหนังสืออยู่เสมอ เช่น หนังสือเตรียมสอบสำหรับมัธยมต้นและมัธยมปลาย หนังสือแปลจากต่างประเทศ และนิตยสารรายเดือน	11	27.50
ความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งานและมีเงื่อนไข ไม่สามารถเข้า YouTube ได้ทุกเครื่อง และอยากให้อัปเดตคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ทุกโปรแกรม	6	15.00
ควรทำการประชาสัมพันธ์ถึงสถานที่ ว่ามีการให้บริการห้องสมุด ประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปรู้จัก เพราะคนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก ว่าตั้งอยู่ที่ไหน	4	10.00
ปรับปรุงเรื่องป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจนขึ้น เช่น ป้ายทางเข้าควรเอาไปติดที่ถนนใหญ่ เพื่อคนผ่านไปมาสังเกตได้ง่าย	3	7.50
ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เนื่องจากห้องน้ำไม่สะอาด โปสเตอร์ขายข้าวต้ม น้ำไม่ไหล และควรมีกระดาษชำระในห้องน้ำ	3	7.50
อยากให้อินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมต่อได้ทุกเครื่อง ไม่บล็อกสัญญาณอินเทอร์เน็ต	2	5.00
เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	2	5.00
เงื่อนไขในการเข้าชมภาพยนตร์ ต้องมี 5 คนขึ้นไปถึงจะดูได้ น่าจะมีเป็นรอบในการฉายหนังแทน	2	5.00
อยากให้เพิ่มกิจกรรมสำหรับเด็ก หรือทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนให้เด็กที่ห่างไกลได้มีโอกาสรู้จักและได้ใช้บริการ	2	5.00
สถานที่ตั้งอยู่ลึกเกินไปจากทางเข้า ถ้าไม่มีคนแนะนำจะไม่รู้เลยว่าสถานที่แบบนี้อยู่	1	2.50
ควรมีชั้นวางรองเท้า ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย เวลาออกไปจะได้รู้สึกสบายตา	1	2.50
อยากให้มีการยืมหนังสือกลับไปอ่านที่บ้าน	1	2.50
อยากให้ทำการขยายเวลาปิดทำการ จาก 19.00 น. เป็น 20.00 น. ทุกวัน และไม่มีวันหยุดนักขัตฤกษ์	1	2.50
อยากให้เพิ่มความสว่างของไฟบริเวณจุดอ่านหนังสือ	1	2.50
อุทยานการเรียนรู้นครราชสีมา (TK Square Korat)	42	100.00
เพิ่มความหลากหลายของหนังสือ เช่น หนังสือท่องเที่ยว กีฬา วรรณคดีทั้งไทยและต่างประเทศ และทำการจัดสรรหนังสือตามหมวดหมู่ พร้อมติดป้ายสัญลักษณ์บอกหมวดหมู่	8	19.05
จำนวนของห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ เนื่องจากมีเด็กจำนวนมากช่วงเปิดเทอม	8	19.05
เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งให้สามารถรองรับคนจำนวนมากได้เพียงพอ	6	14.29
เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และมีหลังคาบังแดด	5	11.90
ควรจัดแบ่งโซนที่นั่งให้มีความเหมาะสม แบ่งแยกโซนเด็กและผู้ใหญ่ออกจากกัน เนื่องจากมีเด็กเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมากช่วงหลังเลิกเรียน จนเกิดเสียงดังรบกวน	4	9.52
ความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	3	7.14
อินเทอร์เน็ตมีปัญหา บางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานได้	2	4.76
ทำการประชาสัมพันธ์ให้ครบทุกเพศทุกวัย และเข้าถึงง่าย	1	2.38

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้แต่ละแห่ง	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
อยากให้มิกิจกรรมในช่วงปิดเทอมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย	1	2.38
อยากให้มีชั้นวางรองเท้า เนื่องจากตอนนี้ มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ถอดรองเท้าวางกันอย่างไม่เป็นระเบียบ และช่วงหน้าฝนทำให้อ่างเท้าเปียก	1	2.38
คำมัดจำในการยืมหนังสือสูงเกินไป เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเด็ก ไม่ได้มีรายได้ และไม่ควรวางเก็บตามประเภทหนังสือ เพราะที่ห้องสมุดไม่ได้มีหนังสือต่างประเทศมากมาย ควรเก็บแบบยอเดียว แบบไม่แยกประเภท	1	2.38
อยากให้ทำการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น	1	2.38
เรื่องระบบดูแลรักษาความปลอดภัย อยากให้เข้มงวดมากขึ้น เนื่องจากมีบุคคลที่ไม่ได้มาอ่านหนังสือเข้ามาอนในสถานที่ อยากให้ทำการจัดการ	1	2.38
อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)	30	100.00
อยากให้เพิ่มความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสือทุกปี เช่น หนังสือวิชาการ (โลจิสติกส์) หนังสือสำหรับเด็กหรือผู้ใหญ่	9	30.00
อยากให้มิกิจกรรมให้หลากหลายมากขึ้น เช่น กิจกรรมสำหรับครอบครัว ให้ครอบครัวสามารถใช้เวลาอยู่ร่วมกัน และกิจกรรมสำหรับอบรมความรู้เพิ่มเติมให้กับผู้ปกครอง	3	10.00
เพิ่มสื่อการเรียนรู้ให้กับเด็ก เช่น สื่อการเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ และสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบของเล่นพัฒนาสมอง	2	6.67
ควรเพิ่มชั้นวางหนังสือให้มากขึ้น จะได้วางหนังสือได้เยอะขึ้น และควรทำการยึดชั้นวางหนังสือให้ดีขึ้นวางจะได้ไม่ล้มและไม่เป็นอันตรายสำหรับผู้มาใช้บริการ	2	6.67
อยากให้ทำการขยายเวลาทำการ เป็น 09.00 น. – 19.00 น. และเปิดทำการทุกวัน	2	6.67
ควรจัดเรียงหนังสือให้อยู่ในหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือ	2	6.67
เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งให้สามารถรองรับคนจำนวนมากได้เพียงพอ และเป็นระเบียบให้มากขึ้น	2	6.67
อยากให้ขยายพื้นที่สำหรับจอดรถเพิ่มขึ้น	2	6.67
ความพร้อมใช้งานของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีความล่าช้าในการใช้งาน	1	3.33
อยากให้เพิ่มจำนวนจุดปลั๊กไฟ	1	3.33
ปรับปรุงระบบค้นหาหนังสือให้สามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น	1	3.33
ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	1	3.33
อยากให้มีรองเท้าสำหรับเปลี่ยนเดินด้านใน	1	3.33
ควรปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น	1	3.33
ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา (KCC)	30	100.00
อยากให้มิกิจกรรมร้านอาหารภายในศูนย์ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ร้านอาหารตามสั่ง หรือมี KFC มาตั้งให้บริการ	7	23.33
ควรจัดแบ่งโซนที่นั่งให้มีความเหมาะสม แบ่งแยกโซนเด็กและผู้ใหญ่ออกจากกัน เนื่องจากมีเสียงดังรบกวน	5	16.67
อยากให้มิกิจกรรมสำหรับเด็กในช่วงปิดเทอม และอยากให้มีอาจารย์สอนพิเศษใน KCC ที่คิดราคาไม่แพงจนเกินไป เพื่อให้เด็กที่ขาดโอกาสได้เรียนรู้	4	13.33
ปรับปรุงเรื่องป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจนขึ้น เช่น ป้ายห้องน้ำ	2	6.67
อยากให้เพิ่มความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสือทุกปี	2	6.67
อยากให้มีที่จอดรถในร่มสำหรับรถจักรยานยนต์เพิ่มขึ้น	2	6.67
อยากให้ขยายระยะเวลาในการยืม-คืนหนังสือให้มากขึ้น	1	3.33
เรื่องระบบดูแลรักษาความปลอดภัย อยากให้เข้มงวดมากขึ้น	1	3.33
อยากให้มิกิจกรรมอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น	1	3.33

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้แต่ละแห่ง	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
• ความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	1	3.33
• อยากให้เพิ่มจำนวนจุดปลั๊กไฟ	1	3.33
• ปรับปรุงเบาะที่นั่ง เนื่องจากเกิดความชำรุด	1	3.33
• อยากให้มีโรงภาพยนตร์ในศูนย์การเรียนรู้ และมีค่าบริการที่ถูกกว่าโรงหนังที่อื่น ให้ประชาชนได้เข้าถึง	1	3.33
• อยากให้เพิ่มพื้นที่สำหรับซ่อมดนตรีให้มากขึ้น	1	3.33
อุทยานการเรียนรู้บ้านพร อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	19	100.00
• อยากให้เพิ่มความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสือทุกปี เช่น หนังสือวิชาชีพ (การตัดเย็บเสื้อผ้า) หนังสือภาษาอังกฤษ และหนังสือการ์ตูน	5	26.32
• ควรจัดแบ่งโซนที่นั่งให้มีความเหมาะสม แบ่งแยกโซนเด็กและผู้ใหญ่ออกจากกัน เนื่องจากมีเสียงดังรบกวน	4	21.05
• ปรับปรุงพื้นไม้ เบาะที่นั่ง และหลอดไฟ เนื่องจากเกิดความชำรุด	3	15.79
• อยากให้ปรับอุณหภูมิของแอร์ให้เย็นกว่านี้ เพราะอากาศภายในร้อน	2	10.53
• อยากให้เพิ่มสื่อการเรียนรู้ให้เด็กเยอะขึ้น เช่น สื่อลูกคิด	1	5.26
• อยากให้ขยายพื้นที่ตรงบริเวณจุดระบายส้วมภาพ	1	5.26
• อยากให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ	1	5.26
• อยากให้มีบริการร้านค้าอาหารและน้ำดื่ม ภายในอุทยานการเรียนรู้	1	5.26
• ควรเพิ่มกระดาษชำระในห้องน้ำ	1	5.26
อุทยานการเรียนรู้นครหาดใหญ่	38	100.00
• อยากให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอต่อผู้เข้าใช้บริการ และปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น เนื่องจากบางครั้งห้องน้ำชำรุด เช่น น้ำไม่ไหล ไฟกระพริบ ก๊อกน้ำรั่ว ห้องน้ำไม่สะอาด ทำให้ต้องเดินไปใช้บริการห้องน้ำที่อื่น และอยากให้จ้างแม่บ้านมาดูแลความสะอาด	19	50.00
• อยากให้เพิ่มความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสือทุกปี เช่น หนังสือสำหรับผู้สูงอายุ หนังสือภาษา และนวนิยาย	6	15.79
• ความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	3	7.89
• ควรจัดแบ่งโซนที่นั่งให้มีความเหมาะสม แบ่งแยกโซนเด็กและผู้ใหญ่ออกจากกัน เนื่องจากมีเสียงดังรบกวน	2	5.26
• ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรให้นักงานเข้ามาช่วยเหลือเวลาหาหนังสือไม่เจอ และควรมีใจรักบริการ พูดจาสุภาพกับผู้ที่มาใช้บริการให้มากขึ้น	2	5.26
• ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น อาจจะเป็นการเปิดเว็บไซต์ของ TK park ให้ดูว่ามีกิจกรรมอะไรบ้างที่น่าสนใจแล้วนำกลับมาปรับใช้กับห้องสมุดของตนเอง	2	5.26
• อยากให้มีโต๊ะและเก้าอี้เพิ่มขึ้น	1	2.63
• ปรับปรุงเรื่องป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจนขึ้น เช่น ป้ายห้องน้ำ	1	2.63
• อยากให้ปรับอุณหภูมิของแอร์ให้เย็นกว่านี้	1	2.63
• อยากให้เพิ่มจำนวนจุดปลั๊กไฟ	1	2.63
อุทยานการเรียนรู้ภูเก็ต (PK park)	38	100.00
• อยากให้เพิ่มความหลากหลาย และอัปเดตความทันสมัยของประเภทหนังสือทุกปี เช่น หนังสือแบบฝึกหัดวิชาวิทยาศาสตร์ คณิต หนังสือเฉพาะทาง (นิติศาสตร์) นวนิยาย นิตยสาร และหนังสือภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ ญี่ปุ่น จีน เกาหลี)	9	23.68
• ควรจัดแบ่งโซนที่นั่งให้มีความเหมาะสม แบ่งแยกโซนเด็กและผู้ใหญ่ออกจากกัน เนื่องจากมีเสียงดังรบกวน ควรมีมาตรการจัดการไม่ให้เด็กส่งเสียงดังจนเกินไป	7	18.42

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้แต่ละแห่ง	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
• เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งให้สามารถรองรับคนจำนวนมากได้เพียงพอ	5	13.16
• อยากให้ปรับอุณหภูมิของแอร์ให้เย็นกว่านี้ เนื่องจากแอร์บางตัวไม่ถูกเปิด และอากาศภายในกร้อน	4	10.53
• ควรจัดเรียงหนังสือให้ตรงกับหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือ	3	7.89
• ควรลดแสงไฟลง เนื่องจากมีความสว่างมากเกินไป ทำให้รู้สึกร้อนและปวดดวงตา	2	5.26
• ความเพียงพอของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2	5.26
• ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่สุภาพ อยากให้เข้ามาทักทายผู้มาใช้บริการ และตกแต่งเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดที่เล่นโทรศัพท์ในเวลางาน	2	5.26
• อยากให้จัดกิจกรรมประดิษฐ์ให้มากขึ้น	2	5.26
• อยากให้ทำการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น	1	2.63
• ปรับปรุงประสิทธิภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตและ Wifi ให้ดีขึ้น	1	2.63

มิวเซียมสยาม

ตารางที่ 27 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แต่ละแห่ง

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แต่ละแห่ง	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
พิพิธภัณฑ์แมลง จังหวัดเชียงใหม่	8	100.00
• เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คอยอธิบายบรรยายเกี่ยวกับแมลงทุกจุด	4	50.00
• อยากให้ขยายพื้นที่ให้กว้างขวางและดูเป็นธรรมชาติมากกว่านี้	2	25.00
• ควรใช้สื่อการนำเสนอให้ดูน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น แสง สี เสียง เป็นภาพเคลื่อนไหวในการบรรยาย	2	25.00
พิพิธภัณฑ์บ้านดงโฮจิมินห์	16	100.00
• อยากให้ขยายพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ให้กว้างขวางมากขึ้น และทำการจัดโซนของร้านอาหารให้ดูน่าซื้อ ให้เหมาะสมกลมกลืนกับพิพิธภัณฑ์	6	37.50
• อยากให้มีเรื่องราว ประวัติของชาวเวียดนามเพิ่มมากขึ้น เช่น นำของข้าวเครื่องใช้ที่สื่อถึงความเป็นชาวเวียดนามมาจัดแสดง และข้อมูลในด้านต่างๆ ของประเทศเวียดนาม	4	25.00
• เพิ่มจุดถ่ายรูปให้มากขึ้น เพราะสถานที่มีความสวยงาม	3	18.75
• ปรับปรุงเรื่องการนำเสนอให้เด็กสามารถเข้าใจได้ง่าย และให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นชาวเวียดนาม เพื่อให้ดูน่าสนใจและเข้ากับสถานที่	2	12.50
• ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ในโซนต่างๆ ให้มีความโดดเด่นมากขึ้นกว่านี้	1	6.25
พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว จังหวัดภูเก็ต	2	100.00
• ควรมีสื่อการนำเสนอที่มีความทันสมัย ดูน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การแสดงพื้นเมือง	2	100.00
ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมร้อยเอ็ด	4	100.00
• ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์บอกทางเข้าสู่ศูนย์เรียนรู้และวัฒนธรรมให้เห็นชัดเจนกว่านี้ เนื่องจากมีการทำถนนด้านหน้าห้องฟ้าจำลอง ทำให้คิดว่าปิดทำการ	3	75.00
• เพิ่มกิจกรรมที่สามารถให้เด็กมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหรือทดลองได้	1	25.00

5) ข้อเสนอแนะจากทีมที่ปรึกษา

เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะจากทีมที่ปรึกษาของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ประเด็น	สาระสำคัญ	ข้อเสนอแนะ
● การประชาสัมพันธ์	ช่องทางการประชาสัมพันธ์	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จัก เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ที่สุดคือ ญาติ/เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ซึ่งเป็นช่องทางที่ทางควรให้ความสำคัญเป็นหลัก และควรที่จะสร้างประสบการณ์และการรับรู้ที่ดี เพื่อให้เกิดความประทับใจและเชิญชวนแบบปากต่อปาก เพื่อให้คนรู้จักและอยากที่จะเข้ามาใช้บริการที่เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้
● การเข้าใช้บริการ	เหตุผลที่ทำให้มาเข้าใช้บริการ	- เหตุผลสำคัญที่ทำให้คนเข้ามาใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ คือ ได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย ซึ่งทางเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ควรให้ความสำคัญในด้านความหลากหลาย และความทันสมัยของประเภทหนังสือ รวมถึงคงไว้ซึ่งจุดเด่นทางด้านที่กล่าวมา
● ความพึงพอใจ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนที่สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวมในด้านอื่นๆ ซึ่งมีความโดดเด่นในเรื่องความสะอาดของสถานที่ อีกทั้งได้รับคะแนนการเข้าใช้บริการค่อนข้างมากในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทาง และควรทำการจัดสรรพื้นที่ให้มีความเหมาะสมกับทุกช่วงวัย โดยการแบ่งโซนระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ออกจากกัน เพื่อลดการเกิดเสียงดังรบกวน และเรื่องที่มีผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะมาคือ เรื่องของห้องน้ำของเครือข่ายอุทยาน ที่ไม่พร้อมใช้งานไม่ว่าจะเป็น จำนวนห้องน้ำมีน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ห้องน้ำชำรุด ห้องน้ำไม่สะอาด รวมถึงอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ภายในห้องน้ำ ดังนั้นทางทีมที่ปรึกษา คาดว่าหากมีการพัฒนาในเรื่องนี้ด้วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านนี้เพิ่มขึ้นในอนาคต
	วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์	- เรื่องความพร้อม ความเพียงพอ และความทันสมัย ของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์นั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่เนื่องจากมีผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นและมีความทันสมัย จะทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้สามารถเพิ่มขึ้นกว่าเดิม
● การได้รับประโยชน์	พัฒนาปรับปรุงบริการ	- การได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งมีความโดดเด่นเป็นอย่างมากในด้านของความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง ซึ่งถือว่าเป็นการตอบรับที่ดี ดังนั้นทางเครือข่ายควรคงไว้เป็นจุดเด่นเพื่อพัฒนาต่อไปในอนาคต

เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะจากทีมที่ปรึกษาของเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

ประเด็น	สาระสำคัญ	ข้อเสนอแนะ
● การประชาสัมพันธ์	ช่องทางการประชาสัมพันธ์	- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จัก เครือข่ายพิพิธภัณฑ์มากที่สุดคือ ญาติ/เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ซึ่งเป็นช่องทางที่ทางควรให้ความสำคัญเป็นหลัก และควรที่จะสร้างประสบการณ์และการรับรู้ที่ดี เพื่อให้เกิดความประทับใจและเชิญชวนแบบปากต่อปาก เพื่อให้คนรู้จักและอยากที่จะเข้ามาใช้บริการที่เครือข่ายพิพิธภัณฑ์
● การเข้าใช้บริการ	เหตุผลที่ทำให้มาเข้าใช้บริการ	- เหตุผลสำคัญที่ทำให้คนเข้ามาใช้บริการเครือข่ายมิวเซียมสยาม คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด ดังนั้นทางเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ อาจเพิ่มเติมในด้านการใส่เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการพักผ่อนของผู้ใช้บริการให้เกิดความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น
● ความพึงพอใจ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	- ความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีคะแนนที่สูงกว่าความพึงพอใจโดยรวมในด้านอื่นๆ ซึ่งควรที่จะรักษา/พัฒนาข้อดีนี้ไว้
	ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- ความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลและวิธีการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ และความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับความพึงพอใจโดยรวมในด้านอื่นๆ ซึ่งหากต้องการพัฒนาด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ควรทำการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ที่ใช้ในการนำเสนอนิทรรศการให้มีความน่าสนใจ เป็นอันดับแรก หากเป็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรทำการปรับปรุงเรื่องสถานที่ ตกแต่งให้ดูกว้างขวาง ให้เหมาะสมกับธรรมชาติ และปรับปรุงเรื่องป้ายสัญลักษณ์ให้โดดเด่นตั้งแต่ทางเข้าของพิพิธภัณฑ์
● การได้รับประโยชน์	พัฒนาปรับปรุงบริการ	- การได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งมีความโดดเด่นในด้านการได้รับความรู้เพิ่มขึ้นและการได้รับประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นการตอบรับที่ดี ดังนั้นทางเครือข่ายควรคงไว้เป็นจุดเด่นเพื่อพัฒนาต่อไปในอนาคต



OKMD

กระตุ้นคิด เพื่อพัฒนาความคิด เพิ่มความรู้ สร้างสรรค์ภูมิปัญญา



บริษัท คัสตอม เอเชีย จำกัด

ที่อยู่ : 1168/65 ชั้น 23 อาคารลุมพินีทาวเวอร์ ถนนพระราม 4

แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์ : 02-649-9799

www.c-asia.com