



สำนักงานกฤษฎีกา

okmd

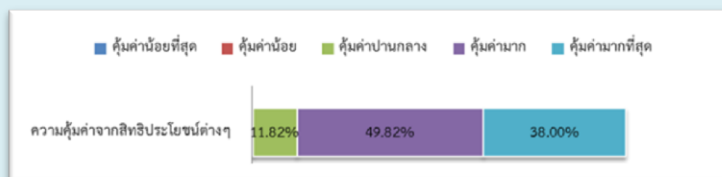
รายงานผลการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงาน สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2560



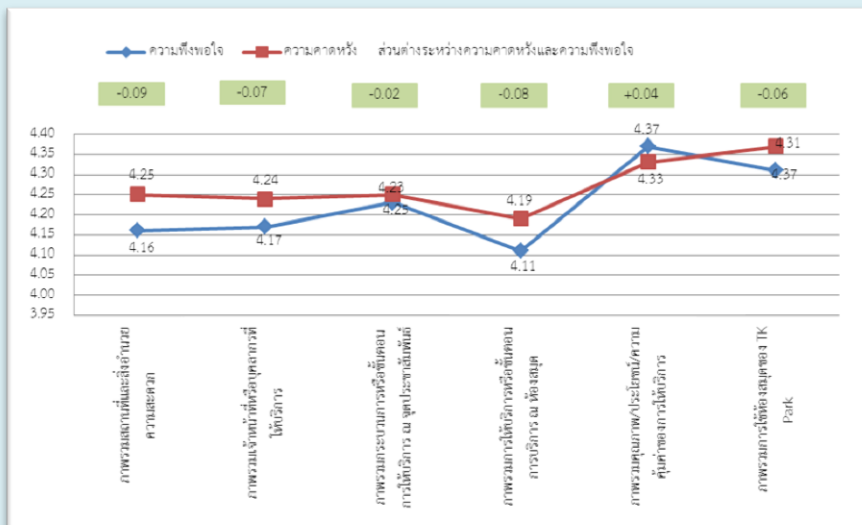
รายงานผลการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงาน ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2560

ในปีงบประมาณ 2560 สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) (สปร.) ได้มอบหมายให้สถาบันวิทยาการจัดการ หรือ TRIS Academy of Management ประเมินความคุ้มค่าของการให้บริการต้นแบบแหล่งเรียนรู้ของ สปร. ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ 1) ห้องสมุดมีชีวิต ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) 2) พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้รูปแบบ Discovery Museum ภายใต้การบริหารจัดการของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) และ 3) ห้องสมุดด้านการออกแบบ ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) สาขาเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์สมาชิกและผู้รับบริการจำนวน 1,200 ราย ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2560 มีผลการประเมิน ดังนี้

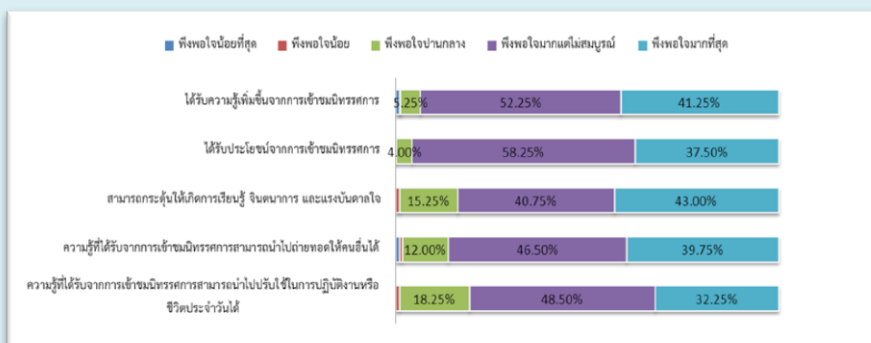
1) ห้องสมุดมีชีวิต สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ จากการสำรวจผู้ให้บริการจำนวน 550 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกและใช้บริการห้องสมุดมีชีวิต มีความคุ้มค่า โดยเห็นว่ามีค่ามาก ร้อยละ 49.82 และมีค่ามากที่สุดร้อยละ 38



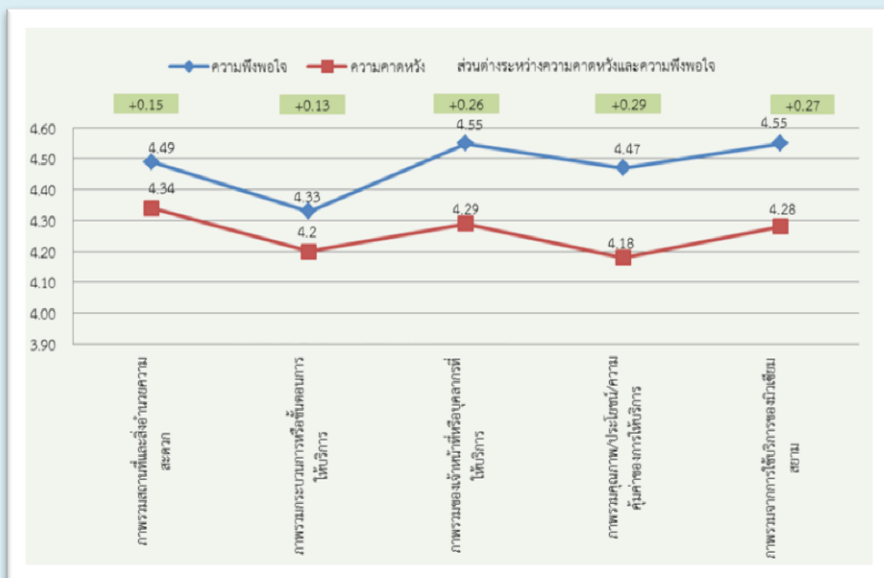
นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังอยู่ 1 ด้าน คือ คุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ โดยส่วนต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจที่ +0.04 คะแนน จากการที่มีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 ที่ระดับ 4.37 คะแนน แต่ก็มีความคาดหวังเป็นอันดับ 1 ที่ระดับ 4.33 คะแนน แสดงว่าสำนักงานอุทยานการเรียนรู้สามารถส่งมอบบริการจนผู้รับบริการรู้สึกว่าการคุ้มค่ามากกว่าที่ผู้ให้บริการคาดหวัง



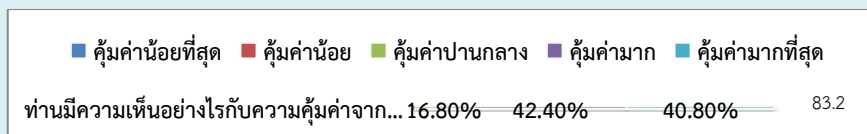
2) พิพิธภัณฑการเรียนรู้รูปแบบ Discovery Museum หรือมิวเซียมสยาม สถาบันพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจใน คุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการจากผู้ใช้บริการจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.12-4.33 คะแนน ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพ/ประโยชน์และความคุ้มค่ามากที่สุด



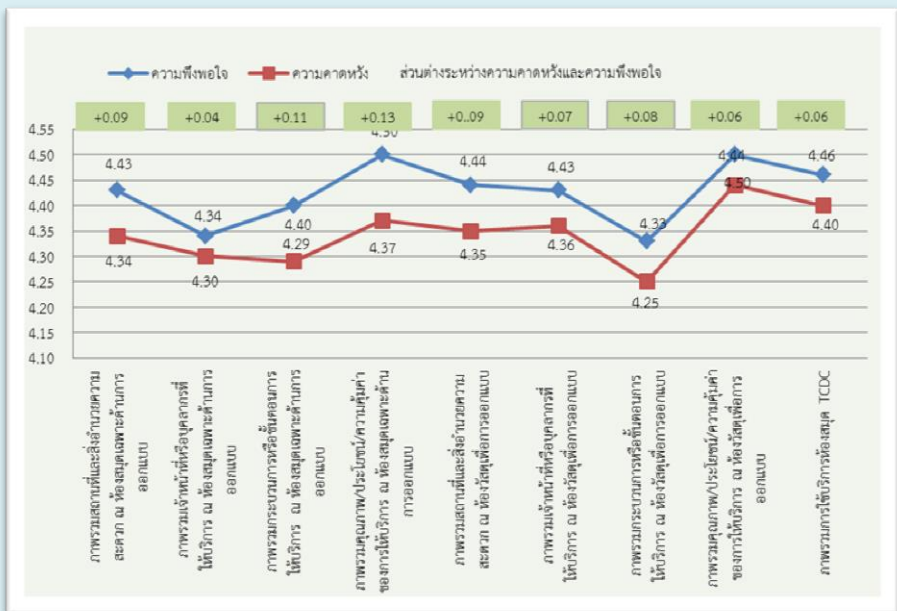
ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมด้านคุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการมี Gap +0.29 แสดงว่ามี เชื่อมสมยามีคุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการดีกว่าความคาดหวังของ ผู้รับบริการมาก



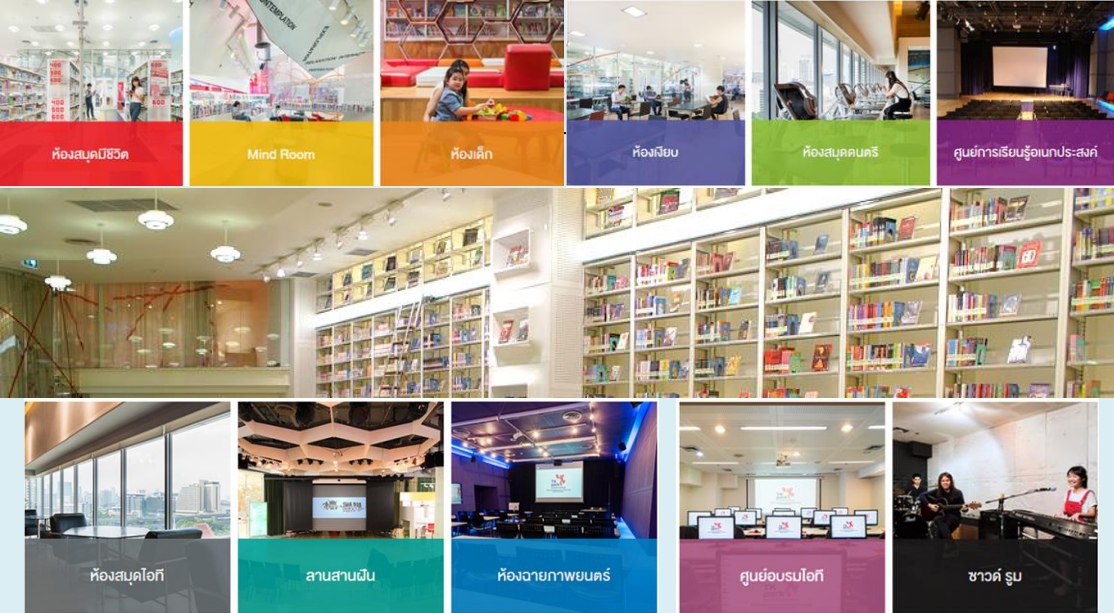
3) ห้องสมุดด้านการออกแบบ สาขาเชียงใหม่ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ ผลการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการจำนวน 250 ตัวอย่าง ต่อความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC เชียงใหม่ พบว่าผู้รับบริการให้คะแนนในระดับค่อนข้างคุ้มค่ามากถึงคุ้มค่ามากที่สุด รวมกันคิดเป็นร้อยละ 83.20



ภาพรวมด้านคุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ ณ ห้องสมุดเฉพาะด้านการออกแบบ มีส่วนต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจที่ +0.13 และด้านคุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ ณ ห้องวัสดุเพื่อการออกแบบ มีส่วนต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจที่ +0.06 แสดงว่าการบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบเชิงใหม่มีคุณภาพ/ประโยชน์และความคุ้มค่าสูงกว่าความคาดหวัง



ที่มา : รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ งานประเมินผลการดำเนินงานของ สสร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560



okmd

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล)

ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-21056500 โทรสาร 0-2105-6556,8

Website : www.okmd.or.th