



สำนักนายกรัฐมนตรื

okmd
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้



ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในแหล่งเรียนรู้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

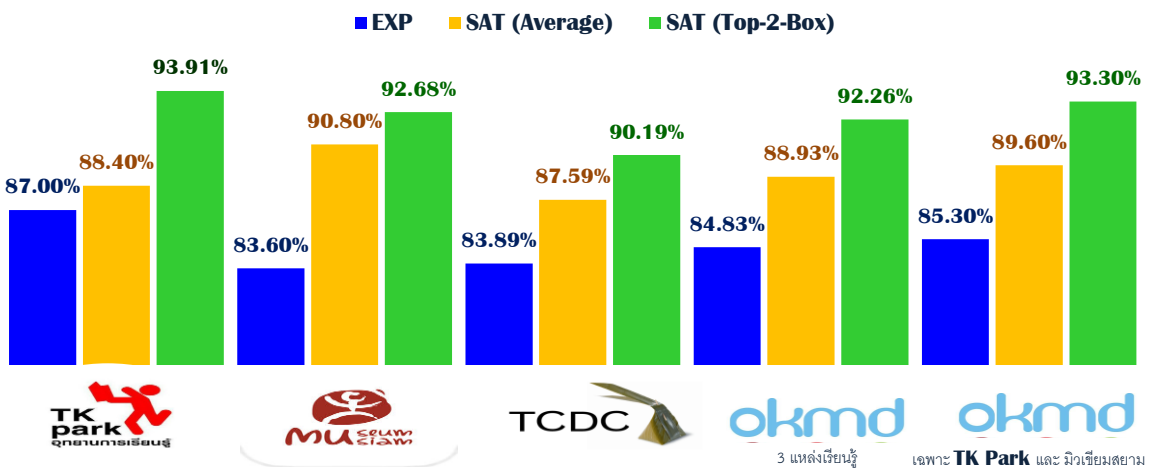
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การสำรวจระดับความพึงพอใจของแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

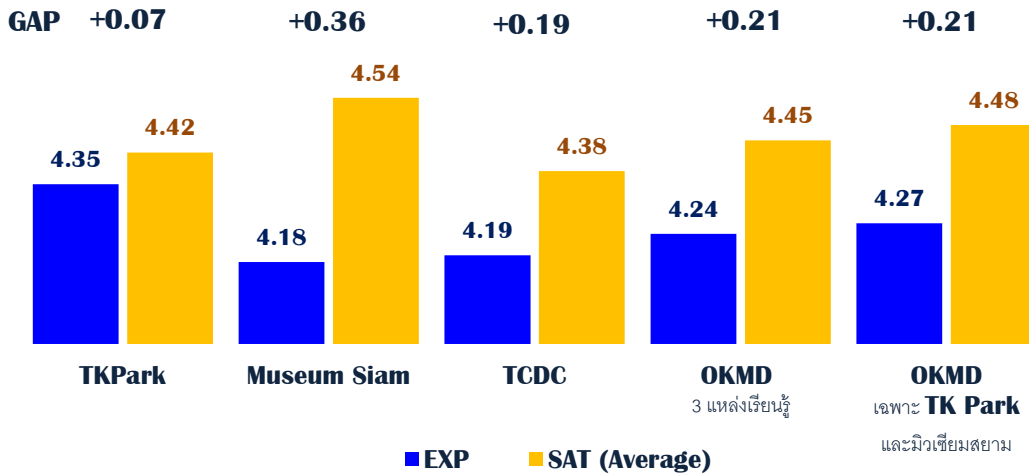
1) ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) พิจารณาจากข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) และมิวเซียมสยาม ซึ่งมีรายละเอียดของผลสำรวจเป็นดังนี้



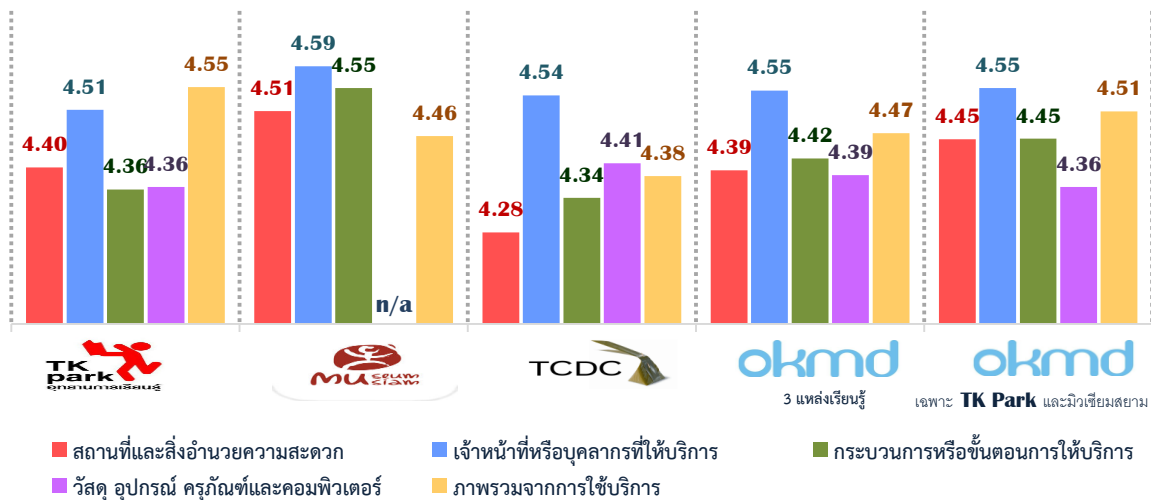
แผนภูมิที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.93 (Top-2-Boxes ร้อยละ 92.26) และหากพิจารณาผลสำรวจเฉพาะจาก 2 แหล่งเรียนรู้ (TK Park และมิวเซียมสยาม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 93.30) โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ทุกแห่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ระดับคะแนน 4.20 ขึ้นไป) โดยมิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 (Top-2-Boxes ร้อยละ 92.68) รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.40 (Top2Boxes ร้อยละ 93.91) และ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.59 (Top2Boxes ร้อยละ 90.19) ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 2 ภาพรวมเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ สปร.

เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ สปร. พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.21 และหากพิจารณาผลสำรวจเฉพาะจาก 2 แหล่งเรียนรู้ (TK Park และมิวเซียมสยาม) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.21 เช่นกัน ซึ่ง หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้พบว่า มิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังมากที่สุด เท่ากับ 0.36 รองลงมาคือ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.19 และอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) มีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังเท่ากับ 0.07 ตามลำดับ



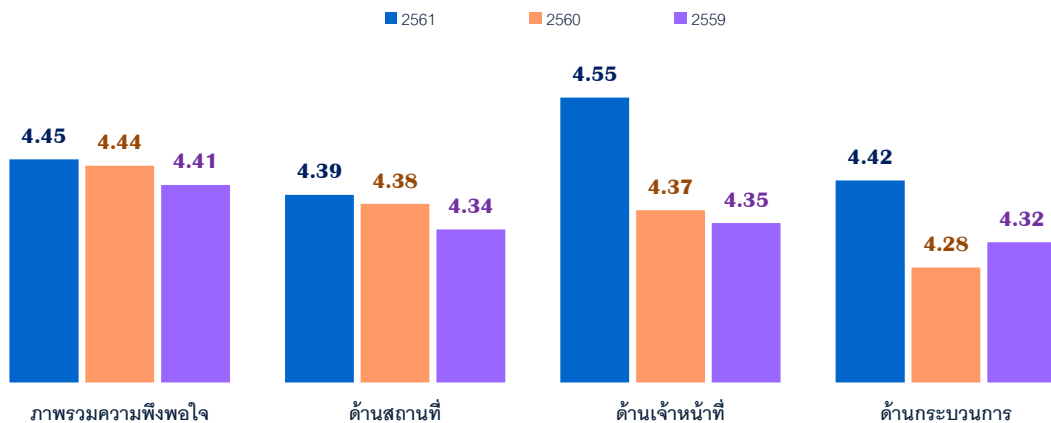
แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สปร.

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการสำรวจพบว่า ระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นทั้ง 3 แหล่งเรียนรู้ โดยหากพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.51 ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.59 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.55 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.41 และด้านภาพรวมจากการใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับคะแนน 4.55 สำหรับมิวเซียม

สยามไม่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ เนื่องจากในพื้นที่หลักที่ให้บริการเพื่อจัดนิทรรศการหลักไม่มีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ไว้สำหรับให้บริการ

2) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการเปรียบเทียบ 3 ปี (ปี 2559-2561)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ 3 ปี (ปี 2559-2561) พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2561 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2560 (+0.01 คะแนน) เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (+0.04 คะแนน) และเมื่อเปรียบเทียบ 3 ปี จำแนกตามแต่ละด้านของความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ทุกด้านมีระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” มี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 (+0.01 คะแนน) เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (+0.05 คะแนน) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 (+0.18 คะแนน) เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (+0.20 คะแนน) และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 (+0.14 คะแนน) เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (+0.10 คะแนน) โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตลอด 3 ปี เพิ่มขึ้นมากที่สุด (+0.20คะแนน) โดยในปี 2561 มีประเด็นที่ไม่ได้สำรวจความพึงพอใจได้แก่ ด้านคุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ โดยเพิ่มการสำรวจในประเด็นด้านด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ และด้านภาพรวมจากการใช้บริการแทน



แผนภูมิที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2559-2561

3) ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังรายหน่วยงาน ปี 2561

3.1) ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

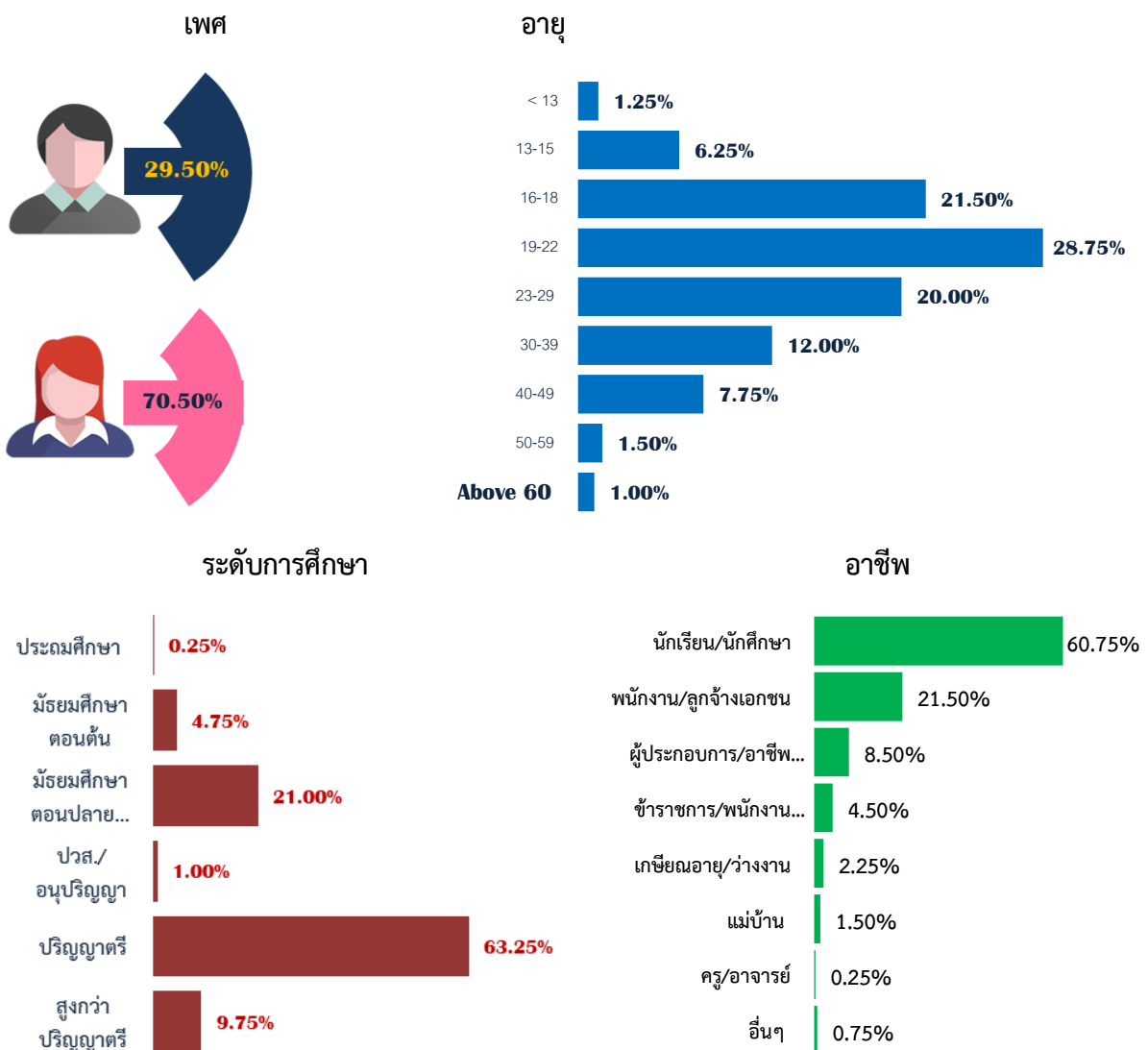
การศึกษาด้วยการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต่อไป ผลการสำรวจ เป็นดังนี้

การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

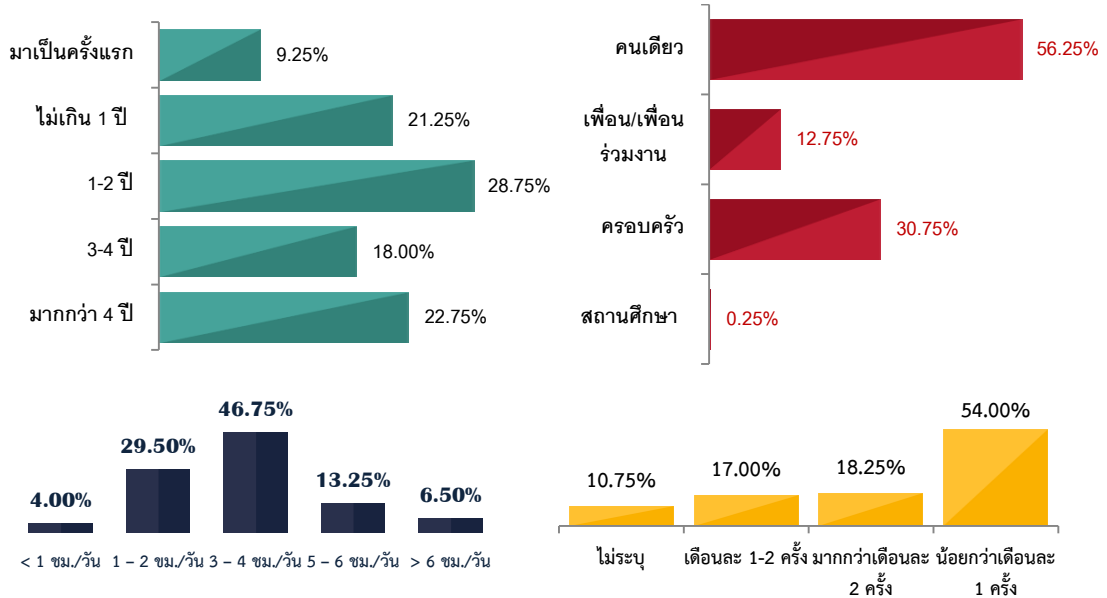
การสุ่มสำรวจผู้ให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 282 คน (ร้อยละ 70.50) เพศชาย 118 คน (ร้อยละ 29.50) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 19-22 ปี (ร้อยละ 28.75) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 21.50) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึง 253 คน (ร้อยละ 63.25) รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. 84 คน (ร้อยละ 21.00) และผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา 243 คน (ร้อยละ 60.75) รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน 86 คน (ร้อยละ 21.50)



แผนภูมิที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

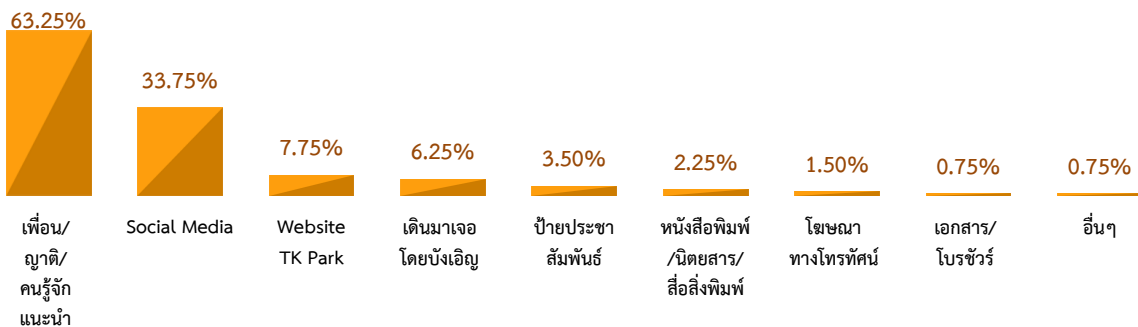
1.2 การมาใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี (ร้อยละ 28.75) โดยในรอบปีที่ผ่านมามีผู้ใช้บริการเป็นประจำ โดยระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการประมาณ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 46.75) และปกติมาใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 56.25) รองลงมา คือ มากับครอบครัว (ร้อยละ 30.75) ส่วนใหญ่มาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 54.00)



แผนภูมิที่ 6 การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ TK Park

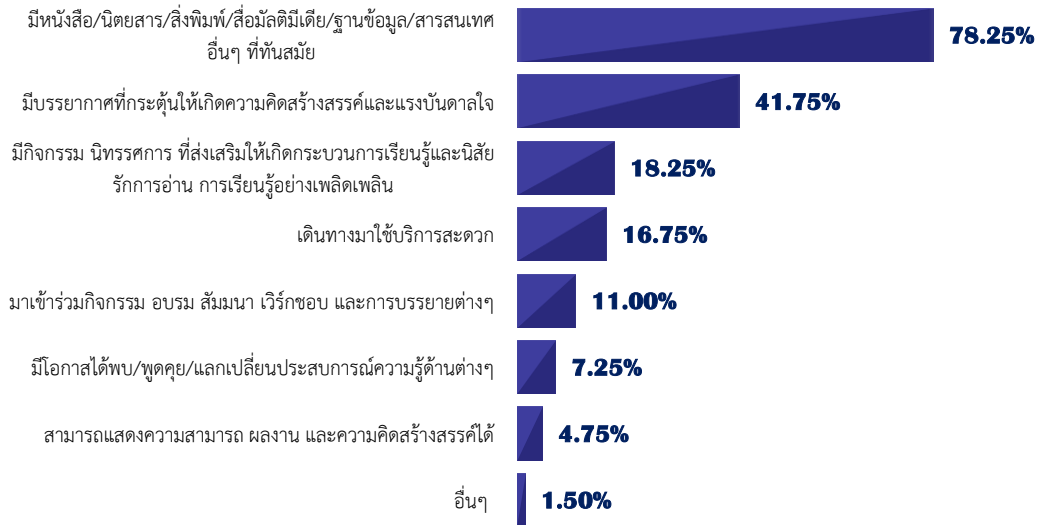
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จัก TK Park ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก แนะนำ (ร้อยละ 63.25) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook ,Youtube) (ร้อยละ 33.75) และ Website TK Park (ร้อยละ 7.75) ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 7 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก TK Park

เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ TK Park คือ อันดับที่ 1 TK Park มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 78.25) อันดับที่ 2 มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 41.75) อันดับที่ 3 มีกิจกรรม นิทรรศการ ที่

ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และนิสัยรักการอ่าน การเรียนรู้อย่างเพลิดเพลิน (ร้อยละ 18.25) อันดับที่ 4 มีโอกาสได้พบ/พูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ด้านต่างๆ (ร้อยละ 16.75) อันดับที่ 5 สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ (ร้อยละ 11.00)



แผนภูมิที่ 8 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ TK Park

การเป็นสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) มีผู้ที่เป็นสมาชิกปัจจุบันร้อยละ 70.25 ไม่ได้เป็นสมาชิก ร้อยละ 29.75 โดยเหตุผลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เนื่องจากไม่ค่อยมาใช้บริการ (ร้อยละ 73.95)

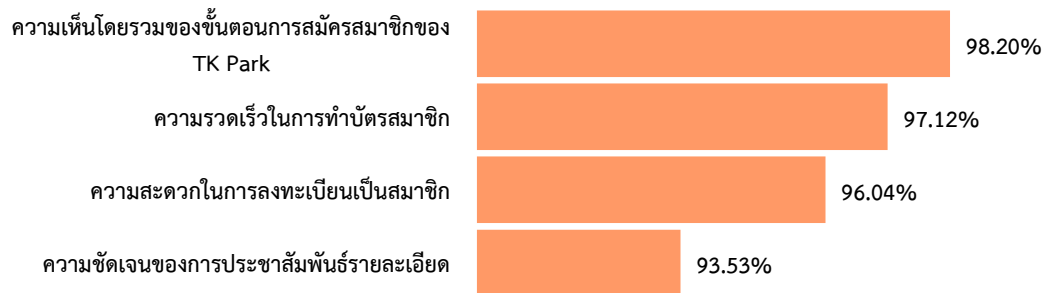


แผนภูมิที่ 9 การเป็นสมาชิกของ TK Park และสาเหตุที่ไม่เป็นสมาชิกกับ TK Park

ขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park (ผู้ตอบคือ สมาชิกปัจจุบัน 278 คน) ผู้ใช้บริการมีความเห็น โดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park ระดับดีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดย ผู้ใช้บริการมีความเห็นในเรื่องความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิกในระดับดีขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 97.12 รองลงมา คือ เรื่องความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิกในมีความเห็นระดับดี ขึ้นไปร้อยละ 96.04 และความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียด มีความเห็นระดับดีขึ้นไป ร้อยละ 93.53 โดยผู้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะต่ออายุแน่นอน ร้อยละ 93.17

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park

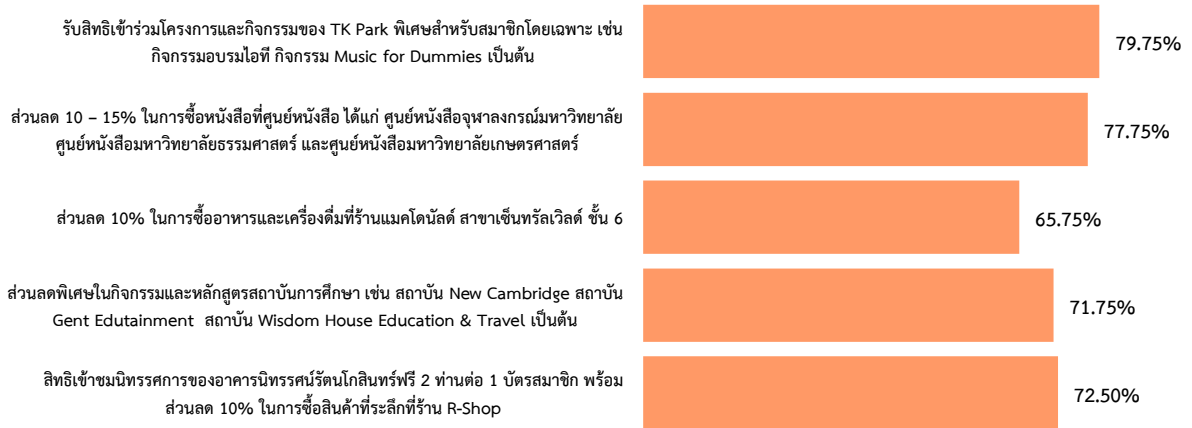
ขั้นตอนการสมัครสมาชิก	ต้องปรับปรุง ถ้วน	ควร ปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียด	0.00%	0.00%	6.47%	62.95%	30.58%
ความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิก	0.00%	0.00%	3.96%	44.96%	51.08%
ความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก	0.00%	0.00%	2.88%	37.77%	59.35%
ความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิก ของ TK Park	0.00%	0.00%	1.80%	39.93%	58.27%


แผนภูมิที่ 10 ระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park ในระดับมากขึ้นไป

ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TK Park พบว่า ผู้ใช้บริการมีความสนใจในสิทธิประโยชน์มากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ รับสิทธิเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมของ TK Park พิเศษสำหรับสมาชิกโดยเฉพาะ เช่น กิจกรรมอบรมไอที กิจกรรม Music for Dummies เป็นต้น โดยให้ความสนใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.75 รองลงมา คือ ส่วนลด 10 – 15% ในการซื้อหนังสือที่ศูนย์หนังสือ ได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยให้ความสนใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.75 โดยที่สิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจน้อยที่สุดคือส่วนลด 10% ในการซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 6 โดยให้ความเห็นในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 65.75

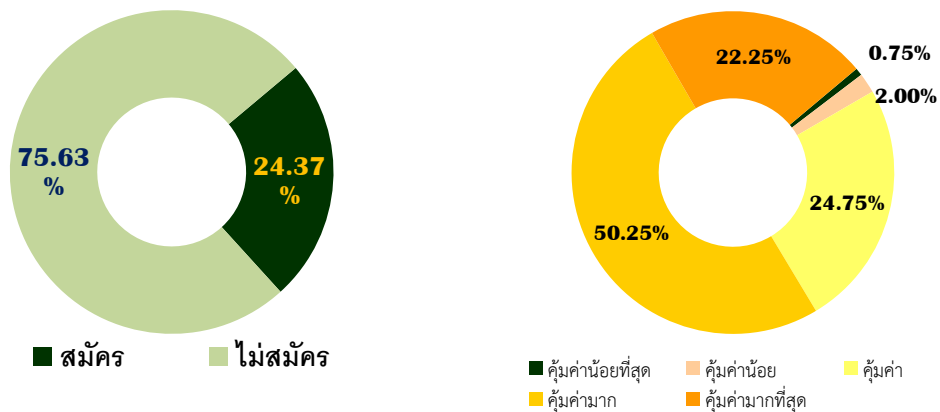
ตารางที่ 2 ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TK Park

สิทธิประโยชน์	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
รับสิทธิเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมของ TK Park พิเศษสำหรับสมาชิกโดยเฉพาะ เช่น กิจกรรมอบรมไอที กิจกรรม Music for Dummies เป็นต้น	0.50%	2.50%	17.25%	58.25%	21.50%
ส่วนลด 10 – 15% ในการซื้อหนังสือที่ศูนย์หนังสือ ได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.50%	2.25%	19.50%	55.50%	22.25%
ส่วนลด 10% ในการซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 6	0.50%	1.75%	32.00%	42.00%	23.75%
ส่วนลดพิเศษในกิจกรรมและหลักสูตรสถาบันการศึกษา เช่น สถาบัน New Cambridge สถาบัน Gent Edutainment สถาบัน Wisdom House Education & Travel เป็นต้น	0.75%	2.25%	25.25%	50.00%	21.75%
สิทธิเข้าชมนิทรรศการของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ฟรี 2 ท่านต่อ 1 บัตรสมาชิก พร้อมส่วนลด 10% ในการซื้อสินค้าที่ระลึกที่ร้าน R-Shop	0.75%	2.00%	24.75%	50.25%	22.25%



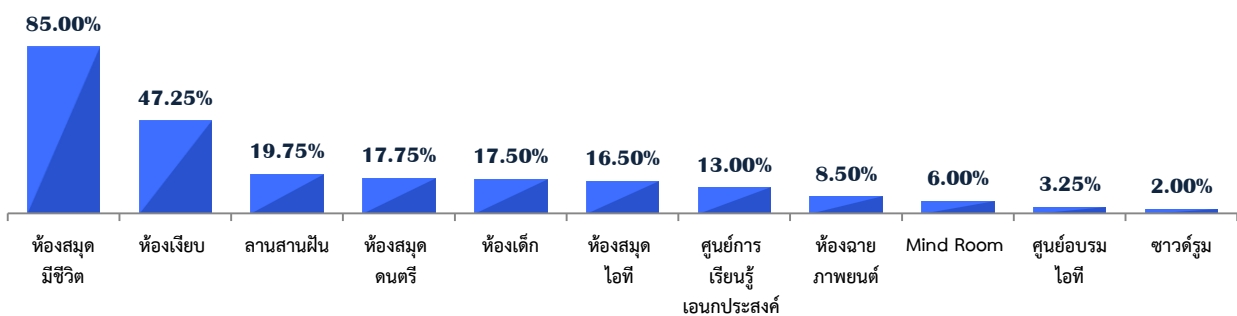
แผนภูมิที่ 11 ระดับความคิดเห็นความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TK Park ในระดับมากขึ้นไป

จากสิทธิประโยชน์ข้างต้น ผู้ที่ยังไม่เป็นสมาชิก (ผู้ตอบ 119 คน) สนใจสมัครสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 24.37 และไม่สมัครสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 75.63 อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ผู้ตอบ 400 คน) มีความเห็นในความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์ในระดับคุ้มค่ามากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.50



แผนภูมิที่ 12 ความสนใจสมัครสมาชิกและไม่สมัครสมาชิกและความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์

พื้นที่บริการที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ห้องสมุดมีชีวิต (ร้อยละ 85.00) รองลงมาคือ ห้องเงียบ (ร้อยละ 47.25) โดยพื้นที่ที่ผู้บริการเคยใช้น้อยที่สุดได้แก่ ชาวด์รูม (ร้อยละ 2.00)



แผนภูมิที่ 13 ความสนใจในพื้นที่การให้บริการ TK Park

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกือบทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.06-4.58 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.52 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ (4.58 คะแนน) รองลงมา คือ การออกแบบตกแต่งสถานที่สวยงามบรรยากาศดี (4.53 คะแนน) อันดับ 3 คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม (4.47 คะแนน) อันดับ 4 คือ แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน (4.39 คะแนน) อันดับ 5 คือ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย (4.36 คะแนน) และอันดับ 6 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.29 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ โต๊ะและที่นั่งมีเพียงพอต่อการให้บริการ (4.06 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (ผลต่าง=-0.02) และโต๊ะและที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ (ผลต่าง=-0.25)

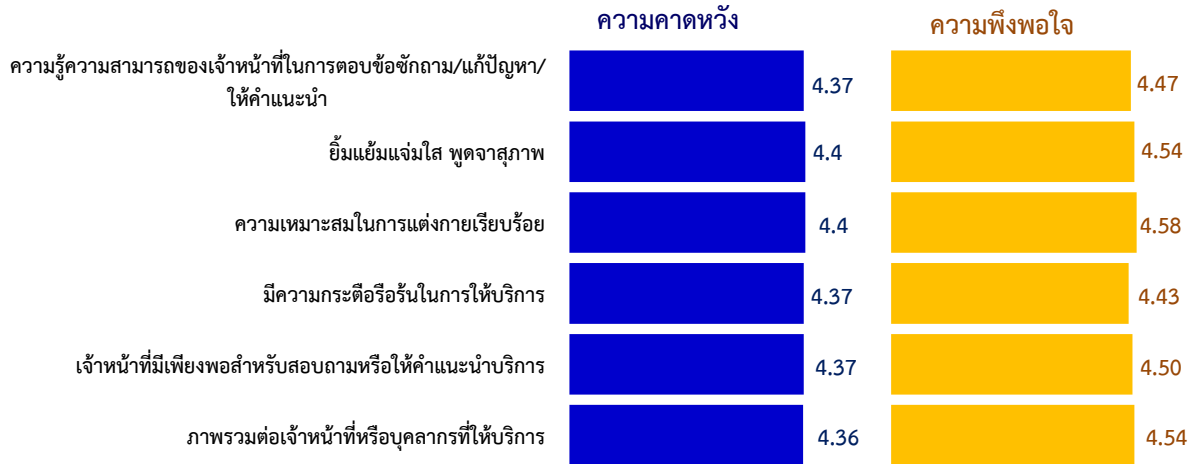


แผนภูมิที่ 14 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.43-4.58 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย (4.58 คะแนน) รองลงมา คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (4.54 คะแนน) อันดับ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.50 คะแนน) อันดับ 4 คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ (4.47 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.43 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า

ในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 15 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.3.1 จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด (4.52 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.35-4.53 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (4.53 คะแนน) อันดับ 2 คือ ความสะดวกง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ (4.52 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ (4.46 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม (4.35 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) สามารถส่งมอบบริการกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 16 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

2.3.2 ห้องสมุด (ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดดนตรี/ห้องสมุดไอที และพื้นที่บริการส่วนอื่น ได้แก่ MIND ROOM/ห้องเด็ก/ห้องเงียบ)

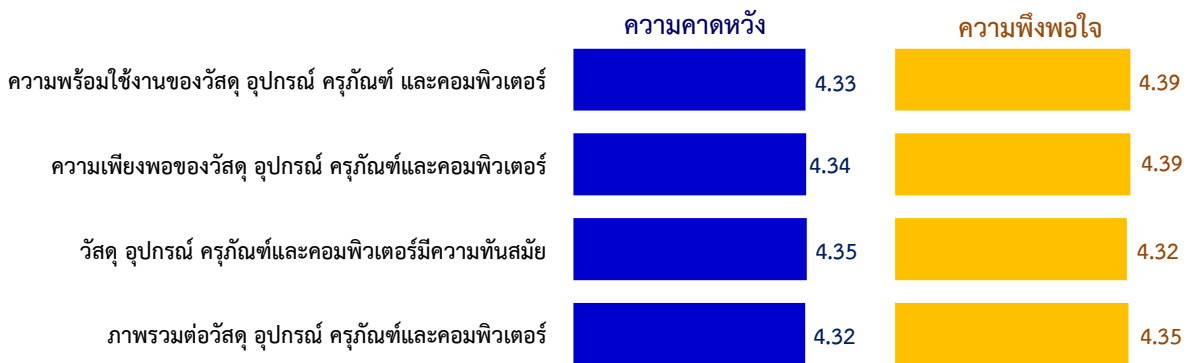
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ พื้นที่ห้องสมุดทุกประเภทในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ของห้องสมุดทุกโซนได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.19-4.39 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (4.35 คะแนน) อันดับ 3 คือ หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (4.32 คะแนน) และความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย (4.32 คะแนน) อันดับ 4 คือ ความหลากหลายของประเภทหนังสือ (4.31 คะแนน) และความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย (4.31 คะแนน) อันดับ 5 การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ และสื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ (4.30 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความทันสมัยของหนังสือ (4.19 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่า มีจำนวน 8 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ (ผลต่าง=-0.05) การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ (ผลต่าง=-0.04) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ (ผลต่าง=-0.05) หนังสือมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ (ผลต่าง=-0.12) ความทันสมัยของหนังสือ (ผลต่าง=-0.14) หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน(ผลต่าง=-0.03) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดียและสื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ (ผลต่าง=-0.01)

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้น...	4.32	4.27
การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ	4.34	4.30
ความหลากหลายของประเภทหนังสือ	4.36	4.31
หนังสือมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.35	4.23
ความทันสมัยของหนังสือ	4.33	4.19
หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.35	4.32
ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย	4.33	4.32
สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.31	4.30
ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย	4.31	4.31
สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.32	4.35
กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น	4.33	4.39
ภาพรวมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด	4.31	4.41

แผนภูมิที่ 17 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ พื้นที่ห้องสมุด

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) และพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด ระหว่าง 4.32-4.39 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ (4.39 คะแนน) และความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย (4.32 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย (ผลต่าง=-0.03)



แผนภูมิที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

2.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TK Park

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TK Park มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.62 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด ระหว่าง 4.50-4.59 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ (4.59 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ (4.54 คะแนน) อันดับ 3 คือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (4.52 คะแนน) และอันดับสุดท้ายคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ (4.50 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวัง แสดงว่าอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) สามารถส่งมอบบริการด้านภาพรวมจากการใช้บริการของ TK Park ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 19 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TK Park

2.6 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

2.6.1 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

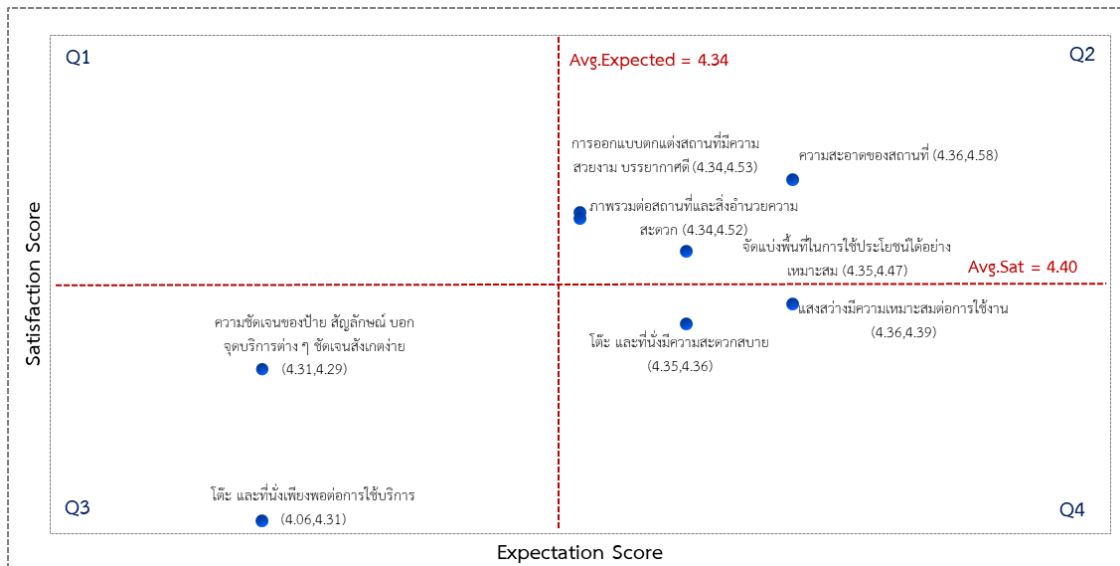
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม 2) ความสะอาดของสถานที่ 3) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี 4) ภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาสพัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ 1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 2) โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ 1) โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย 2) แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน



แผนภาพที่ 1 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.2 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

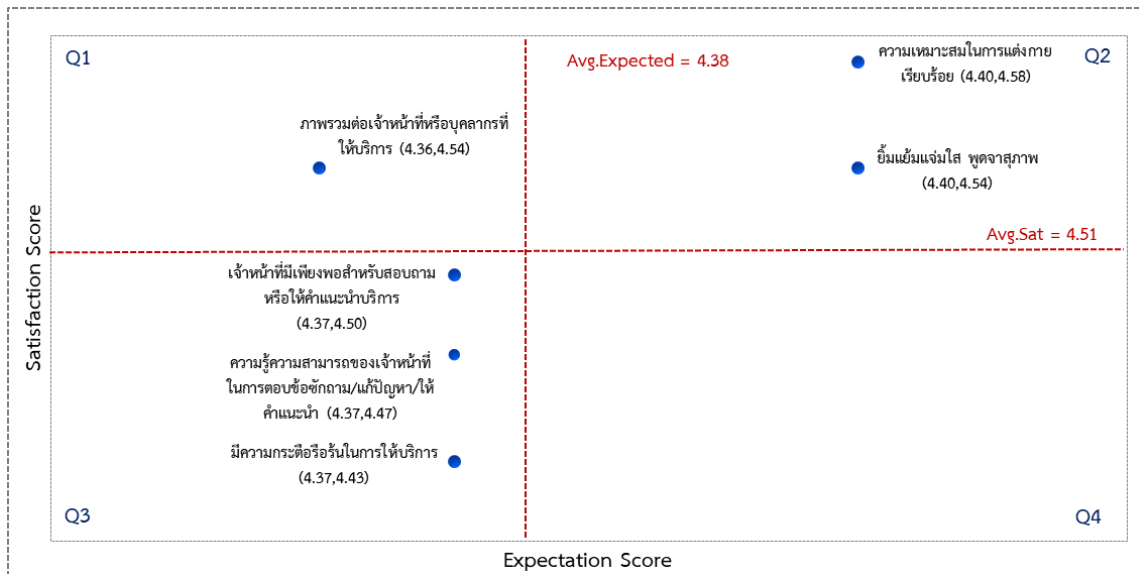
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ ภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 2 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.6.3 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

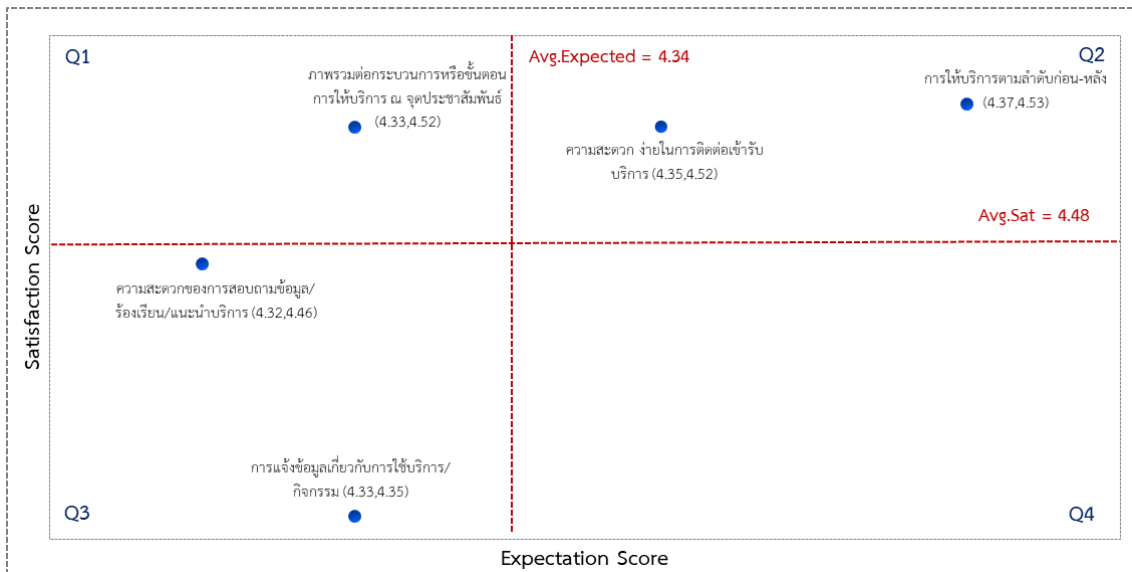
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการโดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ ภาพรวมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ 2) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ 1) ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ 2) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 3 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

2.6.4 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด (ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดดนตรี/ห้องสมุดไอที และพื้นที่บริการส่วนอื่น ได้แก่ MIND ROOM/ห้องเด็ก/ห้องเงียบ)

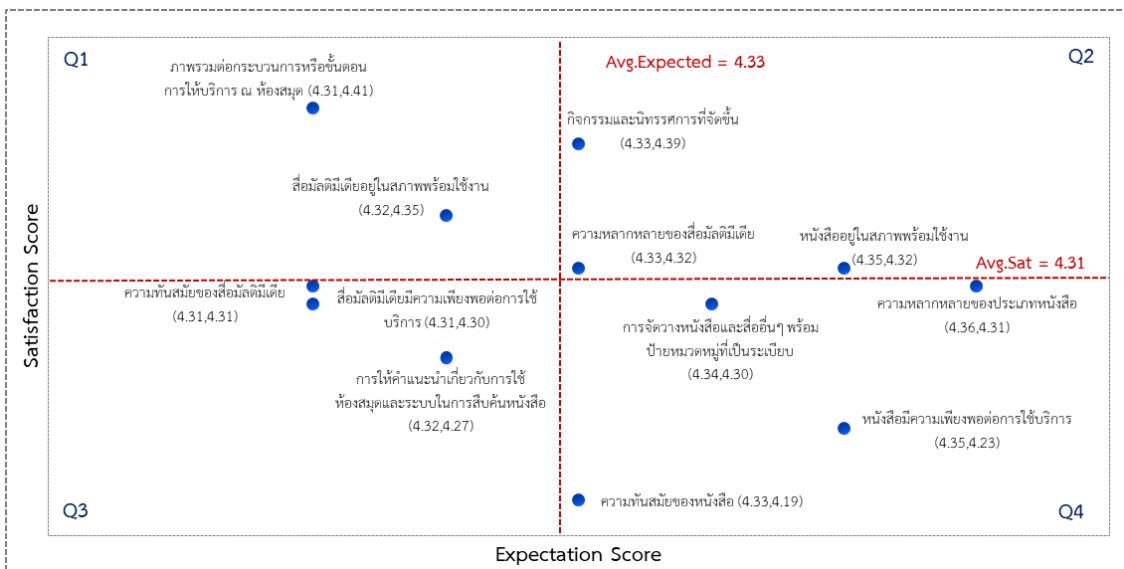
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด (ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดดนตรี/ห้องสมุดไอที และพื้นที่บริการส่วนอื่น ได้แก่ MIND ROOM/ห้องเด็ก/ห้องเงียบ) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ 1) สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 2) ภาพรวมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 2) กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น 3) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ 2) สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ 3) ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ) ได้แก่ 1) การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ 2) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ 3) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ 4) ความทันสมัยของหนังสือ



แผนภาพที่ 4 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด (ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดดนตรี/ห้องสมุดไอที และพื้นที่บริการส่วนอื่น ได้แก่ MIND ROOM/ห้องเด็ก/ห้องเงียบ)

2.6.5 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

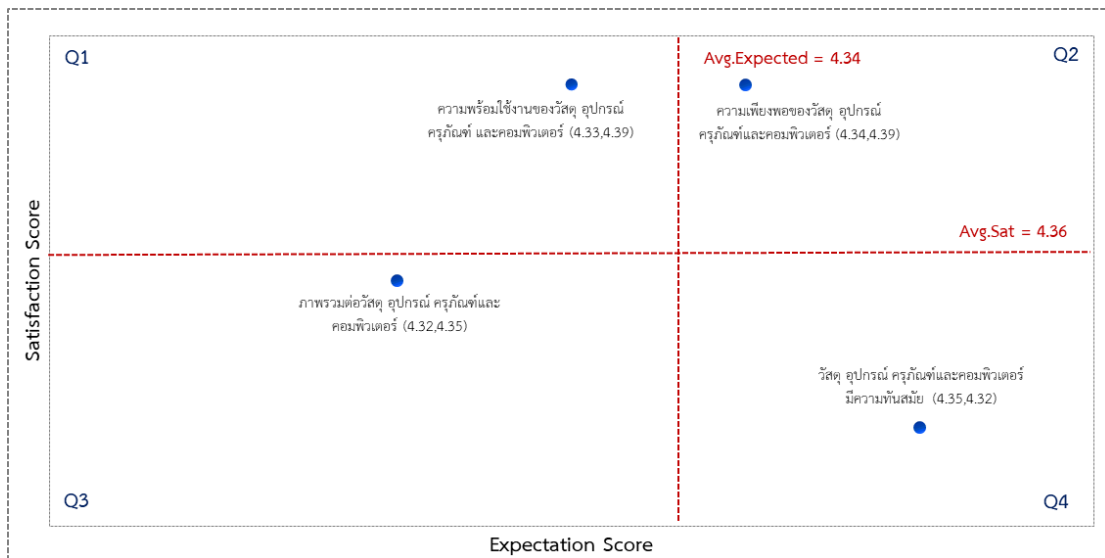
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็น

นั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ ภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย



แผนภาพที่ 5 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์

2.6.6 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึง

พอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ 2) ภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ) ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้



แผนภาพที่ 6 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park

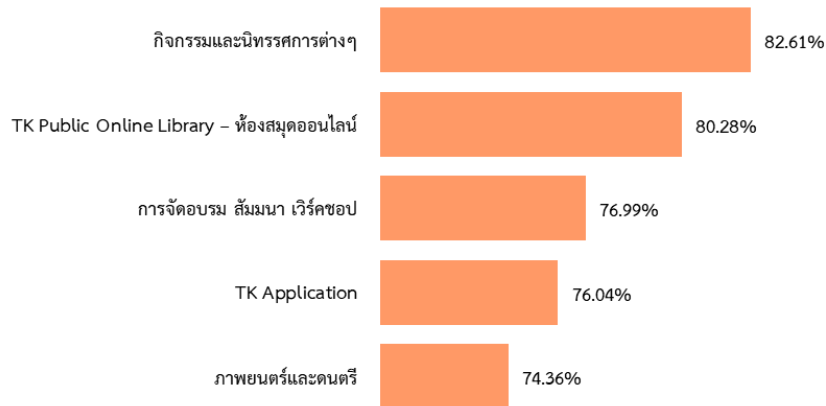
ส่วนที่ 3 การพัฒนางานบริการ TK Park

3.1 ความเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกดีต่อการบริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park ผู้ใช้บริการรู้สึกดีมากต่อกิจกรรมและนิทรรศการต่างๆ เป็นอันดับแรก โดยให้ความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 82.61 รองลงมาคือ TK Public Online Library – ห้องสมุดออนไลน์ โดยให้ความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 80.28 อันดับ 3 คือ การจัดสัมมนาและเวิร์คชอป มีความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 76.99 อย่างไรก็ตาม อันดับ 4 มีความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 76.04 และอันดับสุดท้ายภาพยนตร์และดนตรี ความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 74.36

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park

การบริการ	ต้องปรับปรุง ด่วน	ควรปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
TK Public Online Library – ห้องสมุดออนไลน์	0.00%	0.00%	19.72%	68.31%	11.97%
TK Application	0.00%	0.00%	23.96%	64.58%	11.46%
กิจกรรมและนิทรรศการต่างๆ	0.00%	0.00%	17.39%	37.89%	44.72%
การจัดอบรม สัมมนา เวิร์คชอป	0.00%	0.00%	23.02%	38.89%	38.10%
ภาพยนตร์และดนตรี	0.00%	0.00%	25.64%	54.70%	19.66%



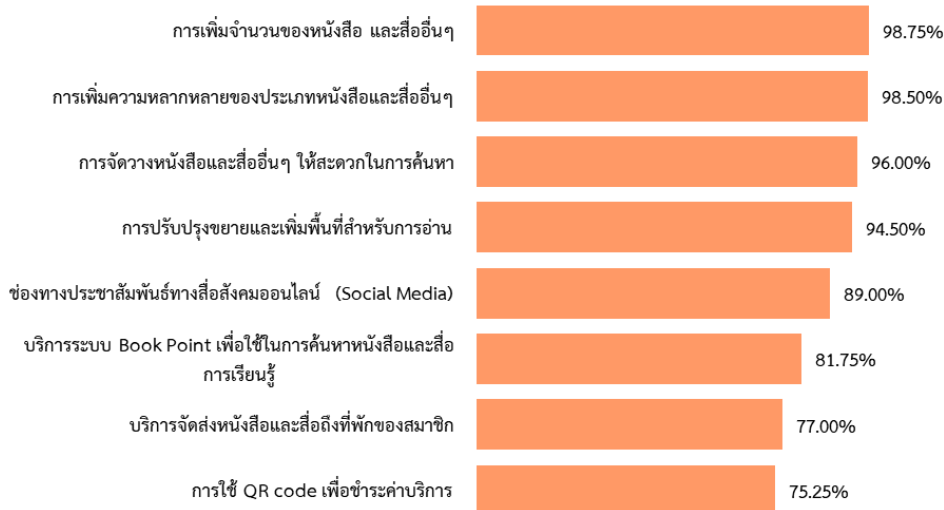
แผนภูมิที่ 20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park ในระดับมากขึ้นไป

3.2 แผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจแผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการ (ผู้ตอบ 400 คน) ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแผนโดยให้ระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับที่ 1 คือ การเพิ่มจำนวนของหนังสือ และสื่ออื่นๆ ที่มีความคิดเห็นในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 98.75 อันดับ 2 การเพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือและสื่ออื่นๆ ระดับมากขึ้นไปร้อยละ 98.50 อันดับ 3 การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ ให้สะดวกในการค้นหา ระดับมากขึ้นไปร้อยละ 96.00 อันดับ 4 การปรับปรุงขยายและเพิ่มพื้นที่สำหรับการอ่านระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 94.50

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นด้านแผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

การบริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การเพิ่มจำนวนของหนังสือ และสื่ออื่นๆ	0.00%	0.00%	1.25%	43.00%	55.75%
การเพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือและสื่ออื่นๆ	0.00%	0.00%	1.50%	42.50%	56.00%
การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ ให้สะดวกในการค้นหา	0.00%	0.25%	3.75%	46.50%	49.50%
การปรับปรุงขยายและเพิ่มพื้นที่สำหรับการอ่าน	0.00%	0.00%	5.50%	43.50%	51.00%
ช่องทางประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	0.00%	0.00%	11.00%	47.75%	41.25%
บริการระบบ Book Point เพื่อใช้ในการค้นหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้	0.25%	0.50%	17.50%	55.25%	26.50%
บริการจัดส่งหนังสือและสื่อถึงที่พักของสมาชิก	0.50%	1.25%	21.25%	54.75%	22.25%
การใช้ QR code เพื่อชำระค่าบริการ	0.25%	1.00%	23.50%	57.00%	18.25%



แผนภูมิที่ 21 ระดับความคิดเห็นด้านแผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระดับมากขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TK Park

ตารางที่ 5 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TK Park

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TK Park	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
เพิ่ม/จัดสรรที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	80	31.62
ควรควบคุม และดูแลพื้นที่ที่จำเป็นต้องใช้เสียง เพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น หรือเพิ่มโซนเก็บเสียง เช่น โซนที่ใช้กิจกรรม โซนเด็ก เป็นต้น	19	7.51
เพิ่มหนังสือให้มีความหลากหลาย และครอบคลุมทุกประเภท	17	6.72
เพิ่มจำนวนหนังสือ	16	6.32
ควรจัดกิจกรรมที่น่าสนใจ และหลากหลาย เช่น การจัดกิจกรรมที่สนับสนุนคนทุกวัยให้กล้าคิดกล้าแสดงออกมากขึ้น เป็นต้น	15	5.93
ควรจะปรับปรุงจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นหนังสือ โดยระบบสืบค้นมี keyword ที่ง่ายต่อการค้นหา และรวดเร็ว	15	5.93
เพิ่มหนังสือใหม่ๆ ที่มีความทันสมัย	14	5.53
ลดอุณหภูมิแอร์	14	5.53
Update หนังสือใหม่ให้ผู้ใช้บริการรับทราบ	11	4.35
ควรมีมาตรการป้องกันการจองที่นั่ง	10	3.95
เพิ่มจุดปลั๊กไฟ	9	3.56
เพิ่มบริการ Free Wifi	9	3.56
ควรปรับปรุงโต๊ะ และที่นั่งให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	8	3.16
เพิ่มแสงสว่างตรงที่อ่านหนังสือ	8	3.16
เพิ่มหนังสือภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น	8	3.16
รวม	253	100.00

3.2) ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการของมิวเซียมสยาม

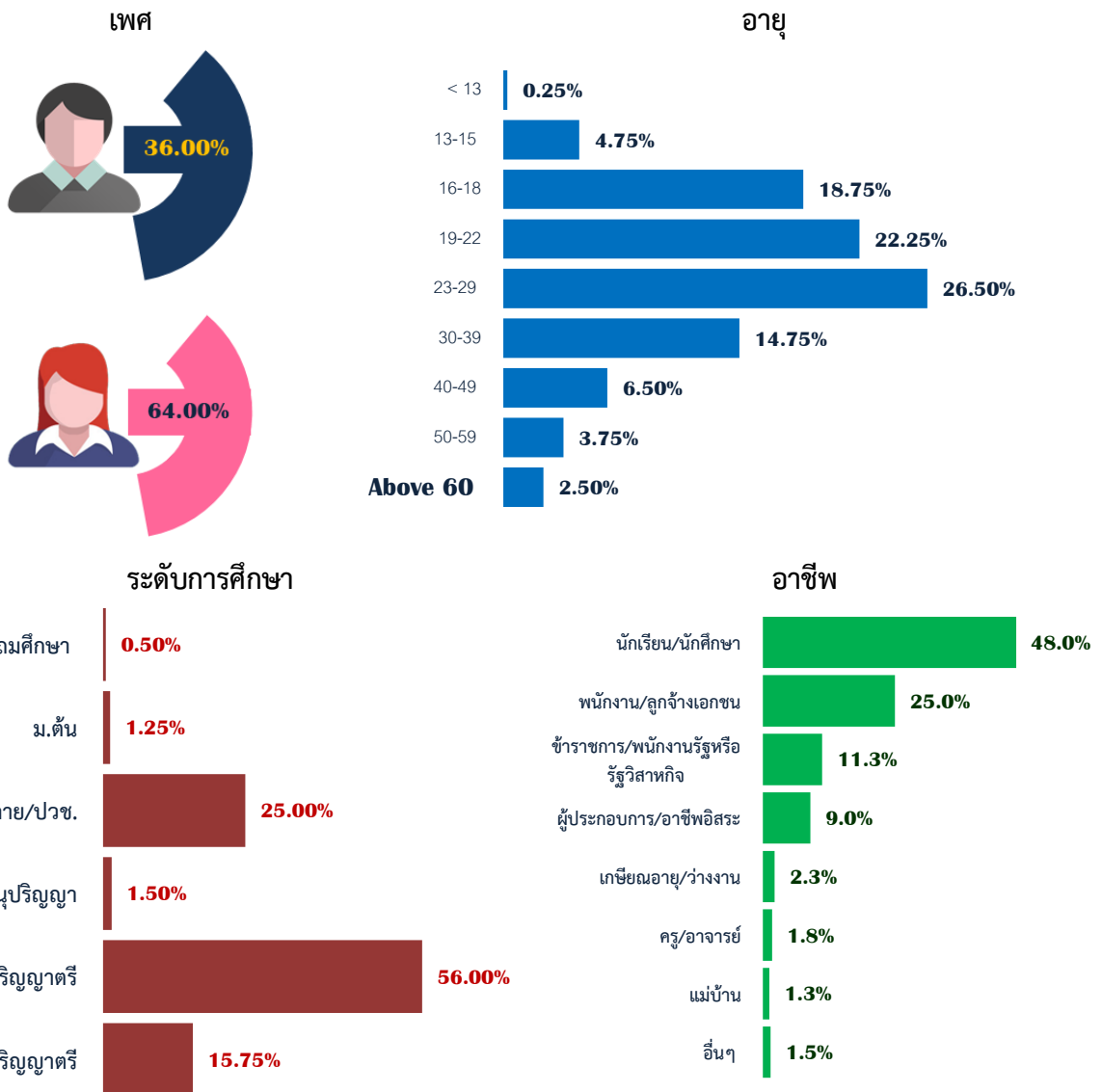
การศึกษาด้วยการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการของมิวเซียมสยาม เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมิวเซียมสยามต่อไป ผลการสำรวจ เป็นดังนี้

การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

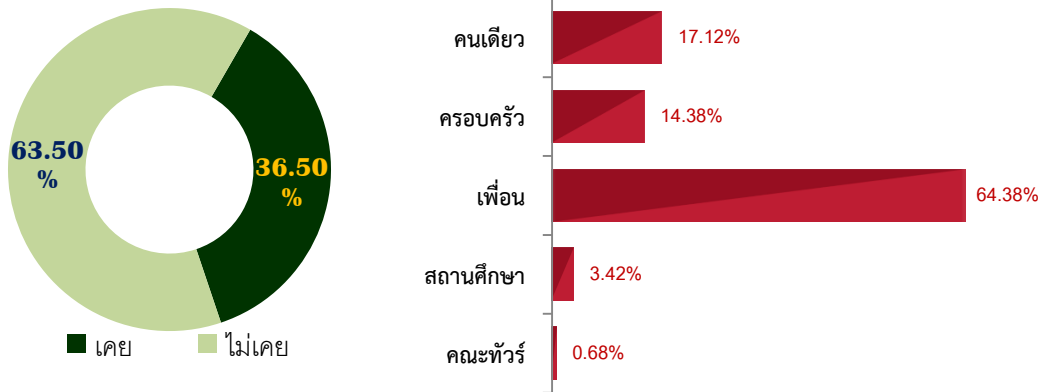
การสุ่มสำรวจผู้ให้บริการของมิวเซียมสยามจำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 256 คน (ร้อยละ 64.00) เพศชาย 144 คน (ร้อยละ 36.00) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 23-29 ปี (ร้อยละ 26.50) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 22.25) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึง 224 คน (ร้อยละ 56.00) รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. 100 คน (ร้อยละ 25.00) และผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา 192 คน (ร้อยละ 48.00) รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกค้าเอกชน 100 คน (ร้อยละ 25.00)



แผนภูมิที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

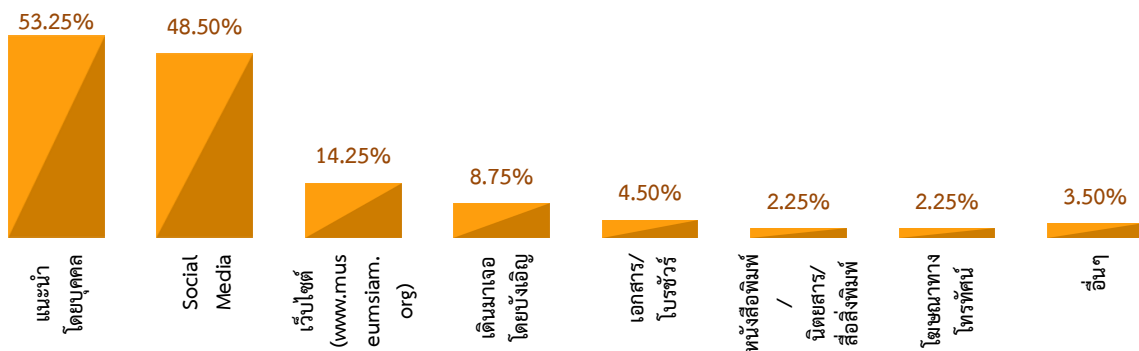
1.2 การมาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการมิวเซียมสยาม (ร้อยละ 63.50) และปกติมาใช้บริการกับเพื่อน (ร้อยละ 64.38) รองลงมาคือ มาใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 17.12)



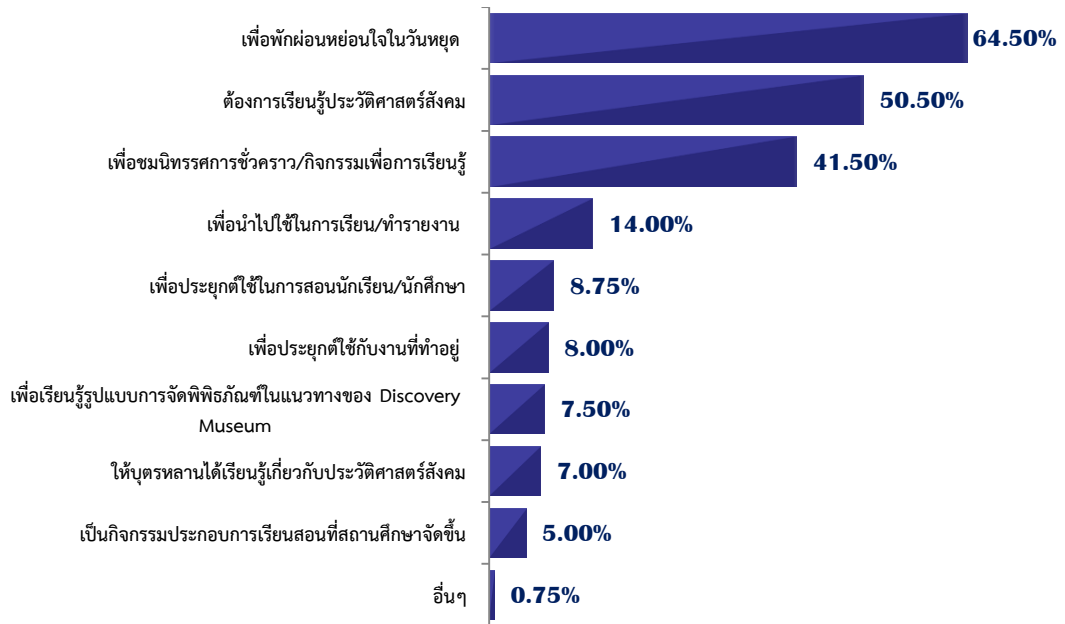
แผนภูมิที่ 23 การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักมิวเซียมสยาม ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก แนะนำ (ร้อยละ 53.25) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook ,Youtube) (ร้อยละ 48.50) และ เว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม (www.museumsiam.org) (ร้อยละ 14.25)



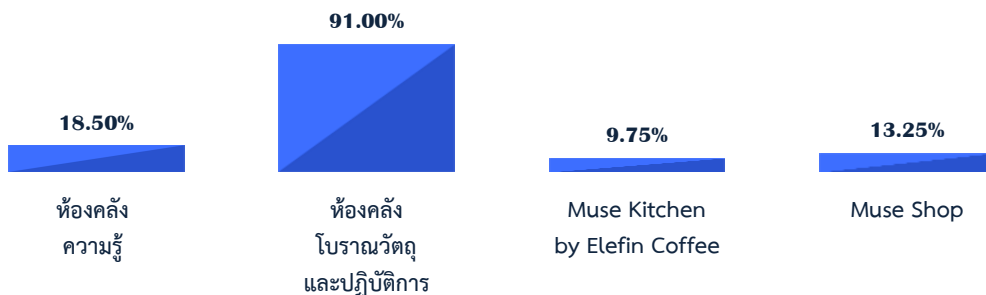
แผนภูมิที่ 24 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จักมิวเซียมสยาม

เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการมิวเซียมสยาม เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 64.50) ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สังคม (ร้อยละ 50.50) เพื่อชมนิทรรศการชั่วคราว/กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 41.50) มีเพื่อนำไปใช้ในการเรียน/ทำรายงาน (ร้อยละ 14.00) และเพื่อประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ (ร้อยละ 8.75)



แผนภูมิที่ 25 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการมิวเซียมสยาม

พื้นที่บริการที่ใช้บริการมากที่สุด (นอกเหนือจากพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการหลัก) คือ ห้องคลังโบราณวัตถุ และปฏิบัติการ (ร้อยละ 91.00) รองลงมาคือ ห้องคลังความรู้และห้องสมุด (ร้อยละ 18.50) โดยพื้นที่ที่ผู้บริการเคยใช้น้อยที่สุดได้แก่ Muse Kitchen by Elefin Coffee (ร้อยละ 9.75)



แผนภูมิที่ 26 ความสนใจในพื้นที่การให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20-4.69 คะแนน โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.61 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ (4.69 คะแนน) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ (4.61 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ (4.43 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (4.20 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่า

ระดับความหวังแสดงว่ามีวิเชียมสยาม สามารถส่งมอบบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 27 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.52-4.75 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.63 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย (4.75 คะแนน) รองลงมา คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (4.67 คะแนน) อันดับที่ 3 คือเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.53 คะแนน) อันดับ 4 คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ (4.52 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.46 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็น มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่ามีวิเชียมสยาม สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 28 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

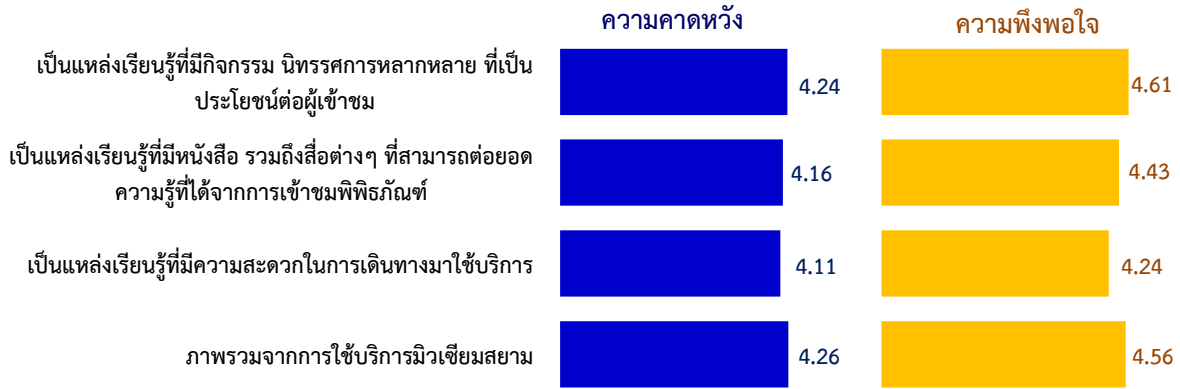
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (4.57 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.43-4.63 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความ น่าสนใจ (4.63 คะแนน) อันดับ 2 คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย (4.61 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ (4.52 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ (4.43 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่ามีวิสัยสมสามารถส่งมอบ บริการกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 29 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยาม

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยามมีระดับ ความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.56 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด ระหว่าง 4.24-4.61 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดใน กลุ่มคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม (4.61 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (4.43 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (4.24 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวัง แสดงว่า มิวเซียมสยามสามารถส่งมอบบริการด้านภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยามได้ตามความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 30 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยาม

2.6 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

2.6.1 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ 2) การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ 3) ภาพรวมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย 2) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 7 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.2 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 2) ภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ



แผนภาพที่ 8 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.6.3 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

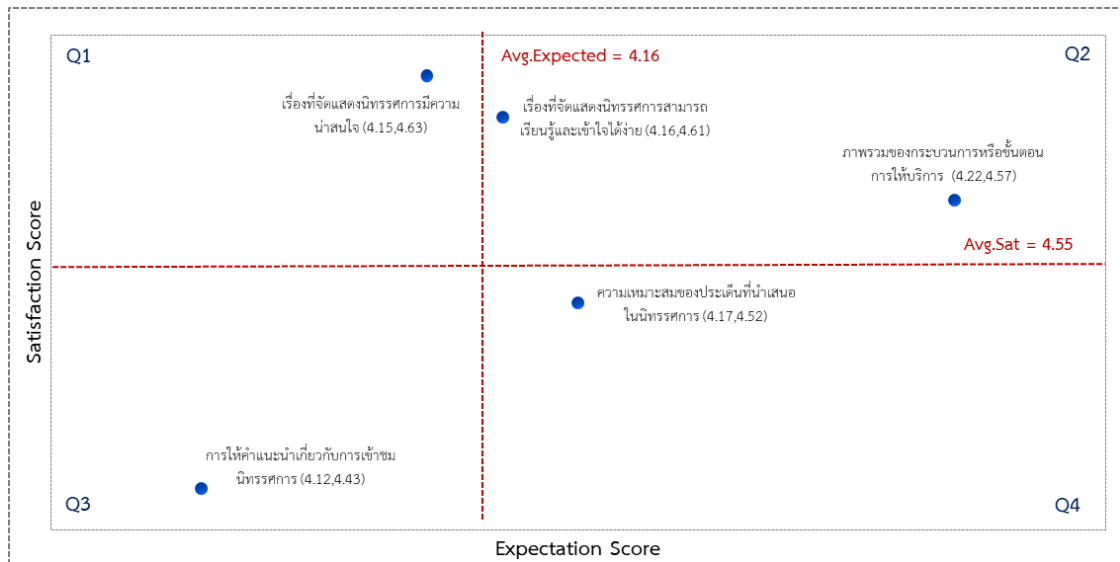
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) ระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย 2) ภาพรวมของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ



แผนภาพที่ 9 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

2.6.4 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม

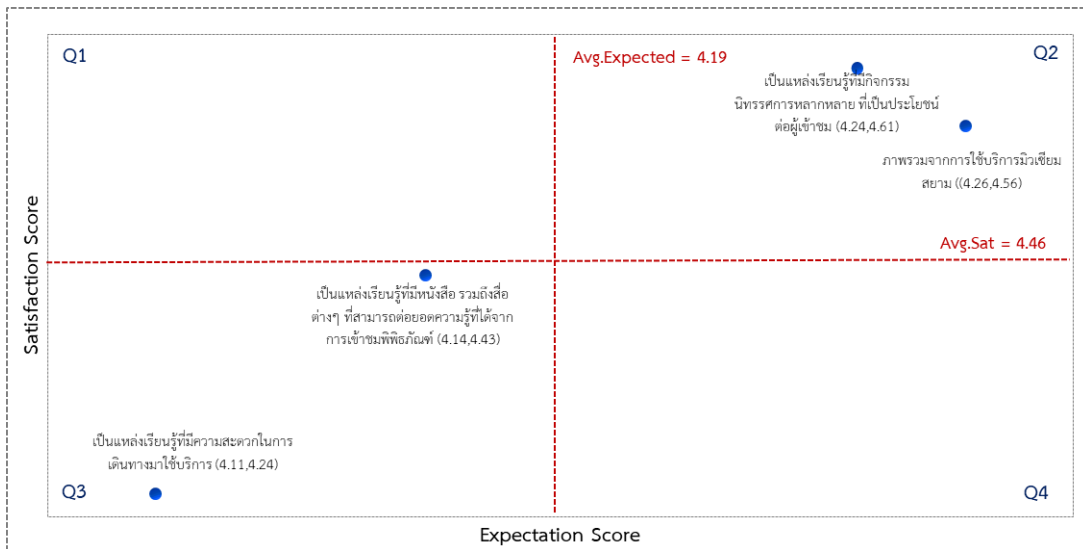
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวัง และนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 2) ภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 10 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

ตารางที่ 6 ความแตกต่างระหว่างนิทรรศการที่จัดโดยมิวเซียมสยามกับนิทรรศการอื่นๆ

ความแตกต่างระหว่างนิทรรศการที่จัดโดยมิวเซียมสยามกับนิทรรศการอื่นๆ	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
การจัดแสดงที่ใช้สื่อ/อุปกรณ์/เทคโนโลยี/มัลติมีเดียที่ทันสมัยมาใช้ในการนำเสนอ	70	19.77
การนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ และสนุกที่ได้เรียนรู้	48	13.56
รูปแบบการนำเสนอที่มีความหลากหลาย (หัวข้อการจัดแสดงที่แตกต่างกัน การนำเสนอจะมีความแตกต่างกันไปด้วย)	45	12.71
การให้มีส่วนร่วมในกิจกรรม	24	6.78
เอกลักษณ์ของพิพิธภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกัน เช่น ความเป็นไทย ประวัติศาสตร์ เป็นต้น	23	6.50
การนำเสนอเนื้อหาที่มีความละเอียด ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์	23	6.50
การจัดแสดงที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรม และจับต้องได้	23	6.50
เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจให้บริการ	18	5.08
การนำเสนอเนื้อหาที่มีความทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์ และง่ายต่อความเข้าใจ	30	8.47
การจัดแสดงที่มีความร่วมสมัย ที่เข้าถึงได้ง่าย	15	4.24
การตกแต่งสถานที่ที่สวยงาม	11	3.11
Interactive Museum	9	2.54
เจ้าหน้าที่ให้คำชี้แจง/แนะนำได้เป็นอย่างดี	7	1.98
มิวเซียมสยามไม่จำกัดเรื่องเวลาการเข้าชม	4	1.13
การจัดแสดงที่ผู้เข้าชมสามารถเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ด้วยตัวเอง	4	1.13
รวม	354	100.00

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
ควรมีแผนผัง/ลำดับการเดินเข้าชมห้องจัดแสดงที่ชัดเจน เนื่องจากในปัจจุบันสับสนมาก ไม่รู้ว่าควรเดินตรงไหนก่อน-หลัง	27	22.3
ควรมีการประชาสัมพันธ์/Update เกี่ยวกับมิวเซียมสยาม และกิจกรรม ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website ทวี เป็นต้น	12	9.9
เพิ่มการจัดกิจกรรม/นิทรรศการใหม่ๆให้มากขึ้น เพื่อให้คุ้มค่ากับค่าบริการ เช่น Night Museum นิทรรศการเชิงวิเคราะห์ที่มีเนื้อหาเจาะลึกมากๆ นิทรรศการสำหรับเด็ก เป็นต้น	11	9.1
ควรจัดให้มีสื่อ/เอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องที่จัดแสดงที่มีความละเอียด และง่ายต่อความเข้าใจ เนื่องจากบางห้องเข้าไปแล้ว ยังไม่เข้าใจว่าต้องการสื่อสารเรื่องอะไร	11	9.1
เจ้าหน้าที่ควรมีจิตใจใฝ่บริการ เอาใจใส่ลูกค้าทุกคน และดูแลลูกค้า เมื่อมีข้อสงสัยหรือต้องการคำแนะนำ	11	9.1
เพิ่มห้องจัดแสดงเรื่องราวต่างๆ มากขึ้น	8	6.6
ควรปรับปรุงป้ายทางเข้ามิวเซียมสยามให้ชัดเจน เนื่องจากในปัจจุบันมองหายากมาก	5	4.1
ควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการเข้าชม	4	3.3
เพิ่มความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์/ประวัติศาสตร์ของไทย	3	2.5
ควรมีการแนะนำเส้นทางการเดินทางไปมิวเซียมสยาม	3	2.5
ควรมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาในการนำเสนอที่น่าสนใจ เพื่อให้คนเคยมาแล้วอยากกลับมาใช้บริการอีก	3	2.5
ควรมีความพร้อมในการให้บริการเด็กพิเศษ ผู้พิการทางสายตา และคนพิการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น	3	2.5
ควรปรับปรุง Website เพิ่มบอร์ดองค์ความรู้ และขั้นตอนการเล่นเกมส์ ให้ง่ายต่อการใช้งาน	3	2.5
ควรปรับปรุงให้มีที่จอดรถให้มากขึ้น	2	1.7
เพิ่มความน่าสนใจในการเข้าชมห้องแสดง เพื่อไม่ให้บรรยากาศน่าเบื่อเกินไป เช่น เสียงบรรยายเพื่อให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ เป็นต้น	2	1.7
ควรมีนำเสนอข้อมูลหลายภาษา สำหรับนักท่องเที่ยว	2	1.7
ควรมีการปรับเปลี่ยนนิทรรศการให้มีความหลากหลาย และเหมาะสม และจัดประจำทุกปี	2	1.7
ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการในปัจจุบันไว้	1	0.8
ควรขยายเวลาการเปิด-ปิด	1	0.8
ควรจัดที่นั่งตามมุมต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้าชมได้พักผ่อน	1	0.8
ควรตรวจสอบเนื้อหาและความรู้ที่นำเสนอในนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้อง	1	0.8
ควรปรับปรุงการจัดแสดง Display ให้เหมาะสมกับคนทุกกลุ่มวัย เช่น ความรู้ อายุ ความสูง เป็นต้น เพราะบางห้องเข้าไปแล้วมองไม่เห็น Display	1	0.8
เพิ่มเวลาเข้าฟรีสำหรับคนไทย	1	0.8
เพิ่มสิทธิประโยชน์บัตรสมาชิก	1	0.8

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
ควรมีการจัดระเบียบในการเข้าชม เนื่องจากบางห้องจะมีคนกระจุกกันมากเกินไป ทำให้เข้าไม่ถึงและไม่ได้ประโยชน์จากการเข้าชม	1	0.8
ควรมีการชี้แจงเอกสารที่แจก เนื่องจากรับมาแล้วไม่รู้ว่าเอาไปใช้ประโยชน์อะไร	1	0.8
รวม	121	100.00

3.3) ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

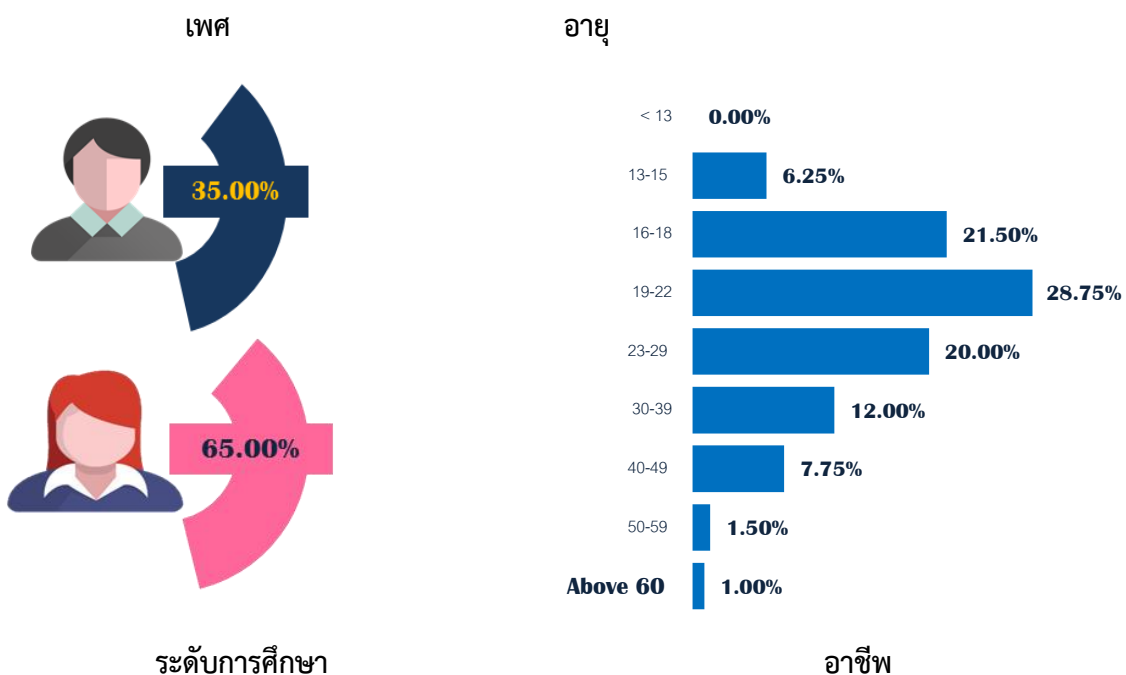
การศึกษาด้วยการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบต่อไป ผลการสำรวจ เป็นดังนี้

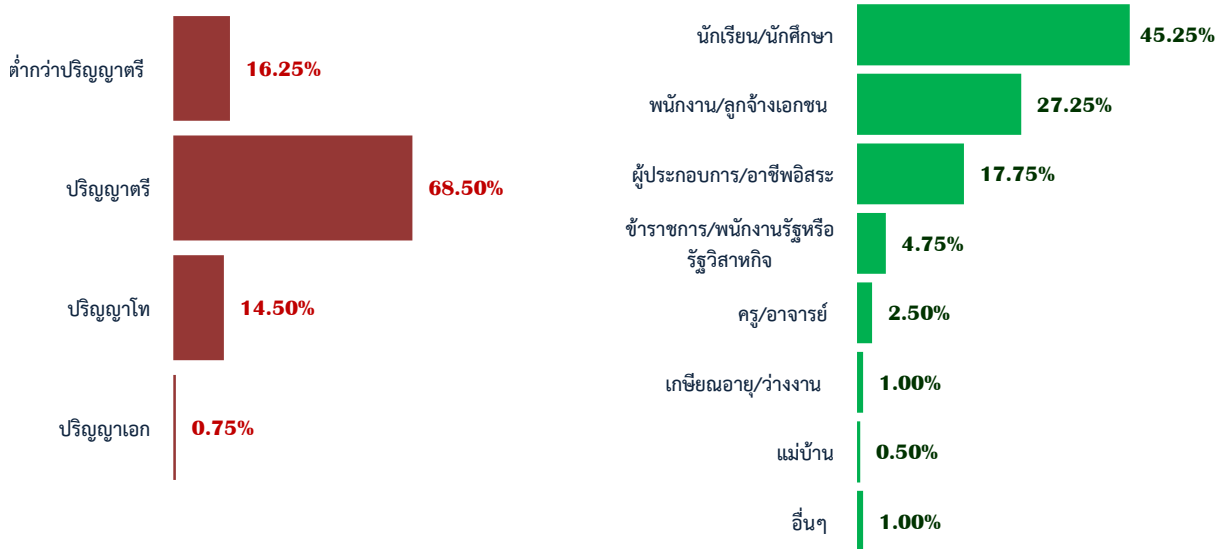
การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

การสุ่มสำรวจผู้ให้บริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 260 คน (ร้อยละ 65.00) เพศชาย 140 คน (ร้อยละ 35.00) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 19-22 ปี (ร้อยละ 28.75) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 21.50) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึง 274 คน (ร้อยละ 68.50) รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. 65 คน (ร้อยละ 16.25) และผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา 181 คน (ร้อยละ 45.25) รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกค้าเอกชน 109 คน (ร้อยละ 27.25)

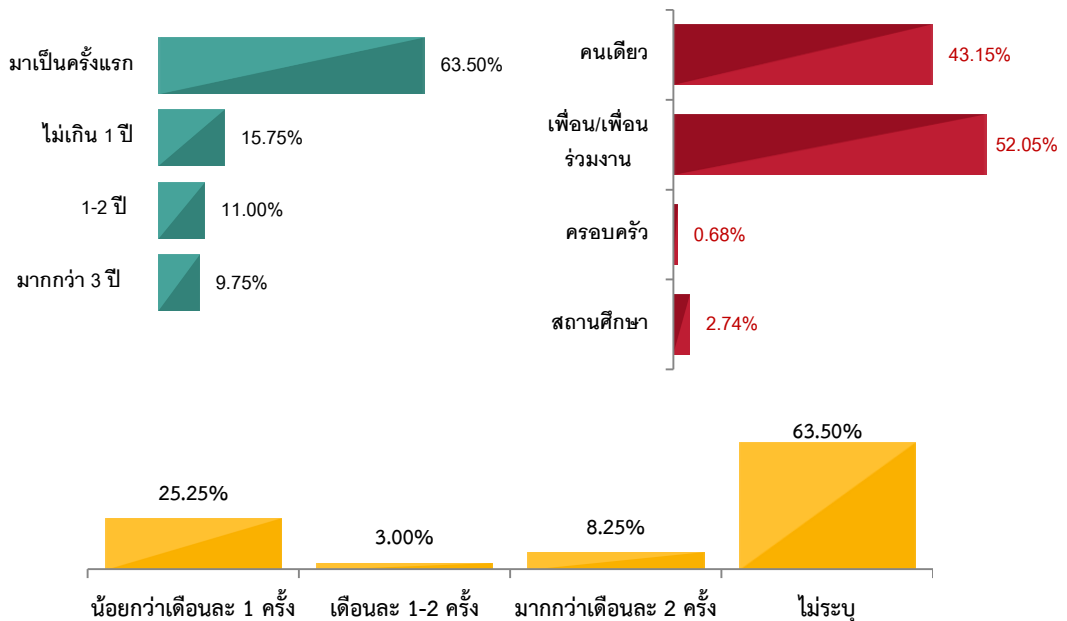




แผนภูมิที่ 31 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ TCDC

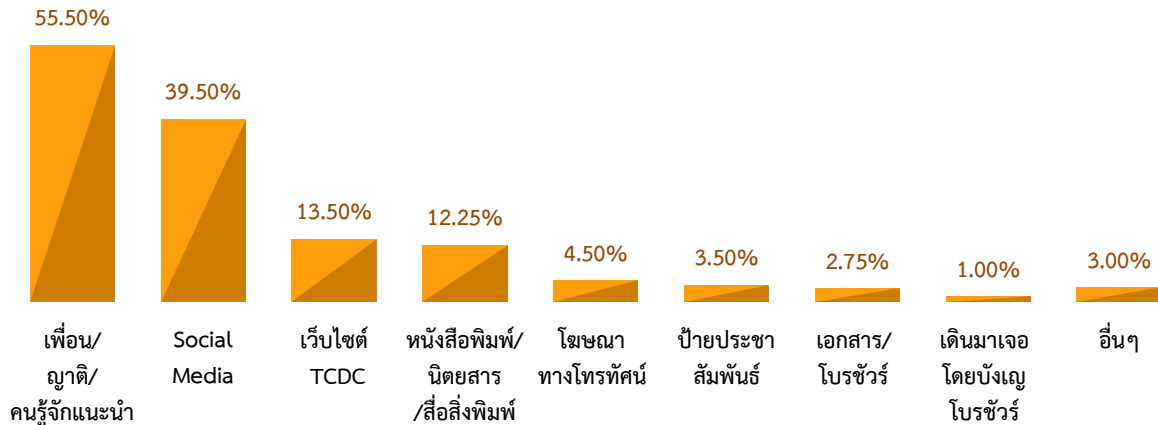
1.2 การมาใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) เป็นครั้งแรก (ร้อยละ 63.50) โดยในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 52.05) รองลงมา คือ มาคนเดียว (ร้อยละ 43.15) ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 25.25)



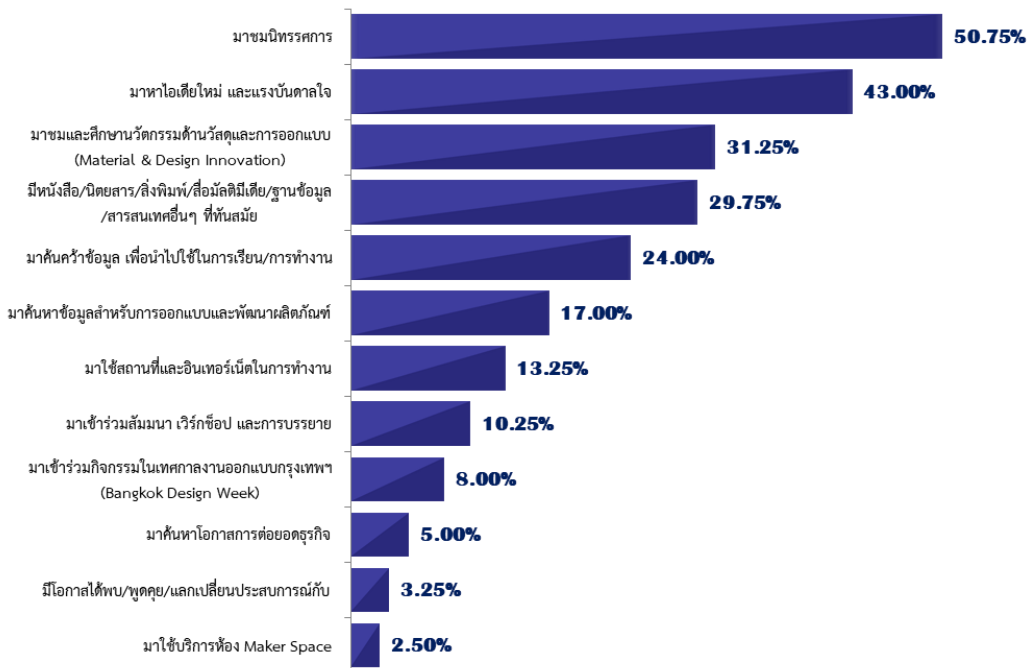
แผนภูมิที่ 32 การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ TCDC

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จัก TCDC ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จักแนะนำ เว็บไซต์ของ TCDC (ร้อยละ 55.55) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook ,Youtube) (ร้อยละ 39.50) และ Website TCDC (ร้อยละ 13.50)



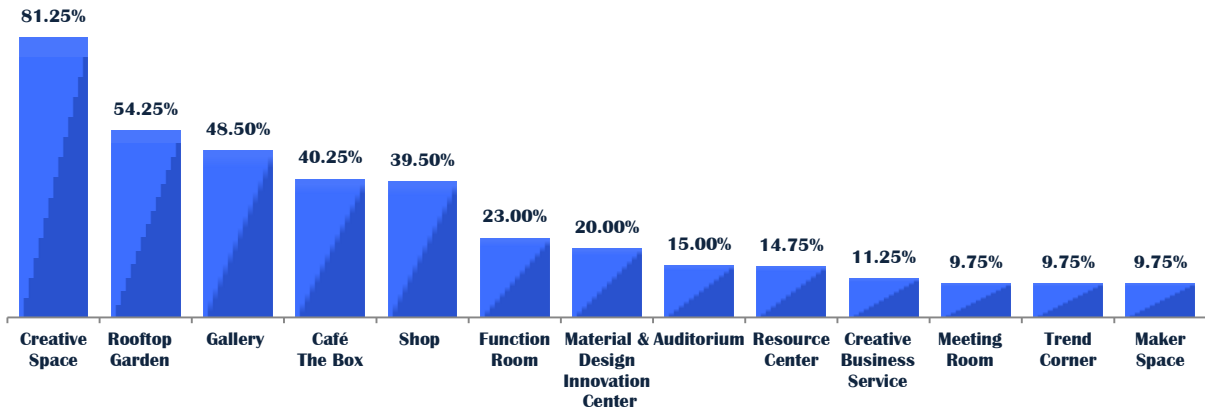
แผนภูมิที่ 33 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก TCDC

เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ TCDC อันดับที่ 1 คือ มาชมนิทรรศการ (ร้อยละ 50.75) อันดับที่ 2 มาหาไอเดียใหม่ และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 43.00) อันดับที่ 3 มาชมและศึกษานวัตกรรมด้านวัสดุและการออกแบบ (Material & Design Innovation) (ร้อยละ 31.25) อันดับที่ 4 มาใช้หนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ด้านการออกแบบที่ทันสมัย (ร้อยละ 29.75) และอันดับที่ 5 มาค้นคว้าข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการเรียน/ทำงาน (ร้อยละ 24.00)



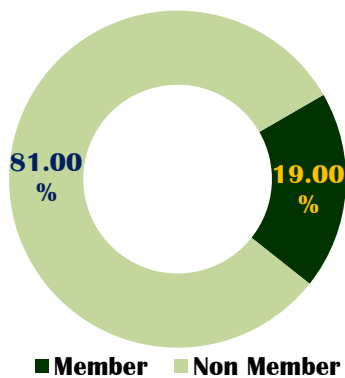
แผนภูมิที่ 34 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ TCDC

พื้นที่ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ Creative Space พื้นที่นั่งทำงาน/ค้นคว้า ชั้น 5 (ร้อยละ 81.25) รองลงมาคือ Rooftop Garden สวนจัดกิจกรรมและสันตนาการ ชั้น 5 (ร้อยละ 54.25) อันดับที่ 3 Gallery ห้องนิทรรศการ ชั้น 1 (ร้อยละ 48.50) อันดับที่ 4 Café ร้านกาแฟ The Box (ร้อยละ 40.25) โดยพื้นที่ที่ผู้บริการเคยใช้น้อยที่สุดได้แก่ 1) Meeting Room ห้องจัดประชุม ชั้น 3 2) Trend Corner มุมหนังสือเทรนด์ ชั้น 2 และ 3) Maker Space ห้องปฏิบัติการ ชั้น 3 (ร้อยละ 9.75)

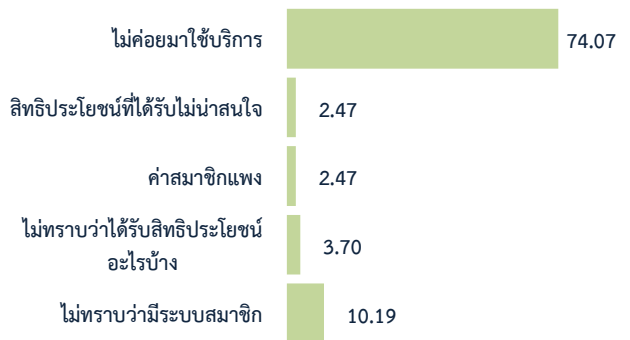


แผนภูมิที่ 35 พื้นที่บริการที่ท่านเคยใช้บริการใน TCDC

การเป็นสมาชิกศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มีผู้ที่เป็สมาชิกปัจจุบันร้อยละ 19.00 ไม่ได้เป็นสมาชิกร้อยละ 81.00 โดยเหตุผลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เนื่องจากไม่ค่อยมาใช้บริการ (ร้อยละ 74.07)



สาเหตุที่ไม่เป็นสมาชิกกับ TCDC



แผนภูมิที่ 36 การเป็นสมาชิกของ TCDC

ระดับความคิดเห็นในด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC จากจำนวนสมาชิกปัจจุบัน 76 คน ผู้ใช้บริการมีระดับความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC ในระดับดีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยให้ระดับความความคิดเห็นเรื่องความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิกมากที่สุดที่มีความคิดเห็นในระดับดีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 92.10

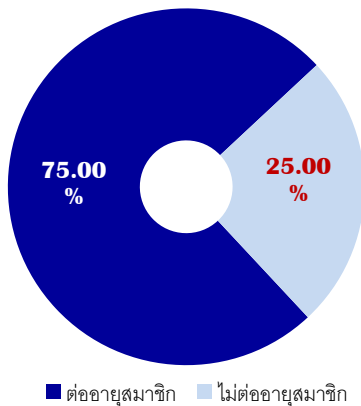
ตารางที่ 8 ความคิดเห็นขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC

ขั้นตอนการสมัครสมาชิก	ต้องปรับปรุง ด่วน	ควร ปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียด	0.00%	1.32%	10.53%	53.95%	34.21%
ความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิก	0.00%	1.32%	6.58%	43.42%	48.68%
ความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก	0.00%	0.00%	9.21%	40.79%	50.00%
ความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิก ของ TCDC	0.00%	0.00%	3.95%	50.00%	46.05%

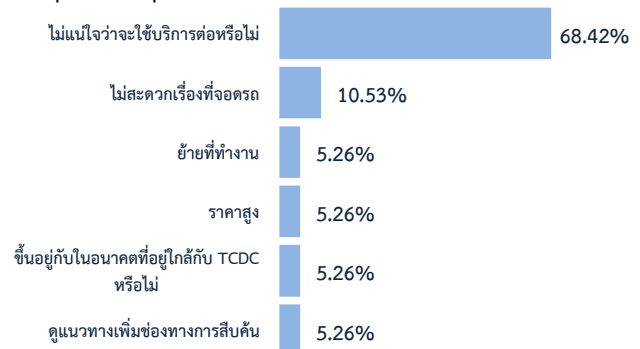


แผนภูมิที่ 37 ความคิดเห็นขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC ในระดับมากขึ้นไป

การต่ออายุการเป็นสมาชิกของ TCDC (ผู้ตอบคือ สมาชิกปัจจุบัน 76 คน) พบว่า ต่ออายุแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ไม่ต่ออายุสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 25.00 ทั้งนี้ เหตุผลคือไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการต่อหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 68.42 รองลงมาคือไม่สะดวกเรื่องที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 10.53



สาเหตุที่ไม่ต่ออายุสมาชิกกับ TCDC

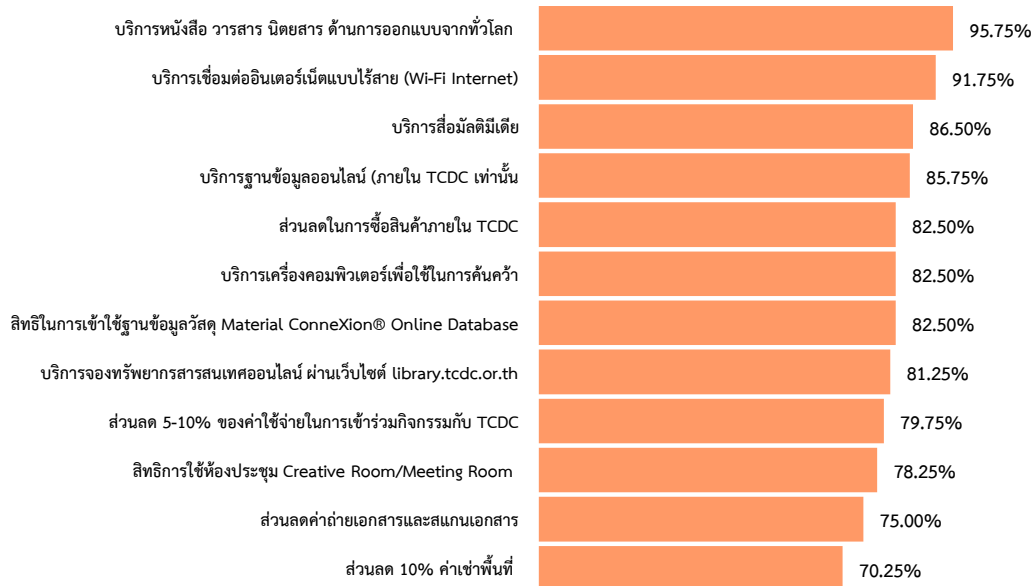


แผนภูมิที่ 38 การต่ออายุสมาชิกของ TCDC

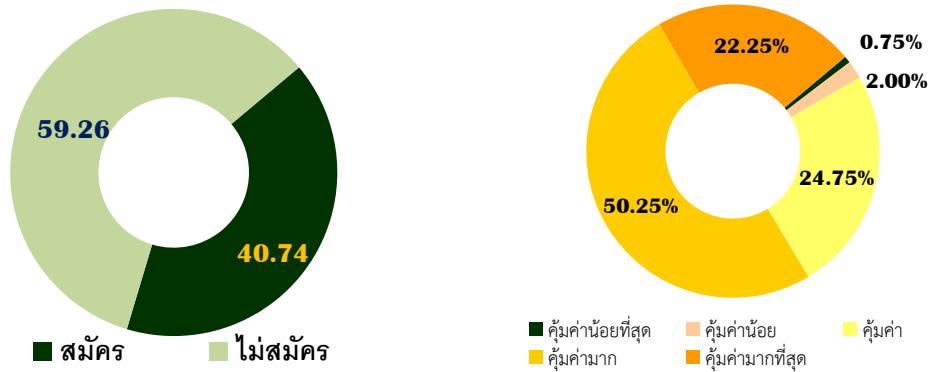
ระดับความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC พบว่าผู้ให้บริการมีความสนใจในสิทธิประโยชน์ เรื่องบริการหนังสือ วารสาร นิตยสาร ด้านการออกแบบจากทั่วโลกมากที่สุดโดยให้ความสนใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์เรื่องบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi Internet) ที่มีระดับความสนใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 91.75 โดยที่สิทธิส่วนลด 10% ค่าเช่าพื้นที่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจน้อยที่สุดโดยให้ความสนใจในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 70.25

ตารางที่ 9 ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC

สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ส่วนลด 5-10% ของค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรมกับ TCDC	0.75%	2.00%	17.50%	49.25%	30.50%
ส่วนลดค่าถ่ายเอกสารและสแกนเอกสาร	1.75%	3.50%	19.75%	43.25%	31.75%
ส่วนลด 10% ค่าเช่าพื้นที่	2.00%	4.50%	23.25%	43.25%	27.00%
ส่วนลดในการซื้อสินค้าภายใน TCDC	1.00%	1.75%	14.75%	44.50%	38.00%
บริการหนังสือ วารสาร นิตยสาร ด้านการออกแบบจากทั่วโลก	0.00%	0.25%	4.00%	33.75%	62.00%
บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (ภายใน TCDC เท่านั้น)	0.25%	1.50%	12.50%	36.50%	49.25%
บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการค้นคว้า	0.25%	1.50%	15.75%	37.00%	45.50%
บริการสื่อมัลติมีเดีย	0.00%	1.25%	12.25%	39.25%	47.25%
บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi Internet)	0.00%	1.00%	7.25%	31.75%	60.00%
บริการจองทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ library.tcdc.or.th	0.25%	1.25%	17.25%	44.25%	37.00%
สิทธิในการเข้าใช้ฐานข้อมูลวัสดุ Material ConneXion® Online Database	0.25%	2.00%	15.25%	42.00%	40.50%
สิทธิการใช้ห้องประชุม Creative Room/Meeting Room	0.25%	1.50%	20.00%	42.50%	35.75%


แผนภูมิที่ 39 ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC ในระดับมากขึ้นไป

จากสิทธิประโยชน์ข้างต้น ผู้ที่ยังไม่เป็นสมาชิก (ผู้ตอบ 324 คน) สนใจสมัครสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 40.74 และไม่สมัครสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 59.26 อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ผู้ตอบ 400 คน) มีความเห็นในคุณค่าจากสิทธิประโยชน์ในระดับค้ำค่ามากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.50



แผนภูมิที่ 40 ความสนใจสมัครสมาชิกและไม่สมัครสมาชิกและความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.27 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด (4.39 คะแนน) อันดับ 3 คือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว (4.28 คะแนน) และอันดับ 4 คือ ความเร็วและความเสถียร (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) ของอินเทอร์เน็ต (4.10 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (4.02 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 2 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย (ผลต่าง=-0.11) และความเร็วและความเสถียร (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) ของอินเทอร์เน็ต (ผลต่าง=-0.04)



แผนภูมิที่ 41 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.54 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.58 คะแนน) ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย (4.58 คะแนน) รองลงมา คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (4.56 คะแนน) อันดับที่ 3 คือเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ (4.50 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ (4.47 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่า ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 42 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

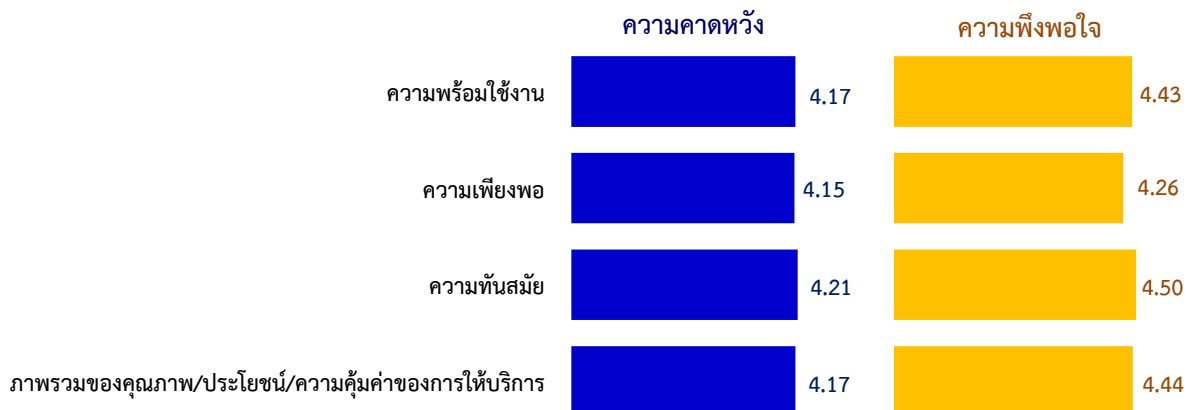
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) และพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.34 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในกลุ่ม คือ ความสมบูรณ์ของสภาพหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (4.51 คะแนน) อันดับ 2 คือความสะดวก ความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือ Trend Book สื่อมัลติมีเดีย และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ) (4.35 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความทันสมัยของหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (4.34 คะแนน) อันดับ 4 คือ การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่เป็นระเบียบ ให้สืบค้นง่าย (4.33 คะแนน) อันดับ 5 คือ ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ และการจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น ที่คั่นหนังสือช่วยจำ iPad iPod เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น (4.30 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของจำนวนหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (4.17 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (ผลต่าง=-0.03)



แผนภูมิที่ 43 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

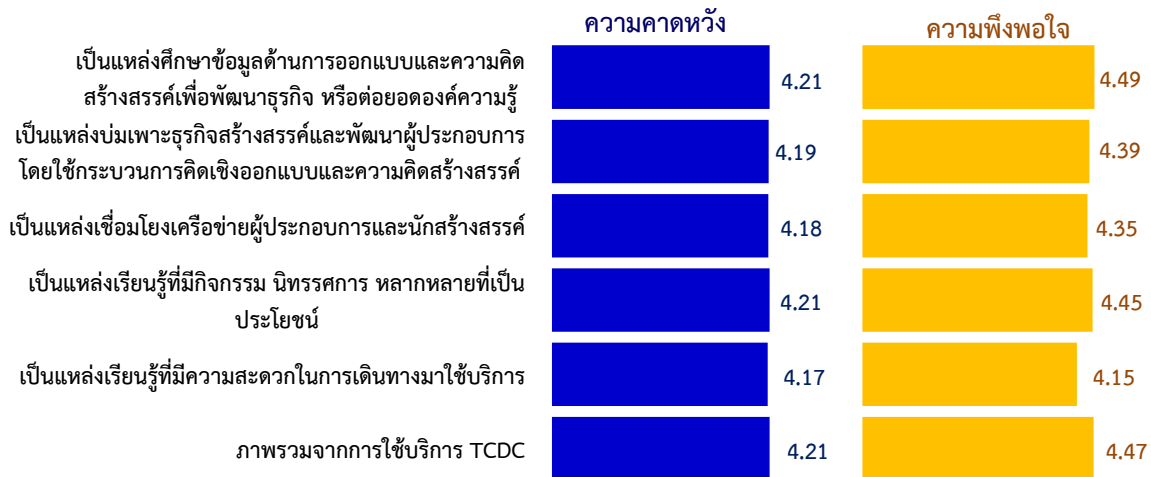
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) และพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด คือ 4.41 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.50 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.43 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ (4.26 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) สามารถส่งมอบบริการด้านด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 44 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

2.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TCDC

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TCDC มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.47 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่ม คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ (4.49 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการ หลากหลายที่เป็นประโยชน์ (4.45 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์และพัฒนาผู้ประกอบการโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (4.39 คะแนน) อันดับ 4 คือ เป็นแหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ (4.35 คะแนน) และอันดับสุดท้ายคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (4.15 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ผลต่าง=-0.02)



แผนภูมิที่ 45 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TCDC

2.6 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

2.6.1 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยให้นำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

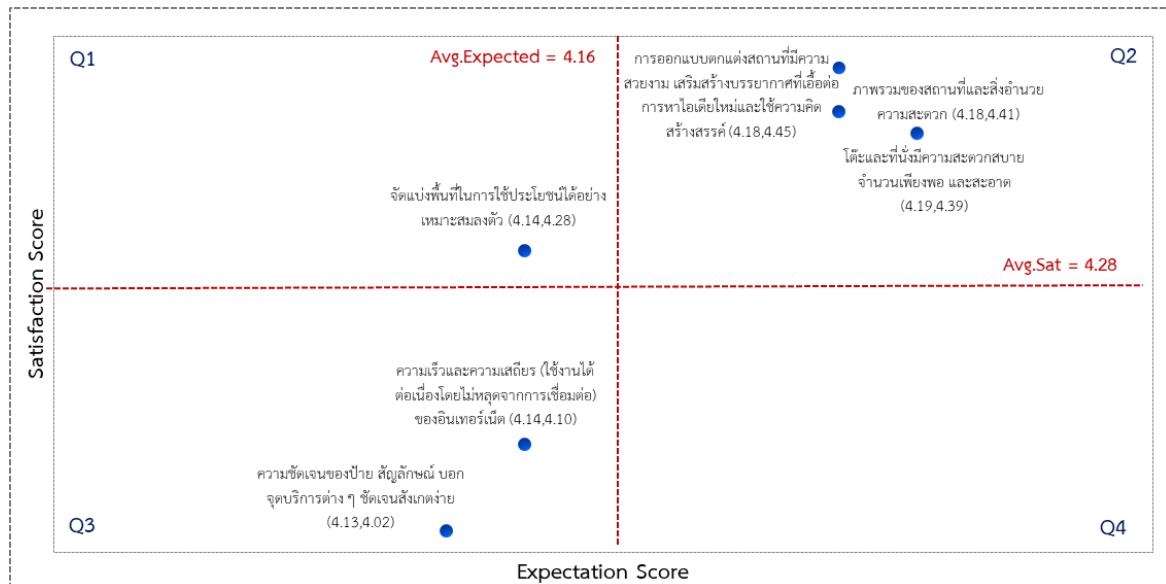
Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึง

พอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ 2) โต๊ะและที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด 3) ภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 2) ความเร็วและความเสถียร (ใช้งานได้ต่อเนื่องโดยไม่หลุดจากการเชื่อมต่อ) ของอินเทอร์เน็ต

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 11 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.2 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

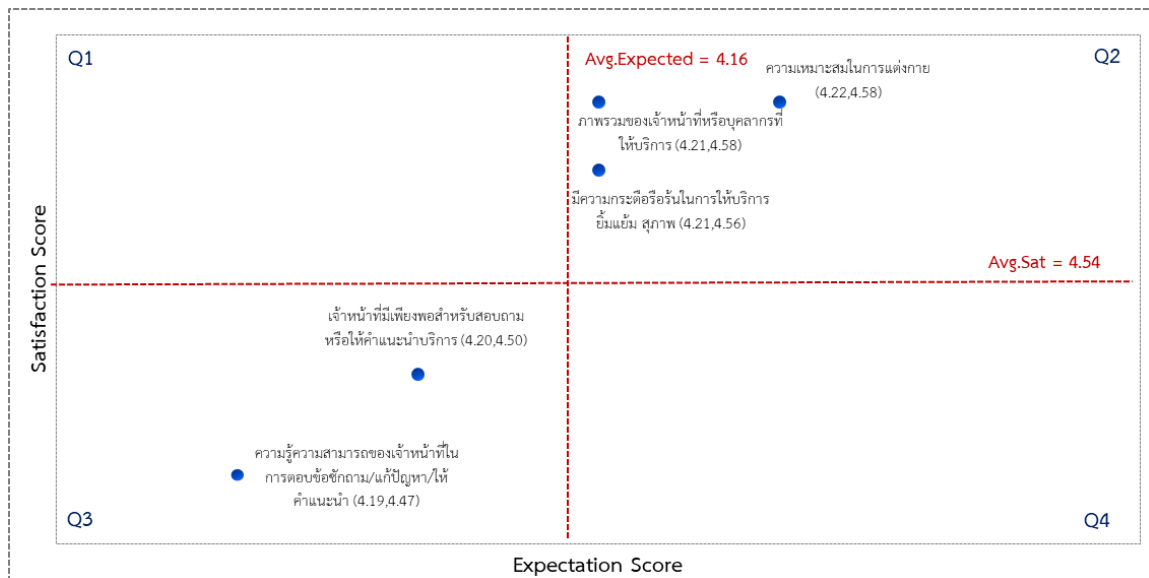
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยให้นำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย 2) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้ม สุภาพ 3) ภาพรวมของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 2) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 12 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.6.3 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

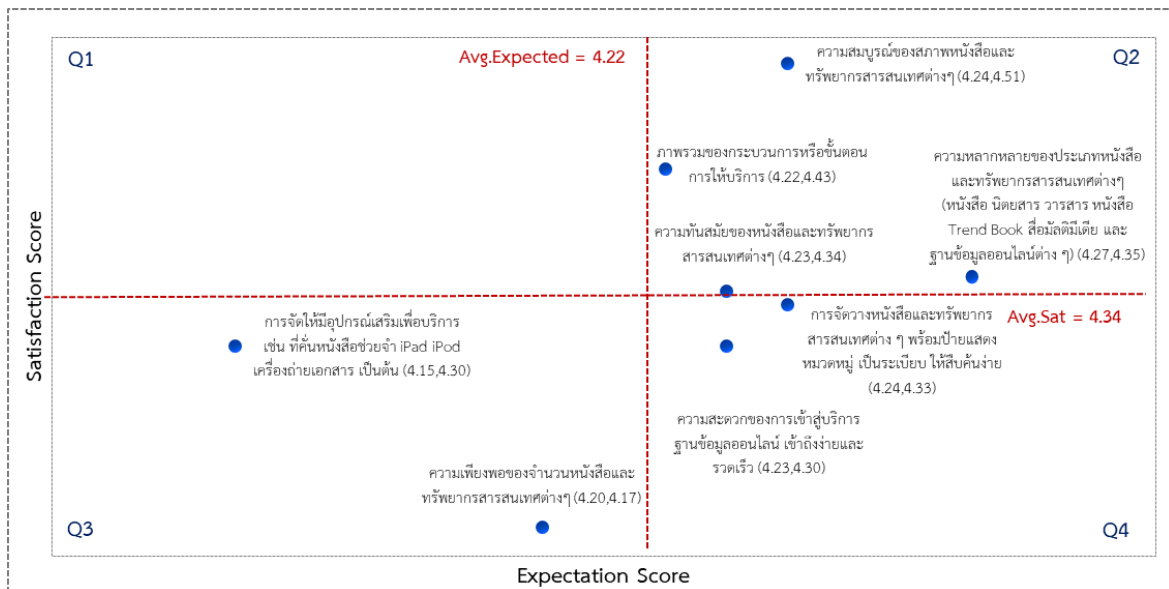
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟ โดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและ นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความหลากหลายของประเภทหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ (หนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือ Trend Book สื่อมัลติมีเดีย และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ) 2) ความทันสมัยของหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ 3) ความสมบูรณ์ของสภาพหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ 4) ภาพรวมของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความเพียงพอของจำนวนหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ 2) การจัดทำมีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น ที่คั่นหนังสือช่วยจำ iPad iPod เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ 1) การจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ พร้อมป้ายแสดงหมวดหมู่ เป็นระเบียบ ให้สืบค้นง่าย 2) ความสะดวกของการเข้าสู่บริการฐานข้อมูลออนไลน์ เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว



แผนภาพที่ 13 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.6.4 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

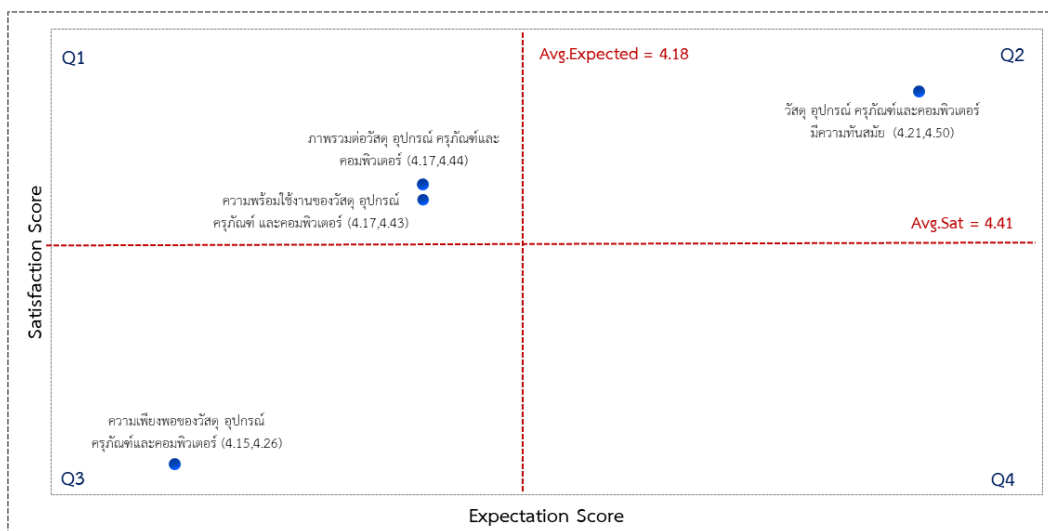
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ 1) ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ 2) ภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 14 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์

2.6.5 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

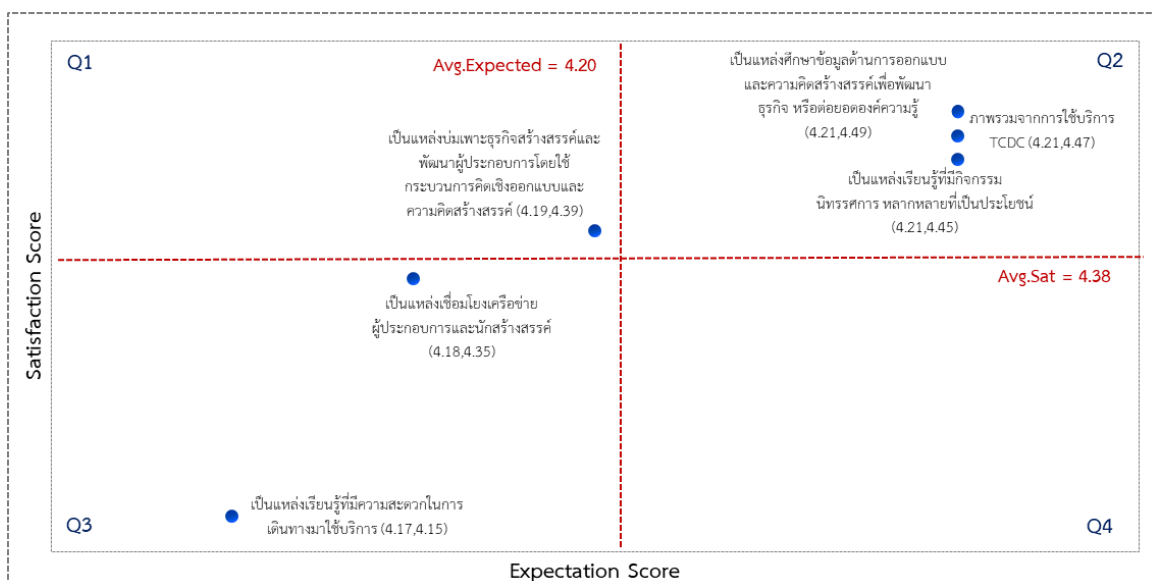
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวนอน (แกน X) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ เป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์และพัฒนาผู้ประกอบการโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ต้องรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งศึกษาข้อมูลด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาธุรกิจ หรือต่อยอดองค์ความรู้ 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการ หลากหลายที่เป็นประโยชน์ 3) ภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 15 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TCDC

ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TCDC

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TCDC	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ TCDC กิจกรรม โครงการ ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น	22	13.50
ป้ายบอกทาง/สัญลักษณ์ควรมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	19	11.66
เพิ่มจำนวนสาขาการให้บริการ เช่น ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย พื้นที่ตามแนวรถไฟฟ้า ต่างจังหวัด เป็นต้น	18	11.04
จัดหาที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ และสมาชิกจอดรถฟรี เนื่องจาก CAT คิดค่าจอดรถแพงมาก	17	10.43
เพิ่มการจัดกิจกรรม นิทรรศการ และ Workshop ให้มีความหลากหลาย	13	7.98
เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ปลั๊กไฟ แสงสว่างที่เพียงพอบริเวณบันได ห้องน้ำ โซฟา เก้าอี้ปรับนั่งได้ เป็นต้น	13	7.98
ควรมีรถรับ-ส่งระหว่าง BTS และท่าเรือ	10	6.13
ควรเพิ่มรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่ร้านกาแฟ และควรมีร้านอาหารอื่นๆ และร้านสะดวกซื้อภายใน TCDC เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการจะอยู่นาน	10	6.13
เพิ่มพื้นที่การให้บริการ เช่น พื้นที่ Free Zone สำหรับทานของว่าง และเครื่องดื่ม พื้นที่และหนังสืออ่านสำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก เป็นต้น	10	6.13
เพิ่มจำนวนและประเภทหนังสือให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งด้าน Design วรรณกรรม หนังสืออ่านเล่น เป็นต้น	9	5.52
จัดหมวดหมู่หนังสือให้ง่ายต่อการสืบค้น	5	3.07
ควรปรับปรุงอาคารให้พร้อมใช้งานแบบเต็มรูปแบบ และใช้พื้นที่ที่กว้างขวางให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น เพิ่มห้องจัดแสดง เป็นต้น	5	3.07
ลดอัตราค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าเข้าชม ค่าถ่ายเอกสาร และค่าสแกนเอกสาร เป็นต้น	4	2.45
เพิ่มสื่อมัลติมีเดีย เพื่อเพิ่มความน่าสนใจในการเรียนรู้	4	2.45
ปรับปรุง Wifi เนื่องจากสัญญาณหลุดบ่อยมาก	4	2.45
รวม	163	13.50

4) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สปร. และแนวทางการแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 11 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. จากการสำรวจแหล่งเรียนรู้ TK Park และ TCDC ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะให้บริการภายในส่วนที่เป็นห้องสมุดซึ่งต้องการความเป็นส่วนตัวสูง ทำให้ผู้ให้บริการไม่ค่อยสะดวกในการร่วมตอบแบบสำรวจ	1. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของแหล่งเรียนรู้ทั้ง 2 แห่ง โดยเจ้าหน้าที่ได้ทำการแนะนำจุดที่เป็นจุดพัก หรือจุดนัดพบปะภายในแหล่งเรียนรู้ซึ่งผู้ให้บริการในจุดต่างๆ เหล่านี้สะดวกในการร่วมตอบแบบสำรวจมากกว่า

5) ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้ Performance-Important Analysis เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่ต้องพิจารณาปรับปรุงอย่างเร่งด่วนในแต่ละแหล่งเรียนรู้ดังต่อไปนี้

5.1) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆดังนี้

- ควรมีการสำรวจความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโต๊ะและที่นั่งในปัจจุบันว่าในพื้นที่ใดที่โต๊ะและที่นั่งอยู่ในสภาพเก่าและ/หรือชำรุด และรีบดำเนินการจัดหามาทดแทนของเดิม รวมถึงจัดสรรพื้นที่ และโต๊ะ ที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการโดยใช้อัตราข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ช่วงเวลาใดที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวันเพื่อนำมาวางแผนในการจัดหาโต๊ะและที่นั่งให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
- ควรมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมของแสงสว่างในแต่ละพื้นที่ให้บริการโดยเฉพาะพื้นที่ที่ใช้สำหรับการอ่านหนังสือควรมีแสงสว่างที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ
- ควรปรับปรุงการจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ รวมถึงรวมถึงปรับปรุงป้ายระบุมหาหมู่ให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นมากขึ้น
- เพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือให้ครอบคลุมทุกประเภทและเพิ่มจำนวนหนังสือที่มีความนิยมในระดับสูงๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ควรปรับปรุงจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นหนังสือให้มีความเพียงพอ และทันสมัย รวมถึงปรับปรุงระบบสืบค้นให้มี keyword ที่ง่ายต่อการค้นหา และรวดเร็ว

5.2) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของมิวเซียมสยาม ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ตอบคำถามข้อสงสัยและให้คำแนะนำการบริการให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ
- ปรับเปลี่ยนนิทรรศการที่จัดให้มีความหลากหลาย เนื้อหาในการนำเสนอให้น่าสนใจ

5.3) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆดังนี้

- ปรับปรุงระบบบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและสืบค้นได้รวดเร็วมากขึ้น
- ควรปรับปรุงการจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ รวมถึงปรับปรุงป้ายระบุมหาหมู่ให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นมากขึ้น

okmd

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล)

ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ 10400

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

www.okmd.or.th