

ผลการประเมิน

ความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) : สปร.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ผลการประเมิน

4.1 ผลการประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) พิจารณาจากข้อมูลระดับความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่ง ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม ดังนี้

4.1.1 ผลการประเมินภาพรวมแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

4.1.1.1 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ของ สบร. พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่ออุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 89.59) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละแห่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่มิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ที่ 4.44 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.80 (Top-2-Boxes ร้อยละ 89.79) อุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ 4.43 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 88.90) รายละเอียดดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 0-1 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

แหล่งเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	%Top--2Boxes
รวม (OKMD)	4.43	88.60	89.59
อุทยานการเรียนรู้ (TK park)	4.43	88.60	88.90
มิวเซียมสยาม	4.44	88.80	89.79

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการสำรวจ พบว่า ทั้งอุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม มีระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น โดยหากพิจารณาจำแนกตามแหล่งเรียนรู้ พบว่า

1) การให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.56 คะแนน โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน รองลงมาคือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย TK Park 4.45 คะแนน และเนื้อหา

สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน รายละเอียดดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 0-2 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่ออุทยานการเรียนรู้ (TK park)

อุทยานการเรียนรู้ (TK park)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	%Top-2Boxes
ภาพรวมจากการใช้บริการ	4.56	91.20	92.83
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	89.80	91.17
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	89.00	89.72
ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด	4.31	86.20	84.50

2) การให้บริการของมิวเซียมสยาม มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.39 คะแนน โดยเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน ข้อมูล และวิธีนำเสนอที่ระดับ 4.35 คะแนน และเนื้อหา และนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน ในขณะที่สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน รายละเอียดดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 0-3 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อมิวเซียมสยาม

มิวเซียมสยาม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	%Top-2Boxes
ด้านภาพรวมจากการใช้บริการ	4.39	87.80	87.39
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.57	91.40	92.73
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.36	87.20	88.08
ด้านข้อมูลและวิธีนำเสนอ	4.35	87.00	88.67
ด้านเนื้อหาและนิทรรศการ	4.34	86.80	89.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.40	84.58

4.1.1.2 ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) พิจารณาจากข้อมูลระดับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) และมิวเซียมสยาม พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับ “การได้รับประโยชน์มากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.80 (Top-2-Boxes

ร้อยละ 84.52) หากพิจารณาจำแนกตามแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละแห่งมีระดับการได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยที่อุทยานการเรียนรู้ (TK park) มีระดับการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 (Top-2-Boxes ร้อยละ 92.36) รองลงมาคือ มิวเซียมสยาม ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 (Top-2-Boxes ร้อยละ 81.39) รายละเอียดดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 0-4 การได้รับประโยชน์จากการใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

แหล่งเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ	ร้อยละประโยชน์ที่ได้รับ	%Top-2Boxes
รวม)OKMD)	4.24	84.80	84.52
อุทยานการเรียนรู้ TK park)	4.54	90.80	92.36
มิวเซียมสยาม	4.12	82.40	81.39

4.1.1.3 เปรียบเทียบผลการประเมินปี 2562 - 2563

1) เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการปี 2562 - 2563

ภาพรวมความพึงพอใจปี 2563 มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน ซึ่งมากกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.01 คะแนน) โดย TK Park มีคะแนนความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน ซึ่งมากกว่าปี 2562 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.12 คะแนน) และมิวเซียมสยามมีคะแนนความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.09 คะแนน) รายละเอียดดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 0-5 ความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบปี 2562-2563

แหล่งเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ร้อยละความพึงพอใจ		
	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่างความพึงพอใจ	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่างความพึงพอใจ
รวม)OKMD)	4.43	4.42	+0.01	88.60	88.40	+0.20%
อุทยานการเรียนรู้ TK park)	4.43	4.31	+0.12	88.60	86.20	+2.40%
มิวเซียมสยาม	4.44	4.53	-0.09	88.80	90.60	-1.80%

2) เปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการปี 2562 -2563

ภาพรวมประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ประโยชน์ที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.19 คะแนน) โดยอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คะแนน ซึ่งมากกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ 0.17 คะแนน) และมิวเซียมสยามประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.36 คะแนน) รายละเอียดดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 0-6 ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการแหล่งเรียนรู้เปรียบเทียบปี 2562-2563

แหล่งเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ			ร้อยละประโยชน์ที่ได้รับ		
	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่างประโยชน์	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่างประโยชน์
รวม)OKMD)	4.24	4.43	-0.19	84.80	88.60	-3.80%
อุทยานการเรียนรู้ (TK park)	4.54	4.37	+0.17	90.80	87.40	+3.40%
มิวเซียมสยาม	4.12	4.48	-0.36	82.40	89.60	-7.20%

4.1.2 ผลการประเมินอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

4.1.2.1 ข้อมูลทั่วไป

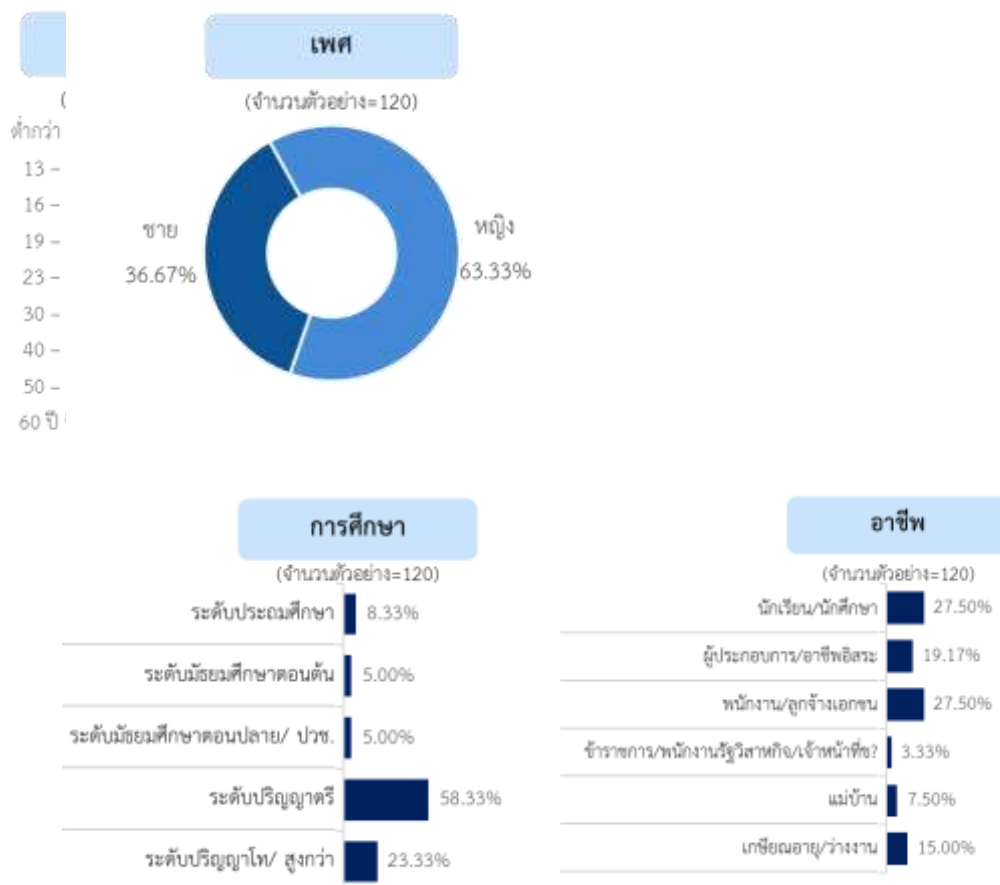
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) จำนวน 120ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 76 คน (ร้อยละ63.33) และเพศชาย 44 คน (ร้อยละ36.67)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 49-40 ปี (ร้อยละ25.00) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 29-23 ปี (ร้อยละ14.17) และช่วงอายุ 59-50 ปี (ร้อยละ14.17) และช่วงอายุ-13 15ปี (ร้อยละ4.17)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ58.33) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ23.33) และระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 8.33)

อาชีพ เป็นนักเรียน/นักศึกษา และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 27.50) รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ (ร้อยละ19 .17) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-1

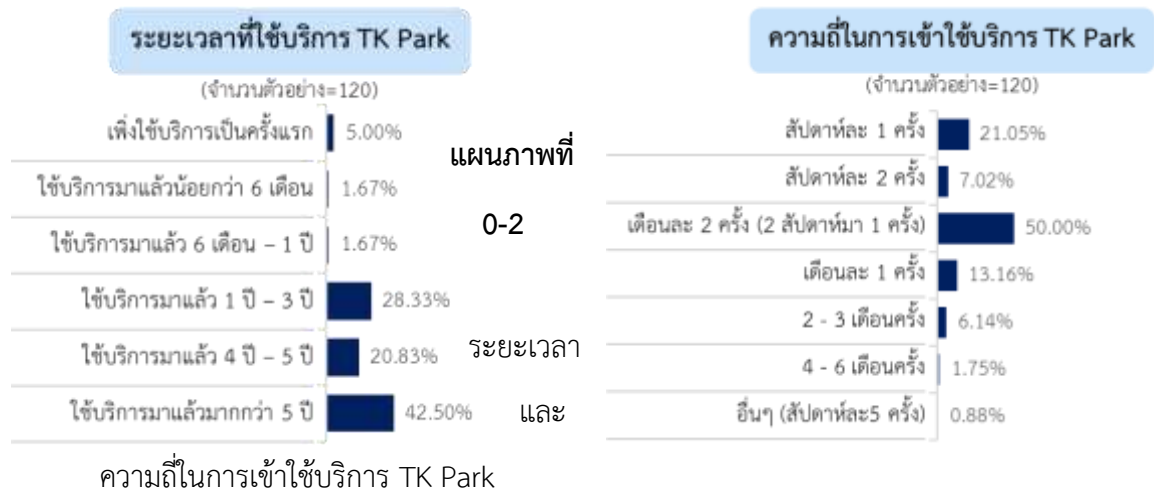


แผนภาพที่ 0-1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

4.1.2.2 ประสบการณ์ในการใช้บริการ

ประสบการณ์ในการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้วมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 42.50) รองลงมาคือ ใช้บริการมาแล้ว 1-3 ปี (ร้อยละ 28.33) และใช้บริการมาแล้ว 4-5 ปี (ร้อยละ 20.83) ใช้บริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 5.00) ใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน (ร้อยละ 1.67) และใช้บริการมาแล้ว 6 เดือน - 1 ปี (ร้อยละ 1.67)

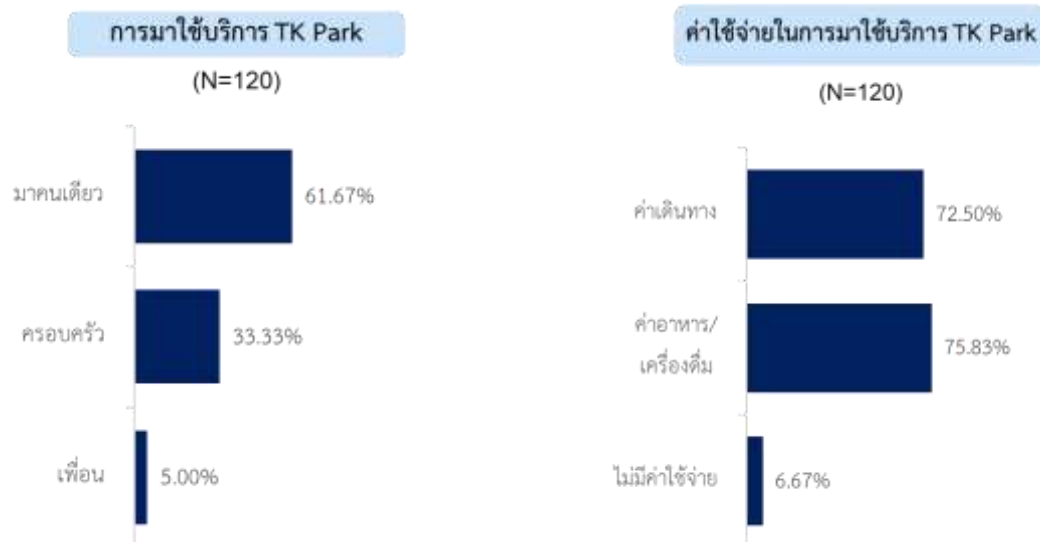
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 50.00) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 21.05) และเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 13.16) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-2

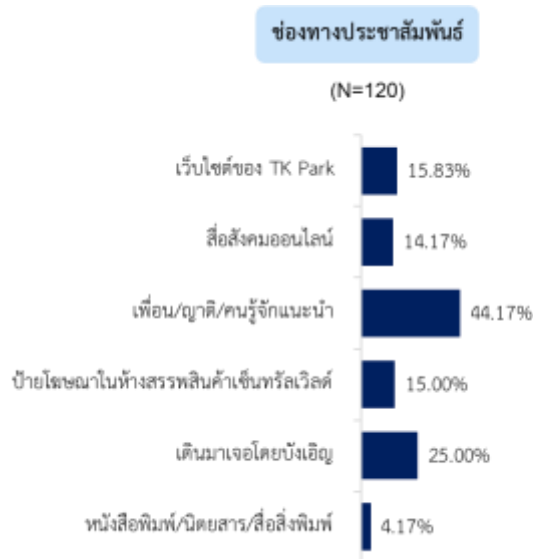


ด้านการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 61.67) รองลงมาคือ มากับครอบครัว (ร้อยละ 33.33) และมากับเพื่อน (ร้อยละ 5.00)

ด้านค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการ พบว่า เป็นค่าอาหาร/ เครื่องดื่ม มากที่สุด (ร้อยละ 75.83) รองลงมาคือ ค่าเดินทาง (ร้อยละ 72.50) และไม่มีค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 6.67)

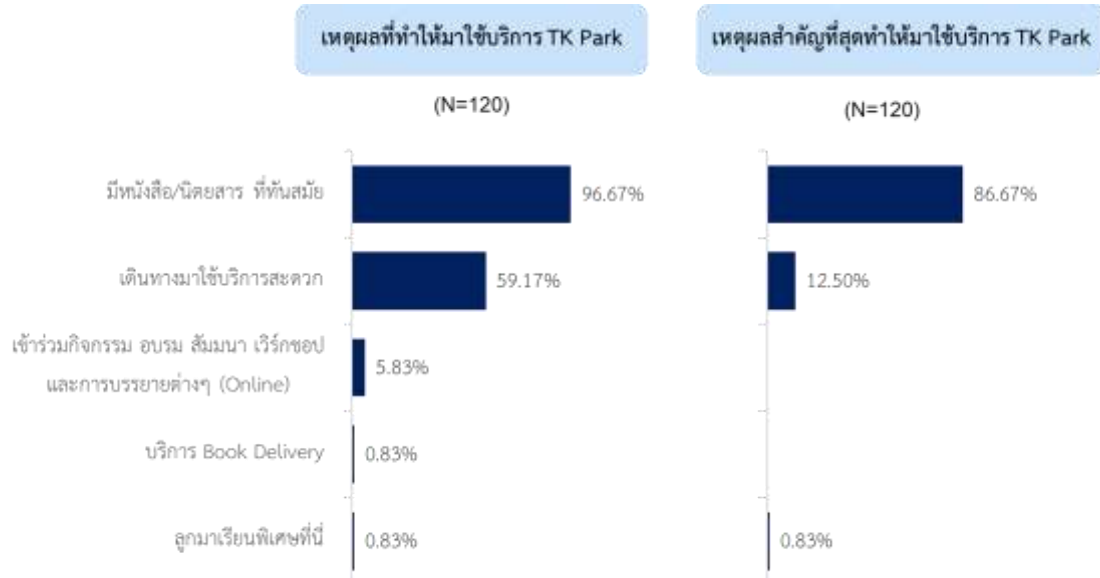
ด้านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทำให้รู้จัก TK Park พบว่า เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก แนะนำ มีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 44.17) รองลงมาคือ เดินทางมาพบโดยบังเอิญ (ร้อยละ 25.00) และ เว็บไซต์ของ TK Park (www.tkpark.or.th) (ร้อยละ 15.83) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-3





แผนภาพที่ 0-3 การใช้บริการ ค่าใช้จ่าย และช่องทางประชาสัมพันธ์ของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

เมื่อสำรวจเหตุผลที่ทำให้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) พบว่า มีหนังสือ/นิตยสาร ที่ทันสมัยเป็นเหตุผลที่ทำให้ใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 96.67) รองลงมาคือ เดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 59.17) และเข้าร่วมกิจกรรม อบรม สัมมนา เวิร์กช็อปและการบรรยายต่างๆ (Online) (ร้อยละ 5.83) ส่วนเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่า หนังสือ/นิตยสาร ที่ทันสมัย เป็นเหตุผลที่ทำให้ใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 86.67) รองลงมาคือ เดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 12.50) และลูกมาเรียนพิเศษ (ร้อยละ 0.83) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-4



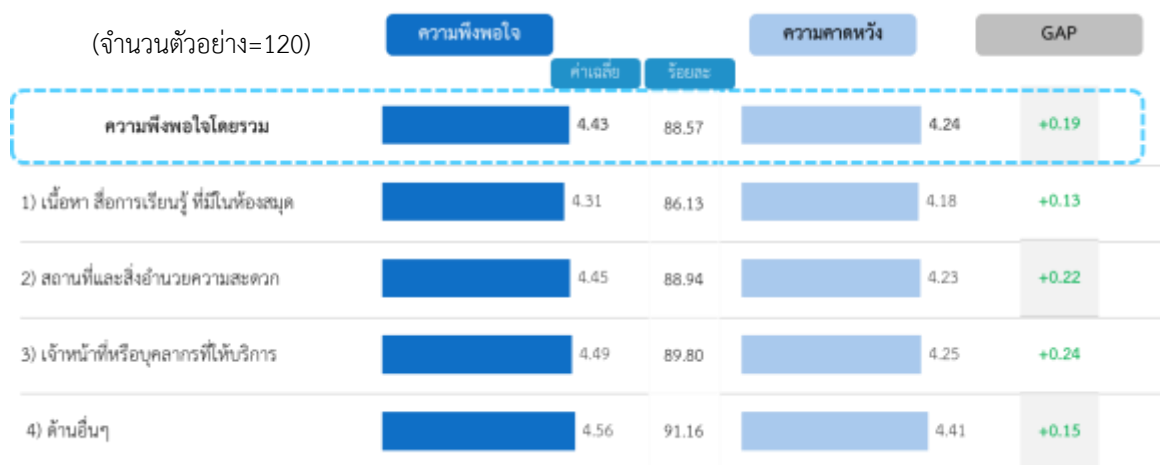
แผนภาพที่ 0-4 เหตุผลที่ทำให้มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

4.1.2.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้

(TK Park)

ในภาพรวมของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.43 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.57 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมาคือสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน (ร้อยละ 88.94) และด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.13)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.19) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยเช่นเดียวกับภาพรวม โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.24) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ส่วนต่างเท่ากับ +0.22) และด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.13) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-5



แผนภาพที่ 0-5 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

หมายเหตุ: ด้านอื่นๆ ประกอบด้วย เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่นำติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ Book Delivery และกิจกรรมออนไลน์

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.13 โดยหนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้รับคะแนน

มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.33) รองลงมาคือ ความทันสมัยของหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.33 (ร้อยละ 86.50) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.83) และหนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.13) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบการสืบค้นหนังสือ และหนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.33 และ +0.22) ส่วนหนังสือมีความเพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ -0.13) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-6

	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
ความพึงพอใจโดยรวม	4.31	86.13	4.18		+0.13
1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ	4.29	85.83	3.96		+0.33 *
2) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ	4.33	86.50	4.23		+0.10
3) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	80.00	4.13		-0.13
4) ความทันสมัยของหนังสือ	4.35	87.00	4.24		+0.11
5) หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.57	91.33	4.35		+0.22 *

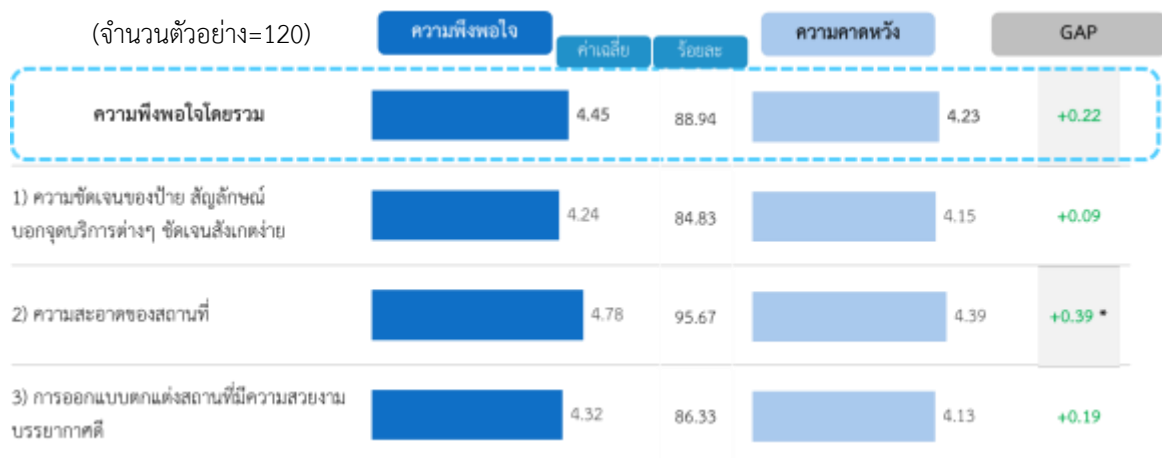
แผนภาพที่ 0-6 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด
ของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่

4.45 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.94 โดยความสะอาดของสถานที่ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.67) รองลงมาคือ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงามบรรยากาศดี ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.33) และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.83)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.22) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านความสะอาดของสถานที่ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.39) ส่วนการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงามบรรยากาศดี และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-7



แผนภาพที่ 0-7 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย

4.49 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.70 โดยการแต่งกายสุภาพได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.17) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถาม ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.67) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.67) เจ้าหน้าที่มี

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.33) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.67)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.24) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกด้าน ยกเว้น เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-8

(จำนวนตัวอย่าง=120)	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.49	89.70	4.25	+0.24
1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่		4.43	88.67	4.23	+0.20 *
2) ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		4.38	87.67	4.24	+0.14
3) การแต่งกายสุภาพ		4.61	92.17	4.25	+0.36 *
4) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		4.42	88.33	4.23	+0.19 *
5) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสําหรับสํอบถน		4.58	91.67	4.29	+0.29 *

แผนภาพที่ 0-8 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

ของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4) ด้านบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.56 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 91.16 โดยบริการ Book Delivery ได้รับคะแนนมากที่สุดอยู่ที่ 5.00 คะแนน (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.57) และกิจกรรมออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.45)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.15) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทาง ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกิจกรรมออนไลน์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-9

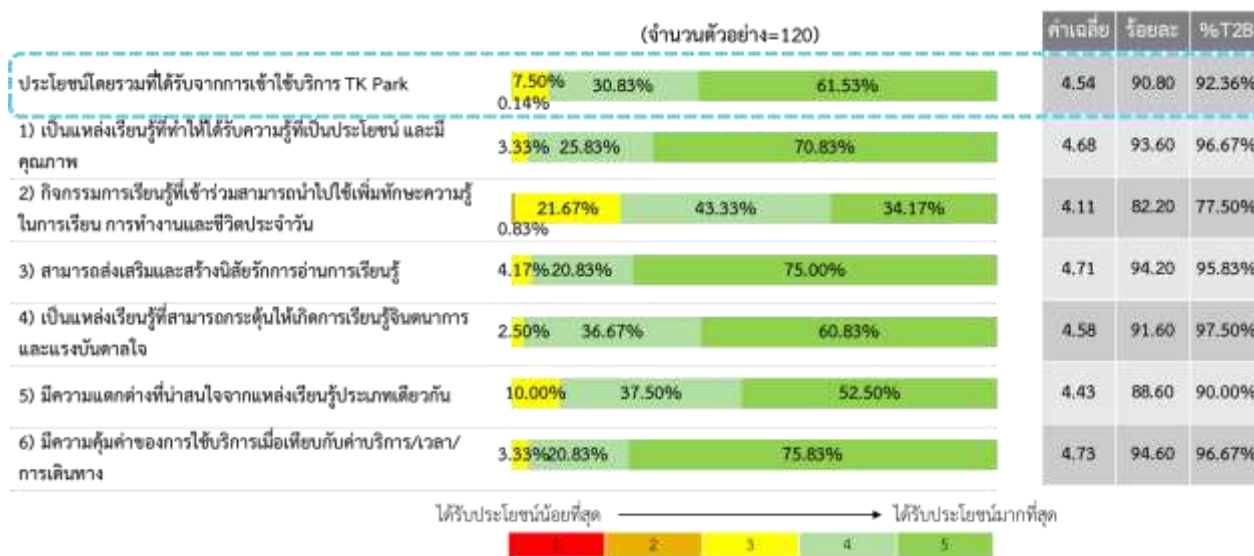
(จำนวนตัวอย่าง=120)					
	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.56	91.16	4.41	+0.15
1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้		4.48	89.57	4.39	+0.09
2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทาง		4.65	93.00	4.43	+0.22 *
3) Book Delivery		5.00	100.00	4.33	+0.67
4) กิจกรรมออนไลน์		4.27	85.45	4.36	-0.09

แผนภาพที่ 0-9 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบริการอื่นๆ ของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95

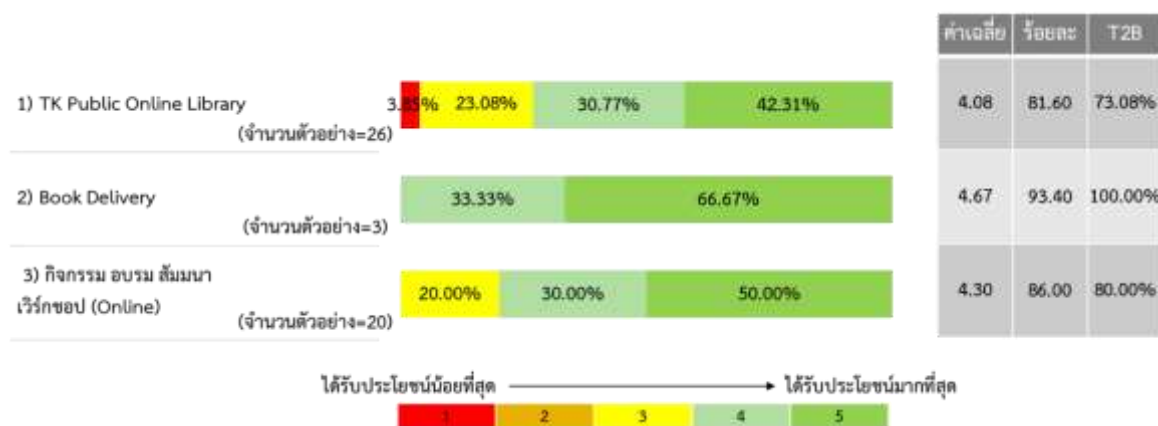
4.1.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park มีคะแนน 4.54 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยด้านที่ให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทางมีคะแนนอยู่ที่ 4.73 (ร้อยละ 94.60) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม และค่อนข้างมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) ถัดมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.68 (ร้อยละ 93.60) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ จินตนาการและแรงบันดาลใจ ค่าเฉลี่ย 4.58 (ร้อยละ 91.60) และมีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ในขณะที่กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวันได้รับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-10



แผนภาพที่ 0-10 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

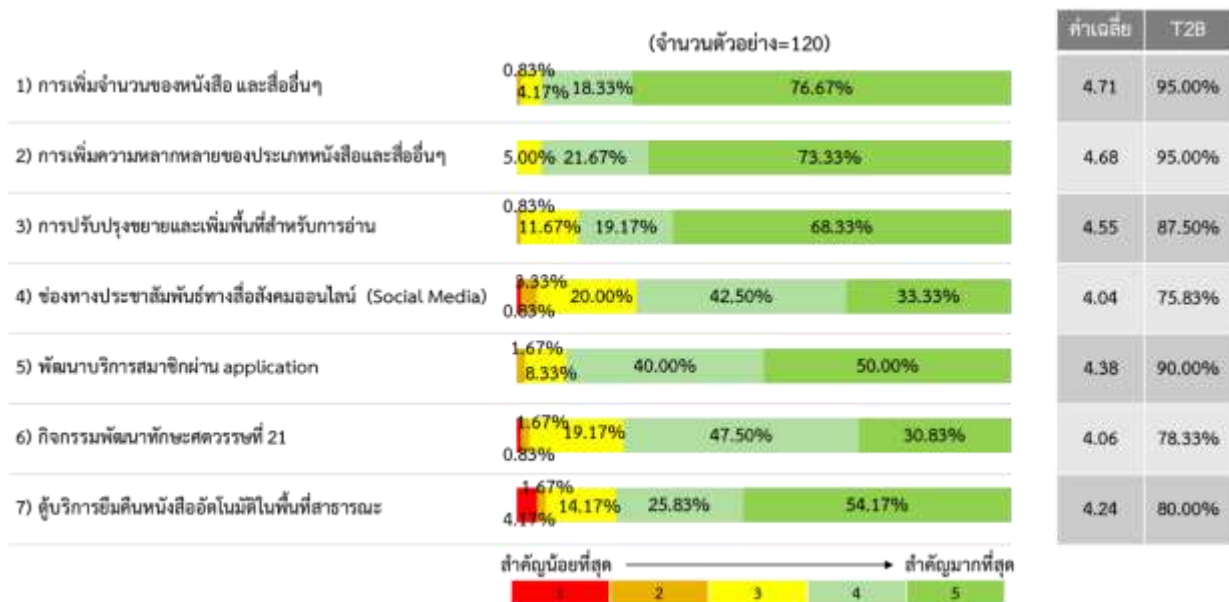
นอกจากนี้ มีการสำรวจประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ในส่วนอื่นๆ พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ Book Delivery มากที่สุดอยู่ที่ 4.67 คะแนน หรือร้อยละ 93.40 ถัดมาคือ กิจกรรม อบรม สัมมนา เวิร์กช็อป (Online) มีค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) ส่วน TK Public Online Library ได้รับประโยชน์น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-11



แผนภาพที่ 0-11 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) ด้านบริการอื่นๆ
หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่างน้อยกว่า 30 ราย ควรใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง

4.1.2.5 แผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

ในเรื่องประเด็นการปรับปรุงบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park) พบว่าการเพิ่มจำนวนของหนังสือ และสื่ออื่นๆ เป็นบริการที่ผู้ให้บริการเห็นด้วยมากที่สุด (4.71 คะแนน) รองลงมาคือ การเพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือและสื่ออื่นๆ (4.68) ลำดับถัดมาคือ การปรับปรุงขยายและเพิ่มพื้นที่สำหรับการอ่าน (4.55 คะแนน) พัฒนาบริการสมาชิกผ่าน Application (4.38 คะแนน) ตู้บริการยืมคืนหนังสืออัตโนมัติในพื้นที่สาธารณะ (4.24 คะแนน) กิจกรรมพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21 (4.06 คะแนน) และช่องทางประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (4.04 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-12



แผนภาพที่ 0-12 แผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK park)

4.1.2.6 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านบริการอื่นๆ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูง

แล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงในภายหลังได้

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-13



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
4. ด้านบริการอื่นๆ	1. เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด 2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	-	-

แผนภาพที่ 0-13 Performance Important Analysis (ภาพรวม)

2) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทหนังสือ ความทันสมัยของหนังสือ และหนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ และหนังสือมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-14



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. ความหลากหลายของ ประเภทหนังสือ 4. ความทันสมัยของ หนังสือ 5. หนังสืออยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	-	1. การให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และระบบในการสืบค้น หนังสือ 3. หนังสือมีความเพียงพอ ต่อการให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-14 Performance Important Analysis (ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด)

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความสะอาดของสถานที่

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสิ่งเกตง่าย และการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-15



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2.ความสะอาดของสถานที่	-	1.ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 3. การออกแบบตกแต่ง สถานที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี	-

แผนภาพที่ 0-15 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก)

3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีประเด็นที่ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-16



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควร ปรับปรุงเป็นอันดับแรก
3. การแต่งกายสุภาพ 5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้ คำแนะนำบริการ	-	1. ความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ในการตอบข้อ ซักถาม/แก้ปัญหา/ให้ คำแนะนำ 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 4. มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-16 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ)

4.1.2.7 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK park) จำนวน 80 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 59 ราย (ร้อยละ 73.75)
เช่น อยากให้พื้นที่ TK Park ชั้น 8 กลับมาเปิดให้บริการ และควรมีพื้นที่บริการให้เพียงพอ
- 2) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 48.75) เช่น หนังสือควรเพิ่มให้หลากหลายประเภท หนังสือควรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และหนังสือควรทันสมัย/เพิ่มหนังสือใหม่ๆ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 48.75) เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเด็กไม่ให้วิ่งชนหรือเสียงดัง และควรเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ด้านการบริการอื่นๆ จำนวน 9 ราย (ร้อยละ 11.25) เช่น ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือใหม่เข้ามา และการจองหนังสือผ่านเว็บไซต์ควรเพิ่มจำนวนการจองได้มากขึ้น

รายละเอียดดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 0-7 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	59	73.75
.1 อยากให้พื้นที่ TK Park ชั้น 8 กลับมาเปิดให้บริการ	30	37.50
.2 ควรมีพื้นที่บริการให้เพียงพอ	21	26.25
.3 ควรมีพื้นที่และกิจกรรมสำหรับเด็ก	3	3.75
.4 ควรเพิ่มสาขาของ TK Park ให้มากขึ้น	3	3.75
.5 ป้ายบอกประเภทหนังสือควรชัดเจน มองเห็นง่าย	1	1.25
.6 ควรขยายทางเดินระหว่างชั้นหนังสือให้กว้างขวางกว่านี้	1	1.25
ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้	39	48.75
.1 หนังสือควรเพิ่มให้หลากหลายประเภท	17	21.25
.2 หนังสือควรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	11	13.75
.3 หนังสือควรทันสมัย/เพิ่มหนังสือใหม่ๆ	4	5.00
.4 หนังสือควรวางเป็นระเบียบหมวดหมู่ค้นหาง่าย	3	3.75
.5 ควรมีหนังสือเก่าที่เป็นที่ยอดนิยมไว้บริการ 1 ชุด ไม่ควรนำหนังสือเก่าไปให้ที่อื่น	2	2.50
.6 หนังสือเก่าควรนำไปบริจาค/นำไปประมูลเพื่อให้มีมูลค่า	1	1.25
.7 หนังสือที่เป็นชุดควรเรียงลำดับครบทุกเล่ม	1	1.25

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	2	2.50
.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเด็กไม่ให้วิ่งชนหรือเสียงดัง	1	1.25
.2 ควรเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1.25
ด้านการบริการอื่นๆ	9	11.25
.1 ควรมีการแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือใหม่เข้ามา	2	2.50
.2 การจองหนังสือผ่านเว็บไซต์ควรเพิ่มจำนวนการจองได้มากขึ้น	2	2.50
.3 อยากให้มีบริการสอนออนไลน์ในเรื่องต่างๆ ไว้สำหรับสมาชิก	1	1.25
.4 ระบบสืบค้นหนังสือควรตรงกับจำนวนหนังสือที่มีอยู่จริง	1	1.25
.5 การยืมหนังสือควรเปิดโอกาสผู้ที่มาใช้บริการด้วยตัวเองมากกว่าผู้ที่จองทางออนไลน์	1	1.25
.6 ควรเพิ่มช่องทางให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น	1	1.25
.7 ควรแจ้งเบอร์โทรศัพท์แทนใช้บัตรสมาชิกได้	1	1.25
.8 บริการ ยืม คืน หนังสือควรมีหลายช่องทางเพื่อความสะดวก	1	1.25

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.3 ผลการประเมินมิวเซียมสยาม

4.1.3.1 ข้อมูลทั่วไป

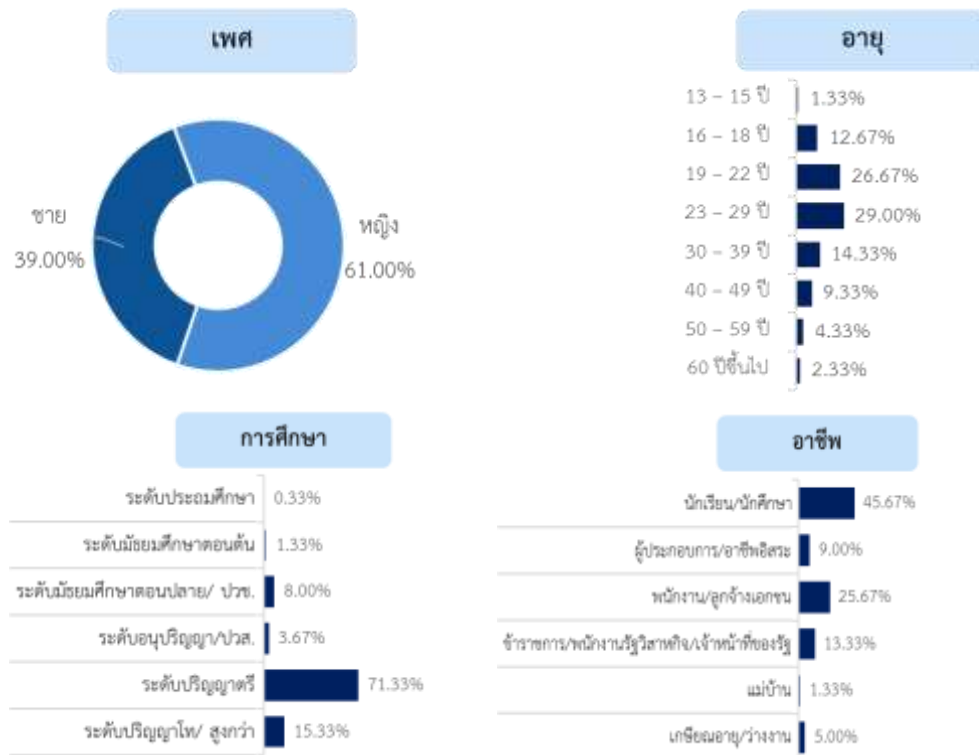
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมิวเซียมสยาม จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 183 คน (ร้อยละ61.00) และเพศชาย 117 คน (ร้อยละ39.00)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 29-23 ปี (ร้อยละ29.00) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 22-19 ปี (ร้อยละ26.67) และช่วงอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ14.33.)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ71.33) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ15.33) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช .(ร้อยละ8.00)

อาชีพ เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ45 .67) รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ25 .67) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ13.33) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-17

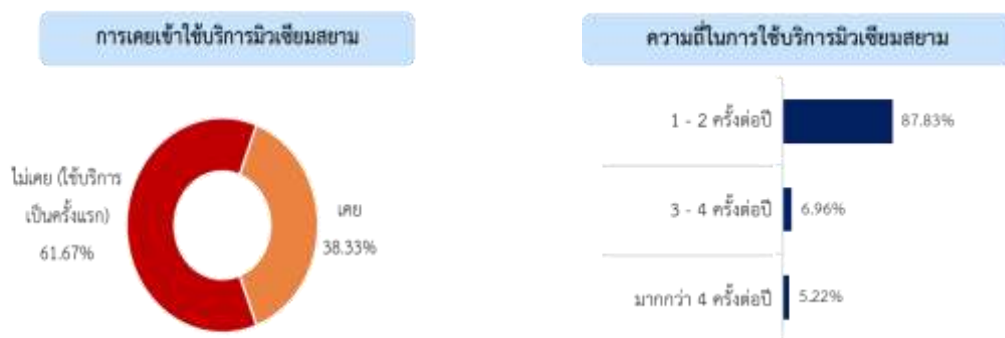


แผนภาพที่ 0-17 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

4.1.3.2 ประสบการณ์ในการใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างด้านการใช้บริการ พบว่า สัดส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ใช้บริการครั้งแรก) มากกว่าผู้เคยใช้บริการมาก่อน ประกอบด้วย ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ใช้บริการครั้งแรก) 185 คน (ร้อยละ 61.67) และเคยใช้บริการมาก่อน 115 คน (ร้อยละ 38.33)

จำนวนครั้งในการเคยเข้าใช้บริการ พบว่า ใช้บริการ 2-1 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 87.83) รองลงมาคือ 4-3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 6.96) ในขณะที่การเข้าใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อปี เป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 5.22) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-18



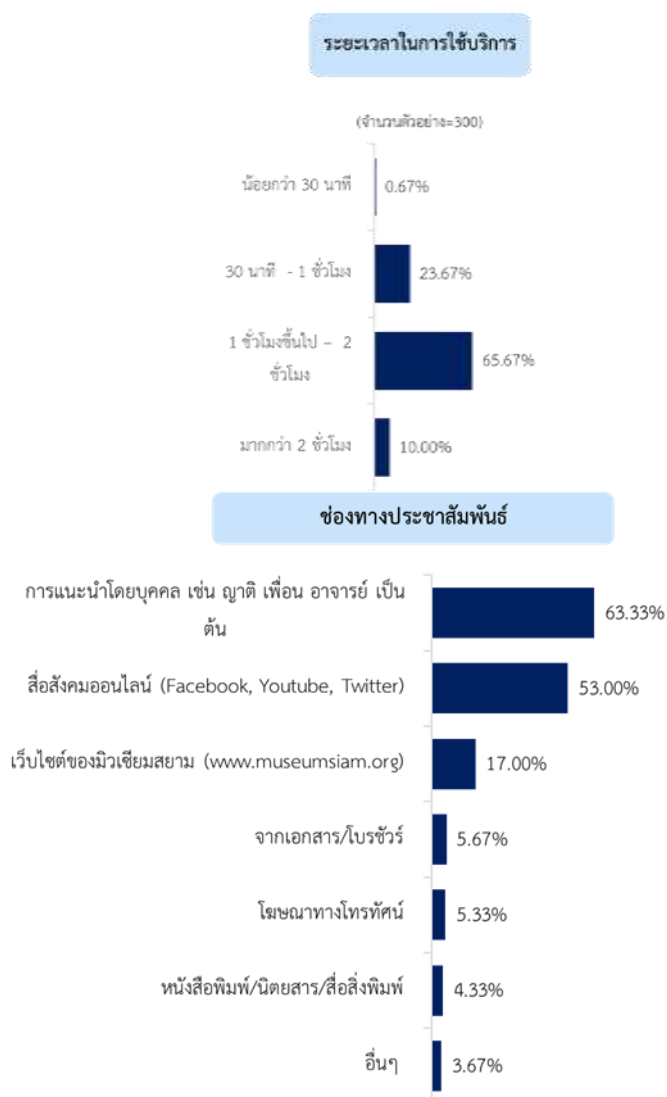
แผนภาพที่ 0-18 การเคยเข้าใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการมิวเซียมสยาม

ด้านการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกับเพื่อน (ร้อยละ68.33)

รองลงมาคือ มาใช้บริการกับครอบครัว (ร้อยละ21.00) และมาใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ10.00)

ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 – 2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ65.67) รองลงมาคือ ใช้บริการ 30 นาที 1 - ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ23.67) และมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ10.00)

ด้านช่องทางประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักมิวเซียมสยามผ่านช่องทางการแนะนำโดยบุคคล เช่น ญาติ เพื่อน มากที่สุด (ร้อยละ63.33) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ53.00) และเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม (www.museumsiam.org) (ร้อยละ17.00) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-19

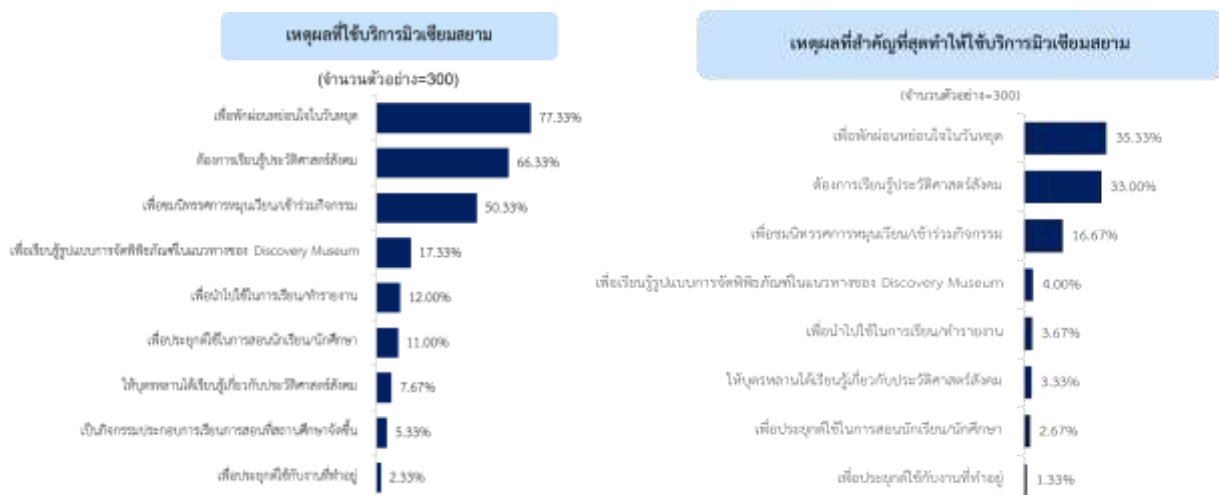




แผนภาพที่ 0-19 การใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ของมิวเซียมสยาม

ด้านเหตุผลที่ทำให้เข้ามาใช้บริการมิวเซียมสยาม พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 77.33) รองลงมาคือ ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สังคม (ร้อยละ 66.33) และเพื่อชมนิทรรศการหมุนเวียน/ เข้าร่วมกิจกรรม (ร้อยละ 50.33)

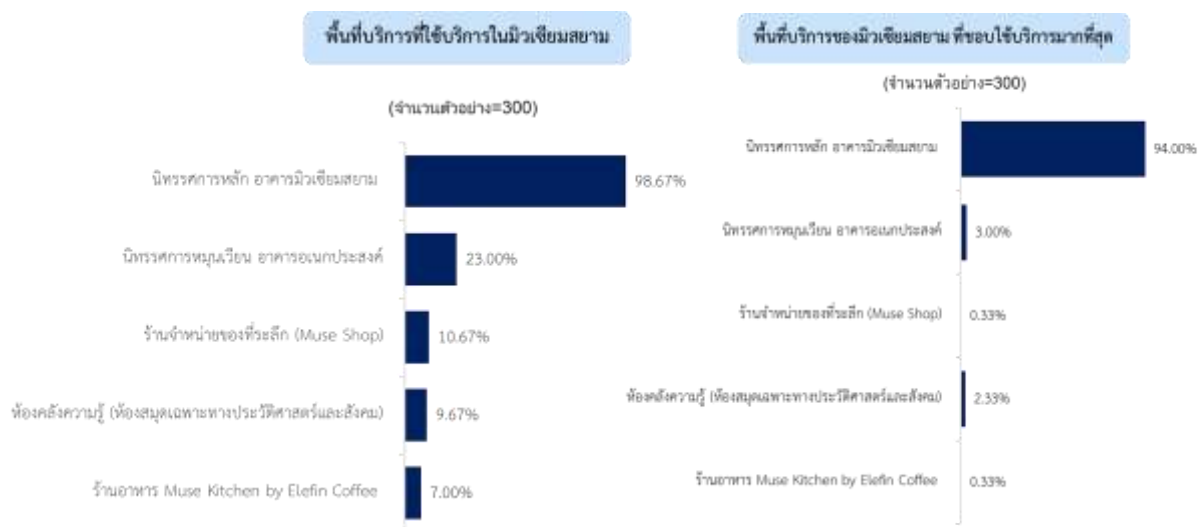
ด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการมิวเซียมสยาม พบว่า เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 35.33) รองลงมาคือ ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์สังคม (ร้อยละ 33.30) และเพื่อชมนิทรรศการหมุนเวียน/เข้าร่วมกิจกรรม (ร้อยละ 16.67) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-20



แผนภาพที่ 0-20 เหตุผลที่มาใช้บริการมิวเซียมสยาม

ด้านพื้นที่บริการที่เคยใช้บริการในมิวเซียมสยาม พบว่า ใช้บริการพื้นที่ นิทรรศการหลัก อาคารมิวเซียมสยามมากที่สุด (ร้อยละ98.67) รองลงมาคือ นิทรรศการหมุนเวียน อาคารอเนกประสงค์ (ร้อยละ23.00) และร้านจำหน่ายของที่ระลึก (Muse Shop) (ร้อยละ 10.67)

ด้านบริการที่ชอบใช้บริการมากที่สุด พบว่า ผลที่ได้สอดคล้องกับการสำรวจข้างต้น คือ นิทรรศการหลัก อาคารมิวเซียมสยาม เป็นพื้นที่บริการที่ใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ94.00) รองลงมาคือ นิทรรศการหมุนเวียน อาคารอเนกประสงค์ (ร้อยละ3.00) และ ห้องคลังความรู้ (ห้องสมุดเฉพาะทางประวัติศาสตร์และสังคม) (ร้อยละ2.33) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-21



แผนภาพที่ 0-21 พื้นที่ที่ไปใช้บริการของมิวเซียมสยาม

4.1.3.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการของมิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.03 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.32) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.36 (ร้อยละ 87.17) ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ค่าเฉลี่ย 4.35 (ร้อยละ 86.91) เนื้อหาและการจัดแสดงนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.34 (ร้อยละ 86.73) และสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.37)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.83) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกับภาพรวม โดย

ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.89) รองลงมาคือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.81) และด้านอื่นๆ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.80) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-22



แผนภาพที่ 0-22 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการของมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาและการจัดแสดงนิทรรศการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.34 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.73 และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ 0.80)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.91 โดยเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ มีความน่าสนใจได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.87) รองลงมาคือ ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.53) และเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.33)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ 0.89) ส่วนประเด็นการประเมิน

อื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้านที่ทำการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-23



แผนภาพที่ 0-23 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอของมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.37 โดยการตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.07) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) ถัดมาคือความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 (ร้อยละ 84.67) และป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดมีความชัดเจน สังเกตได้ง่ายได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.13)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.81) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้านที่ทำการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-24

(จำนวนตัวอย่าง=300)

	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.32	86.37	3.51	+0.81 *
1) ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดมีความชัดเจน สังกัดได้ง่าย		4.16	83.13	3.52	+0.64 *
2) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์		4.38	87.60	3.49	+0.89 *
3) ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ		4.23	84.67	3.43	+0.80 *
4) การตกแต่งและบรรยากาศภายในศูนย์ทรัพยากร		4.50	90.07	3.59	+0.91 *

แผนภาพที่ 0-24 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ของมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจรวม ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.57 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.32 โดยการเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มใส พุดจาสุภาพได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.67) ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.27) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถาม ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.67) และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.89) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้านที่ทำการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-25

(จำนวนตัวอย่าง=300)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.57	91.32	3.68	+0.89 *
1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาให้คำแนะนำ			4.46	89.20	3.54	+0.92 *
2) อื่นเข้มแข็งใส พุดจาสุภาพ			4.64	92.80	3.71	+0.93 *
3) การแต่งกายสุภาพ			4.63	92.67	3.78	+0.85 *
4) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ			4.56	91.27	3.68	+0.88 *
5) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสําหรับสํอบถาม			4.53	90.67	3.68	+0.85 *

แผนภาพที่ 0-25 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

5) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.17 โดยการแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย ได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.13) และความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ ได้รับคะแนนความพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.73)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.81) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้านที่ทำการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-26

(จำนวนตัวอย่าง=300)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.36	87.17	3.55	+0.81 *
1) จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ			4.36	87.13	3.53	+0.83 *
2) จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย			4.42	88.40	3.60	+0.82 *
3) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ			4.37	87.40	3.55	+0.82 *
4) ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ			4.29	85.73	3.54	+0.75 *

แผนภาพที่ 0-26 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการของมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

6) ด้านบริการอื่นๆ ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.76 โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.47) รองลงมาคือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.73) และข้อมูลที่น่าสนใจในหอนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.73) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.27) เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.80) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้านที่ทำการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-27



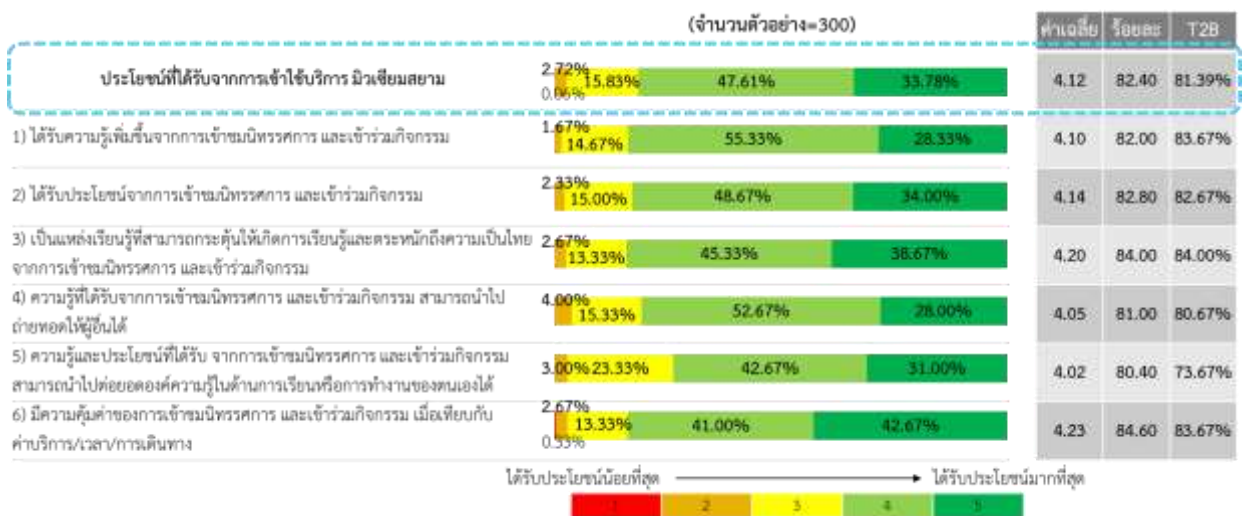
แผนภาพที่ 0-27 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านอื่นๆ ของมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.1.3.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย ค่าเฉลี่ย

4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ถัดมาคือ ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) และมีความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปต่อยอดให้ผู้อื่นได้ ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) ในขณะที่ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงาน ได้รับคะแนนน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-28



แผนภาพที่ 0-28 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการมิวเซียมสยาม

4.1.3.5 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

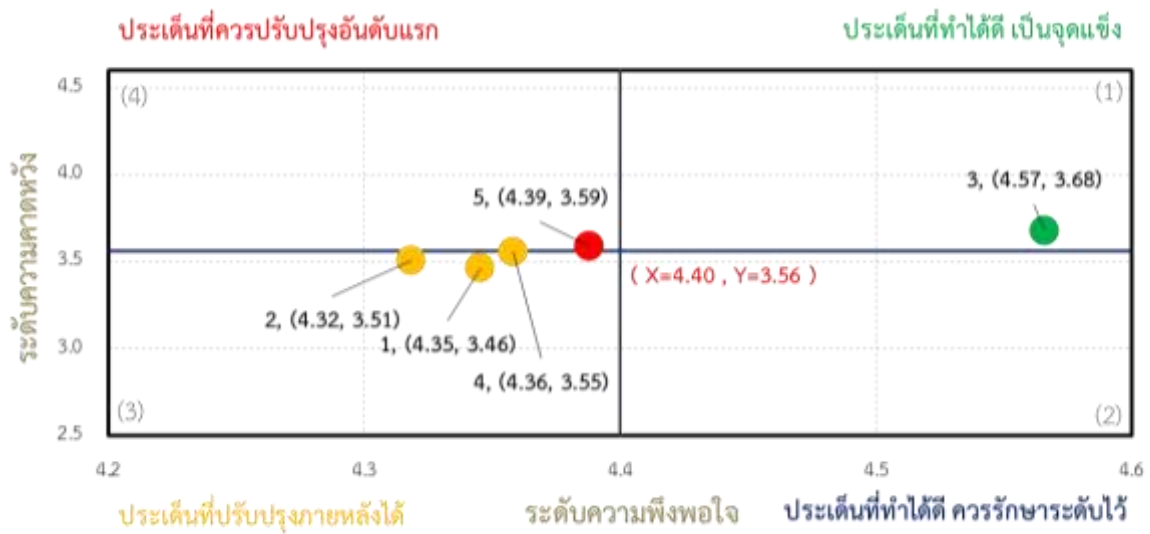
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การบริการด้านอื่นๆ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-29



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	-	1. ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ 2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ขั้นตอนการให้บริการ	5. การบริการด้านอื่นๆ

แผนภาพที่ 0-29 Performance Important Analysis (ภาพรวม)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

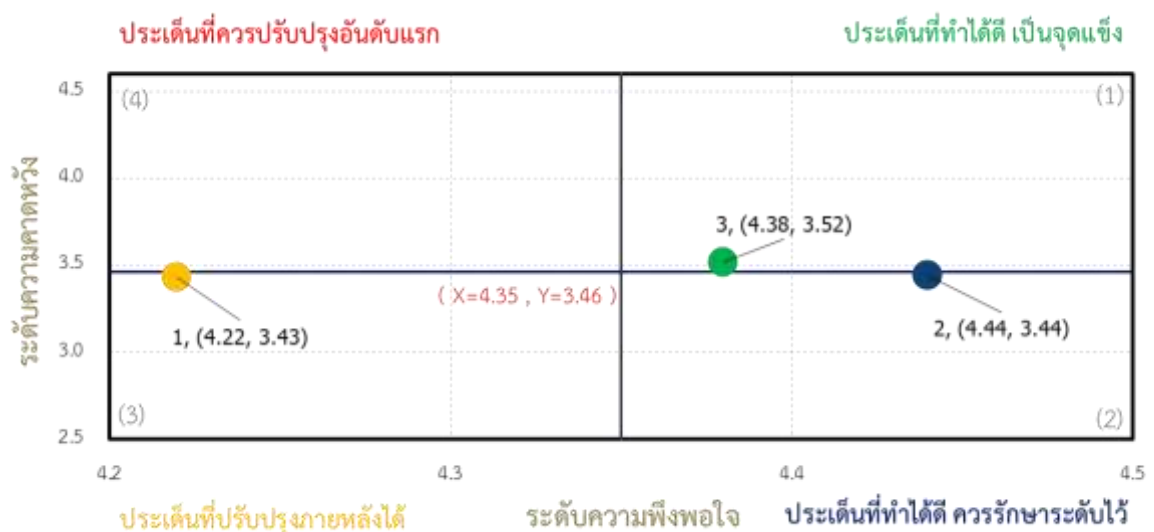
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ข้อมูลที่นำเสนอในหอนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-30



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. ข้อมูลที่นำเสนอในท่อนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ	2. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ	1. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์	-

แผนภาพที่ 0-30 Performance Important Analysis (ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ)

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

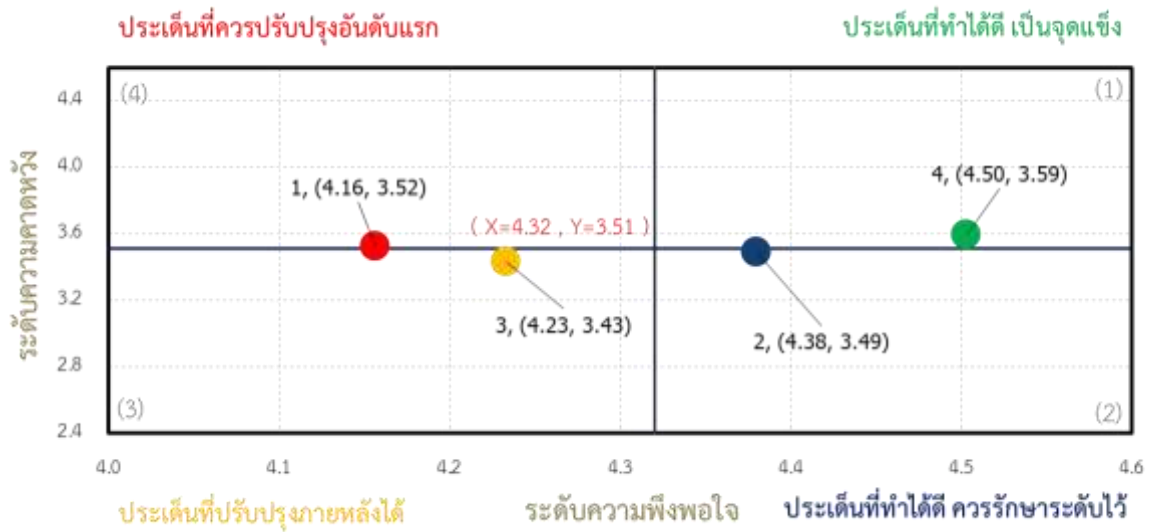
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-31



แผนภาพที่ 0-31 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก)

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และการแต่งกายสุภาพ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-32



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพ 3. การแต่งกายสุภาพ	-	1. ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการตอบ ข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้ คำแนะนำ	4. มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ 5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้ คำแนะนำบริการ

แผนภาพที่ 0-32 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ)

5) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-33



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ง่าย 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ	1. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการมีความน่าสนใจ	4. ความเหมาะสมของ ประเด็นที่นำเสนอใน นิทรรศการ	-

แผนภาพที่ 0-33 Performance Important Analysis (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

6) ด้านบริการอื่น

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-34



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 6. ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ	5. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ	2. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 4. เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการ หลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม

แผนภาพที่ 0-34 Performance Important Analysis (ด้านบริการอื่นๆ)

4.1.3.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

ผู้ให้บริการจำนวน 165 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 4ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ จำนวน 133 ราย (ร้อยละ 80.61) เช่น เนื้อหาที่นำเสนอควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ น่าเชื่อถือ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดแสดงนิทรรศการที่หลากหลาย และมีเกม/กิจกรรม ให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วมมากกว่านี้

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 28 ราย (ร้อยละ 16.97) เช่น ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจนสังเกตได้ง่าย แอร์ควรเย็นสบาย และควรมีเจลล้างมือตามจุดต่างๆ

3) ด้านการให้บริการอื่นๆ จำนวน 20 ราย (ร้อยละ 12.12) เช่น ควรประชาสัมพันธ์มิวเซียมสยามผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ ควรมีน้ำดื่มฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ และควรลดค่าเข้าชมสำหรับคนไทยให้อยู่ระหว่าง 50-80 บาท

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 11.52) เช่น เจ้าหน้าที่ควรแนะนำอธิบายรายละเอียดผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่แนะนำในแต่ละจุดควรมีเพียงพอกรณีมีผู้เข้าชมหลายกลุ่ม และเสียงของเจ้าหน้าที่ไม่ดังไปหรือเบาเกินไปในการอธิบาย

รายละเอียดดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 0-8 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	133	80.61
1. เนื้อหาที่นำเสนอควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ น่าเชื่อถือ ชัดเจน เข้าใจง่าย	28	16.97
2. มีการจัดแสดงนิทรรศการที่หลากหลาย	20	12.12
3. มีเกม/ กิจกรรม ให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วมมากกว่านี้	11	6.67
4. ห้องนิทรรศการหลักควรหมุนเวียนเปลี่ยนไปเรื่อยๆ เพราะนิทรรศการหลักจัดนานมาก	9	5.45
5. ห้องที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์มีหลากหลายห้อง	8	4.85
6. มีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจมีเสียงบรรยายและภาพวิดีโอ	6	3.64
7. นำเสนอเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ในสมัยต่างๆ	6	3.64
8. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการนำเสนอเรื่องราว	5	3.03
9. นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยควรมีความหลากหลาย	5	3.03
10. การจัด แสง สี เสียง เหมาะสม	4	2.42
11. จัดนิทรรศการนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ และดึงดูดใจเหมาะกับวัยต่างๆ	4	2.42
12. วัตถุที่นำมาจัดแสดงมีหลากหลายครบถ้วนตามเหตุการณ์	4	2.42
13. ป้ายกำกับวัตถุ/ ภาพควรมีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	3	1.82
14. การจัดลำดับห้องสำหรับเข้าชมต่อเนื่องไม่วกวน	3	1.82
15. วัตถุที่นำมาแสดงจัดวางไว้สูงเกินมองเห็นไม่ชัดเจน	2	1.21
16. การเล่าเรื่องและการสร้างอารมณ์ในนิทรรศการน่าสนใจ	2	1.21
17. วัตถุที่นำมาจัดแสดงอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุด	2	1.21
18. ควรมีการจัดแสดงโชว์ต่างๆ	2	1.21
19. มีลูกเล่น เช่น ปุ่มกดเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วม	2	1.21

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
20. ป้ายกำกับวัตถุ/ ภาพ ควรมีทั้งภาษาไทย และอังกฤษ	2	1.21
21. ป้ายกำกับวัตถุ/ ภาพ ควรใช้ตัวสะกดใช้คำแปลให้ถูกต้อง	1	0.61
22. ควรมีระบบเสียง และอุปกรณ์ฟังเสียงสำหรับคนพิการ	1	0.61
23. ป้ายกำกับวัตถุ /ภาพ ตัวหนังสือควรชัดเจนมองเห็นง่าย	1	0.61
24. ควรมีภาษาท้องถิ่นแต่ละภาคมาประกอบด้วย	1	0.61
25. ควรนำการแสดงห้องเก่าๆ กลับมาจัดแสดงซ้ำ	1	0.61
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	28	16.97
1. ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจนสังเกตได้ง่าย	17	10.3
2. แอร์ควรเย็นสบาย	4	2.42
3. ควรมีเจลล้างมือตามจุดต่างๆ	2	1.21
4. พื้นที่จัดแสดงควรขยายให้กว้างกว่านี้	1	0.61
5. การแบ่งพื้นที่บริการควรเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ	1	0.61
6. สถานที่ควรมีกลิ่นหอมสบายๆ	1	0.61
7. โบชัวร์ เอกสาร แผ่นพับควรมีข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย	1	0.61
8. ทางขึ้น-ลงควรปรับให้เป็นทางเดียวเพื่อความสะดวก	1	0.61
ด้านการให้บริการอื่นๆ	20	12.12
1. ควรประชาสัมพันธ์มิวเซียมสยามผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	10	6.06
2. ควรมีน้ำดื่มฟรีสำหรับผู้มาใช้บริการ	2	1.21
3. ควรลดค่าเข้าชมสำหรับคนไทยให้อยู่ระหว่าง 50-80 บาท	2	1.21
4. อยากให้มีจุดจำหน่ายอาหารและบริการน้ำดื่ม	1	0.61
5. ควรมีแหล่งข้อมูลให้ศึกษาเพิ่มเติม	1	0.61
6. ป้ายทางเข้ามิวเซียมควรมองเห็นชัดเจน	1	0.61
7. ควรมีรถ รับ-ส่ง ตามจุดรถสาธารณะ	1	0.61
8. ควรเข้าชมแสดงนิทรรศการเป็นรอบๆ และมีไกด์นำเที่ยว	1	0.61
9. ห้องควรมีความพร้อมในการเปิดให้ผู้มาใช้บริการ	1	0.61
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	19	11.52
1. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำอธิบายรายละเอียดผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้	9	5.45
2. เจ้าหน้าที่แนะนำในแต่ละจุดควรมีเพียงพอกรณีมีผู้เข้าชมหลายกลุ่ม	7	4.24
3. เสียงของเจ้าหน้าที่ไม่ดังไปหรือเบาเกินไปในการอธิบาย	2	1.21
4. ไม่ควรเดินตามผู้มาใช้บริการมากเกินไป	1	0.61

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2 ผลการประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ของ สบร.

4.2.1 ผลการประเมินภาพรวมช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ของ สบร.

ในด้านช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก และช่องทางแอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการมีระดับ “ความพึงพอใจมาก” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40 (Top-2-Boxes ร้อยละ 78.24) หากพิจารณาแต่ละช่องทางออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละช่องทางมีระดับความพึงพอใจมาก โดยที่ช่องทางเฟซบุ๊ก มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ 4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20 (Top-2-Boxes ร้อยละ 79.52) รองลงมาคือ ช่องทางเว็บไซต์ อยู่ที่ 4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 77.41) และช่องทางแอปพลิเคชัน อยู่ที่ 3.91 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.20 (Top-2-Boxes ร้อยละ 69.43)

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับประโยชน์ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.72) เมื่อพิจารณาแต่ละช่องทางที่ทำการสำรวจ ได้รับประโยชน์ในระดับมากทั้ง 3 ช่องทาง โดยช่องทางแอปพลิเคชัน ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.50) ช่องทางเฟซบุ๊ก ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.72) และช่องทางเว็บไซต์ ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.21) รายละเอียดดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 0-9 ความพึงพอใจและประโยชน์โดยรวมที่มีต่อช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์

ช่องทางออนไลน์	ความพึงพอใจ		ประโยชน์ที่ได้รับ		%Top--2Boxes	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ประโยชน์ที่ได้รับ
รวมช่องทางออนไลน์	4.07	81.40	3.99	79.72	78.24	73.82
ช่องทางเว็บไซต์	4.03	80.60	3.96	79.21	77.41	72.39
ช่องทางเฟซบุ๊ก	4.11	82.20	3.99	79.72	79.52	73.86
ช่องทางแอปพลิเคชัน	3.91	78.20	4.13	82.50	69.43	80.28

4.2.2 ผลการประเมินเว็บไซต์

4.2.2.1 ความพึงพอใจและประโยชน์ภาพรวมที่มีต่อเว็บไซต์

เว็บไซต์ที่ทำการสำรวจประกอบด้วย เว็บไซต์ OKMD (www.okmd.or.th) TK Park (www.tkpark.or.th) และมิวเซียมสยาม (www.museumsiam.org) โดยรวมผู้บริโภคมี่ความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 77.41) หากพิจารณาแต่ละช่องทางเว็บไซต์ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกเว็บไซต์ โดย

ผู้ให้บริการเว็บไซต์ TK Park มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.87 (Top-2-Boxes ร้อยละ 79.56) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการเว็บไซต์ OKMD ค่าเฉลี่ย 4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.64 (Top-2-Boxes ร้อยละ 76.66) และผู้ให้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม ค่าเฉลี่ย 3.97 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.37 (Top-2-Boxes ร้อยละ 77.74) รายละเอียดดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 0-10 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการช่องทางเว็บไซต์

ช่องทางเว็บไซต์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	%Top-2-Boxes
รวมช่องทางเว็บไซต์	4.03	80.60	77.41
เว็บไซต์ OKMD	4.03	80.64	76.66
เว็บไซต์ TK Park	4.14	82.87	79.56
เว็บไซต์ มิวเซียมสยาม	3.97	79.37	77.74

เมื่อพิจารณาตามเว็บไซต์ของหน่วยงาน พบว่า

1) การให้บริการช่องทางเว็บไซต์ OKMD มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คะแนน โดยด้านระบบของเว็บไซต์มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน รองลงมาคือ ด้านการบริการความรู้ และด้านบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน เท่ากัน และด้านคุณภาพของเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน รายละเอียดดังตาราง 4-11

ตารางที่ 0-11 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	%Top-2-Boxes
ภาพรวมจากการใช้บริการ	4.03	80.64	76.66
ด้านระบบของเว็บไซต์	4.06	81.16	79.02
ด้านการบริการความรู้	4.04	80.81	75.86
ด้านคุณภาพของเนื้อหา	4.00	79.91	74.59
ด้านบริการอื่นๆ	4.04	80.84	74.83

2) การให้บริการช่องทางเว็บไซต์ TK Park มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คะแนน โดย ด้านคุณภาพของเนื้อหา มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.23 คะแนน และด้านการบริการความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.85 คะแนน รายละเอียดดังตาราง 4-12

ตารางที่ 0-12 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	%Top-2-Boxes
ภาพรวมจากการใช้บริการ	4.14	82.87	79.56
ด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์	4.23	84.57	81.22
ด้านการบริการความรู้	3.85	76.96	73.00
ด้านคุณภาพของเนื้อหา	4.27	85.39	82.86

3) การให้บริการช่องทางเว็บไซต์มิวเซียมสยาม มีระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คะแนน โดยด้านคุณภาพของเนื้อหา มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน รองลงมาคือ ด้านบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน ด้านการบริการความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.96 คะแนน และ ด้านระบบของเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.88 คะแนน รายละเอียดดังตาราง 4-13

ตารางที่ 0-13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	%Top-2-Boxes
ภาพรวมจากการใช้บริการ	3.97	79.37	77.74
ด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์	3.88	77.70	73.58
ด้านการบริการความรู้	3.96	79.15	75.94
ด้านคุณภาพของเนื้อหา	4.01	80.11	80.38
ด้านบริการอื่นๆ	3.99	79.81	79.87

4.2.2.2 ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์

ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากผู้ให้บริการเว็บไซต์ พิจารณาจากข้อมูลระดับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการแต่ละเว็บไซต์ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับ “การได้รับประโยชน์มาก” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.21 (Top-2-Boxes ร้อยละ 72.39) หากพิจารณาจำแนกตามเว็บไซต์ พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK park มีระดับการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 83.33) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.00 (Top-2-Boxes ร้อยละ 74.45) และผู้ให้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.40 (Top-2-Boxes ร้อยละ 69.14) รายละเอียดดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 0-14 การได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเว็บไซต์

เว็บไซต์	ค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ	ร้อยละประโยชน์ที่ได้รับ	%Top-2Boxes
รวมเว็บไซต์	3.96	79.21	72.39
OKMD	3.95	79.00	74.45
TK park	4.23	84.60	83.33
มิวเซียมสยาม	3.87	77.40	69.14

4.2.2.3 เปรียบเทียบผลการประเมินผู้ให้บริการเว็บไซต์ปี 2562 - 2563

1) เปรียบเทียบความพึงพอใจปี 2562 - 2563 ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของ

สปร. มีความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.06 คะแนน) โดยผู้ให้บริการเว็บไซต์ OKMD มีคะแนนความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.15) ผู้ให้บริการเว็บไซต์ TK Park มีคะแนนความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน ซึ่งมากกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.16) และผู้ให้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.14 คะแนน) รายละเอียดดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 0-15 ความพึงพอใจโดยรวมเปรียบเทียบปี 2562-2563

เว็บไซต์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ร้อยละความพึงพอใจ		
	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่างความพึงพอใจ	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่างความพึงพอใจ
ภาพรวมเว็บไซต์	4.03	4.09	-0.06	80.60	81.78	-1.18%
OKMD	4.03	4.18	-0.15	80.60	83.64	-3.04%
TK park	4.14	3.98	+0.16	82.80	79.53	+3.27%
มิวเซียมสยาม	3.97	4.11	-0.14	79.40	83.18	-3.78%

2) เปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการปี 2562 -2563

ภาพรวมประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ประโยชน์ที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.21 คะแนน) โดยผู้ให้บริการเว็บไซต์ OKMD ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน (ส่วนต่าง

เท่ากับ -0.27 คะแนน) ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน ซึ่งมากกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.16 คะแนน) และ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.36 คะแนน) รายละเอียดดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 0-16 ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์เปรียบเทียบปี 2562-2563

เว็บไซต์	ค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ			ร้อยละประโยชน์ที่ได้รับ		
	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่าง ประโยชน์	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่าง ประโยชน์
ภาพรวมเว็บไซต์	3.96	4.17	-0.21	79.21	83.48	-4.27%
OKMD	3.95	4.22	-0.27	79.00	84.44	-5.44%
TK park	4.23	4.07	+0.16	84.60	81.47	+3.13%
มิวเซียมสยาม	3.87	4.23	-0.36	77.40	84.53	-7.13%

4.2.2.4 ผลการประเมินเว็บไซต์ OKMD

4.2.2.4.1 ข้อมูลทั่วไป

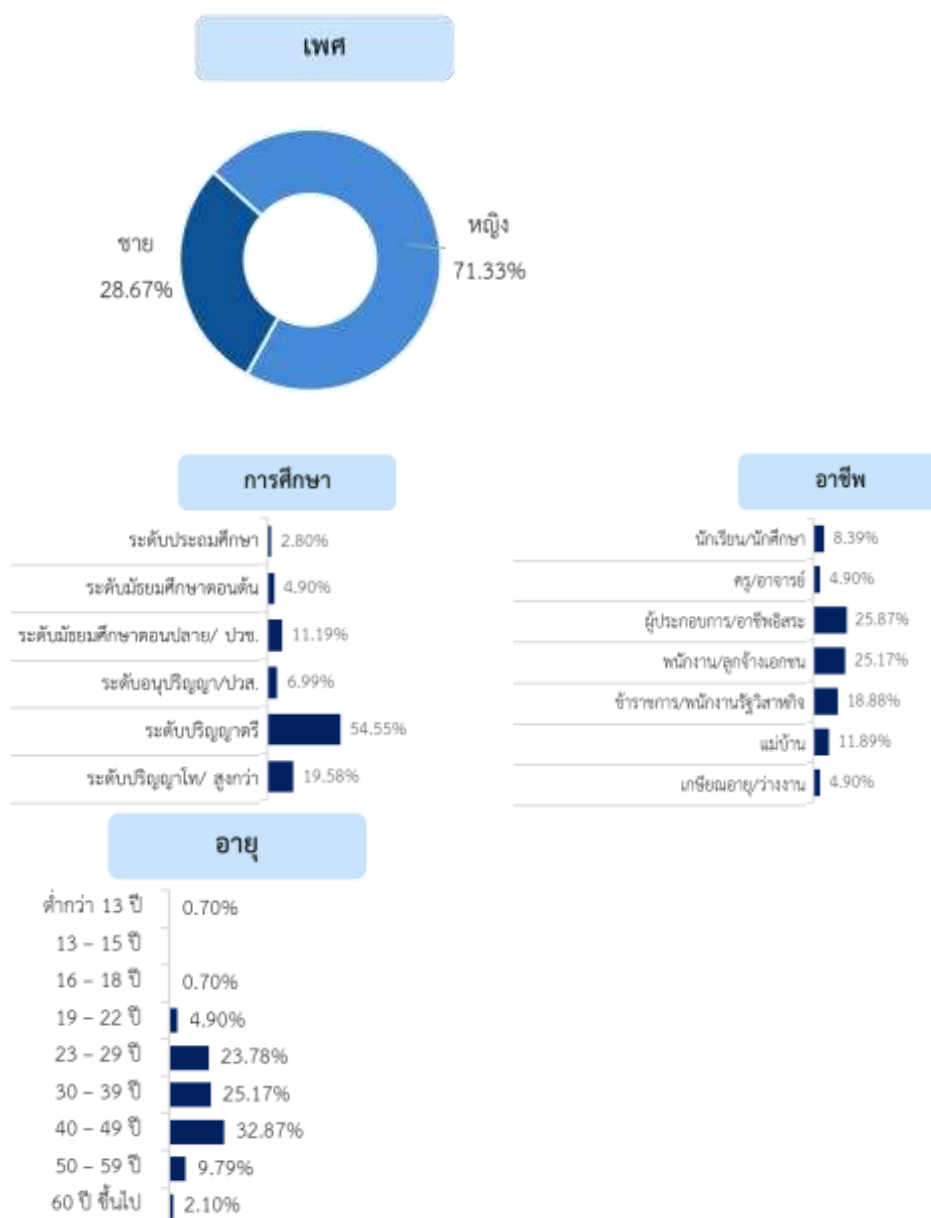
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD จำนวน 143ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 102 คน (ร้อยละ71.33) และเพศชาย 41 คน (ร้อยละ28.67)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 49-40 ปี (ร้อยละ 32.87) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 39-30 ปี (ร้อยละ25.17) และช่วงอายุ 2-329 ปี (ร้อยละ 23.78)

ระดับการศึกษา ด้านผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ54.55) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท/สูงกว่า (ร้อยละ19.58) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช .(ร้อยละ11.19)

อาชีพ เป็นผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ มากที่สุด (ร้อยละ25 .87) รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ25 .17) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 18.88) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-35



แผนภาพที่ 0-35 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD ส่วนใหญ่ เพิ่งเข้าใช้บริการเว็บไซต์ OKMD เป็นครั้งแรก (ร้อยละ41.96) รองลงมาคือ ใช้งานเป็นประจำ (ร้อยละ33.57) และใช้บริการเป็นครั้งคราว (ร้อยละ13.99)

ด้านสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการเฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ95.10) รองลงมาคือ ไลน์ (Line) (ร้อยละ21.05) และยูทูบ (YouTube) (ร้อยละ62.94) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-36

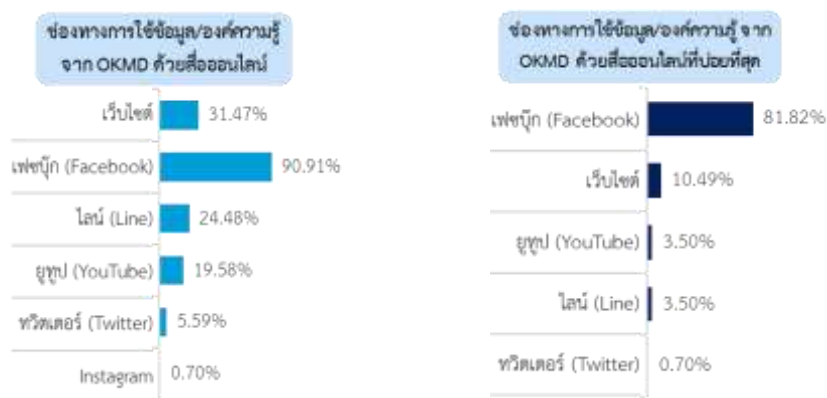


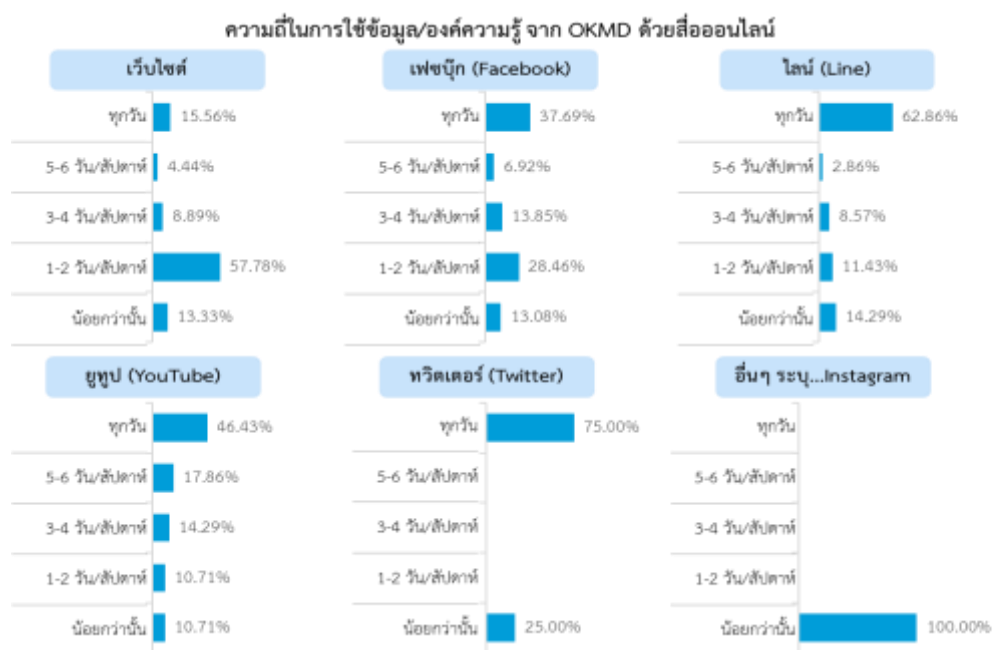
แผนภาพที่ 0-36 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

การใช้ข้อมูลองค์ความรู้จาก OKMD ด้วยสื่อออนไลน์ พบว่า ใช้บริการผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด (ร้อยละ90.91) รองลงมาคือเว็บไซต์ (ร้อยละ31.47) และไลน์ (Line) (ร้อยละ24.48) ในขณะที่ Instagram มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ0.70)

ซึ่งเมื่อสอบถามการใช้ข้อมูลองค์ความรู้จาก OKMD ด้วยสื่อออนไลน์บ่อยที่สุด พบว่า ใช้บริการผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด (ร้อยละ81.82) รองลงมาคือเว็บไซต์ (ร้อยละ10.49)

และเมื่อสำรวจความถี่ในการใช้ข้อมูลองค์ความรู้จาก OKMD พบว่า เว็บไซต์มีความถี่ในการเข้าใช้ 2-1 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ57.78) ส่วนช่องทางอื่นมีความถี่ในการเข้าใช้บริการทุกวัน ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ37.69) ไลน์ (Line) (ร้อยละ62.86) ยูทูบ (YouTube) (ร้อยละ46.43) ทวิตเตอร์ (Twitter) (ร้อยละ75.00) ทั้งนี้ Instagram มีความถี่เข้าใช้น้อยกว่า 2-1 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ100.00) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-37





แผนภาพที่ 0-37 ช่องทางและความถี่ในการใช้บริการสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

เมื่อกล่าวถึงสาเหตุที่ใช้ข้อมูล องค์ความรู้ จาก OKMD ด้วยสื่อออนไลน์ พบว่า ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา/ มีข่าวสาร,กิจกรรม/ความเคลื่อนไหวความรู้ใหม่ๆ/ การถ่ายทอดความรู้ตลอดเวลา มีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ30.07) รองลงมาคือ เข้าถึงง่าย/เข้าหาง่าย/ สืบค้นข้อมูลได้ง่าย/ใช้งานง่าย (ร้อยละ27.27) และเคยชิน/ ค้นเคย/ เข้าใช้บ่อย/ เข้าใช้ทุกวัน (ร้อยละ 21.68) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-38



แผนภาพที่ 0-38 สาเหตุที่ใช้ข้อมูล องค์ความรู้ด้วยสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

4.2.2.4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเว็บไซต์

OKMD

ในภาพรวมของเว็บไซต์ OKMD มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.64 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบของเว็บไซต์มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.16) รองลงมาคือ การบริการความรู้ในเว็บไซต์ และด้านอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.81) และด้านคุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน (ร้อยละ 79.91)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.66) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกับภาพรวม โดยด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.69) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ และด้านอื่นๆ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.67) และด้านระบบของเว็บไซต์ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.62) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-39



แผนภาพที่ 0-39 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านระบบของเว็บไซต์ OKMD มีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 81.16 โดยความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหาไปยังเว็บไซต์อื่นได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) รองลงมาคือ

ดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.10) และความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.10) เว็บไซต์มีหน้าจอสําหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.68) การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.58) และมีช่องทางในการสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.02)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ 0.62) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-40

(จำนวนตัวอย่าง=143)		ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1).	การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.98	79.58	3.41		+0.57 *
2).	เว็บไซต์มีหน้าจอสําหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.08	81.68	3.42		+0.66 *
3).	เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ	4.05	80.98	3.44		+0.61 *
4).	มีช่องทางในการ สอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ	3.95	79.02	3.32		+0.63 *
5).	ดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน	4.10	82.10	3.45		+0.65 *
6).	ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา	4.10	82.10	3.51		+0.59 *
7).	ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซด์อื่น	4.14	82.80	3.51		+0.63 *

แผนภาพที่ 0-40 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านระบบของเว็บไซต์ OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ OKMD มีความพึงพอใจ

โดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.81 โดยข่าวและกิจกรรมได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.33) รองลงมาคือ หมวดตู้ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.14) รู้จัก OKMD ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.46) Knowledge link ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.87) Knowledge box ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.29) หมวดกระตุกต่อมคิด ค่าเฉลี่ย 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.42) และ Okmdia (ประกวดคลิป) ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 คะแนน (ร้อยละ 75.94)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.69) ส่วน

ประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน
รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-41

(จำนวนตัวอย่าง=143)		ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
ความพึงพอใจโดยรวม		4.04	80.81	3.35		+0.69
1) รู้จัก OKMD		4.12	82.46	3.26		+0.86 *
2) Knowledge box		4.01	80.29	3.31		+0.70 *
3) Knowledge link		4.04	80.87	3.34		+0.70 *
4) Okmdia (ประกวดศิลป์)		3.80	75.94	3.24		+0.56 *
5) หมวดกระตุกต่อมคิด		3.97	79.42	3.30		+0.67 *
6) หมวดรู้ความรู้อย่างไร		4.16	83.14	3.48		+0.68 *
7) ข่าวและกิจกรรม		4.17	83.33	3.49		+0.68 *

แผนภาพที่ 0-41 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

3) ด้านคุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซต์ OKMD มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.00 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.81 โดยเนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.12) รองลงมาคือ ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน (ร้อยละ 80.98) เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.70) มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.28) ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.30) และเนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.85 คะแนน (ร้อยละ 77.06)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.67) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-42

(จำนวนตัวอย่าง=143)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.00	79.91	3.33	+0.67
1)	เนื้อหาในเว็บไซต์ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ		3.85	77.06	3.17	+0.68 *
2)	เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้		4.06	81.12	3.41	+0.65 *
3)	เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่		4.03	80.70	3.36	+0.67 *
4)	ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วน และทันสมัยอยู่เสมอ		3.97	79.30	3.37	+0.60 *
5)	มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์		4.01	80.28	3.27	+0.74 *
6)	ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไป		4.05	80.98	3.37	+0.68 *

แผนภาพที่ 0-42 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์ OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4) ด้านบริการอื่นๆ ของเว็บไซต์ OKMD มีความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ที่ 4.04 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.84 โดยประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.08) และความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.67) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-43

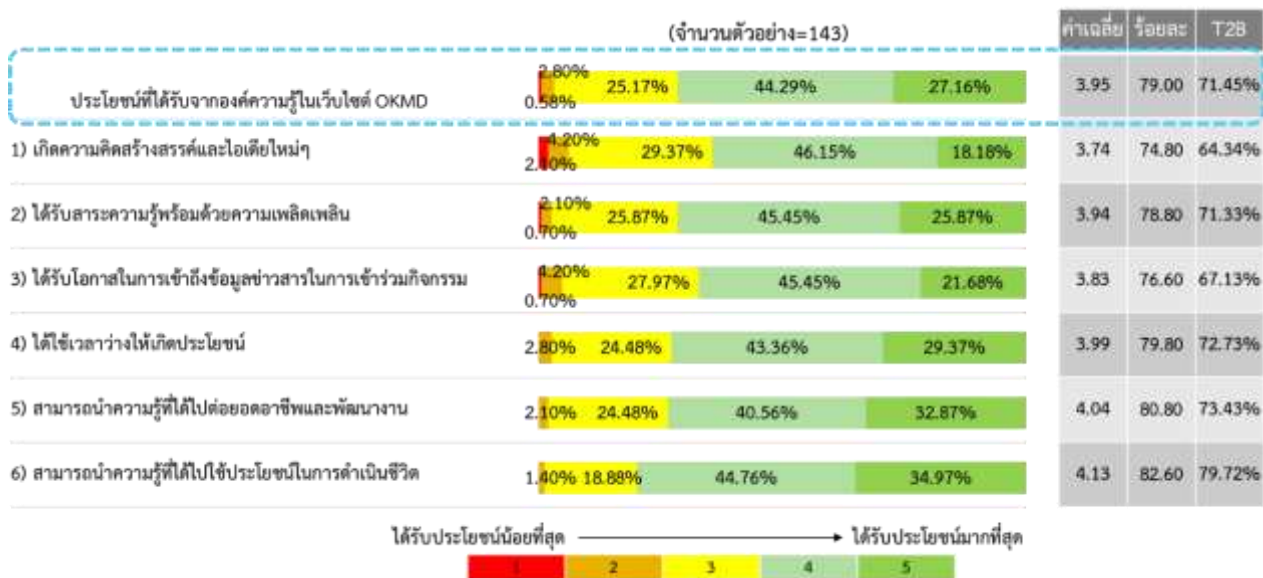
(จำนวนตัวอย่าง=143)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.04	80.84	3.37	+0.67 *
1)	ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์		3.93	78.60	3.27	+0.66 *
2)	ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์		4.15	83.08	3.47	+0.68 *

แผนภาพที่ 0-43 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบริการอื่นๆ ของเว็บไซต์ OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.2.2.4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในเว็บไซต์ OKMD ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต มีคะแนนอยู่ที่ 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) ถัดมาคือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ย 3.94 คะแนน (ร้อยละ 78.80) และได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) ในขณะที่เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ ได้รับคะแนนประโยชน์น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 คะแนน (ร้อยละ 74.80) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-44



แผนภาพที่ 0-44 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ OKMD

4.2.2.4.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance

Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ด้านระบบของเว็บไซต์ และด้านอื่นๆ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การบริการความรู้ในเว็บไซต์

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ คุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซต์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-45



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ด้านระบบของเว็บไซต์ 4. ด้านอื่นๆ	2. การบริการความรู้ใน เว็บไซต์	3. คุณภาพของเนื้อหาของ เว็บไซต์	-

แผนภาพที่ 0-45 Performance Important Analysis (ด้านภาพรวม)

2) ด้านระบบของเว็บไซต์ OKMD

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ดาวโหลดข้อมูลได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (content) ภายในเว็บไซต์ และความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เว็บไซต์มีหน้าจอสําหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ และมีช่องทางในการ สอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-46



1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
5. ความปลอดภัยข้อมูลได้ง่าย และสะดวกในการใช้งาน 6. ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (content) ภายในเว็บไซต์ 7. ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น	2. เว็บไซต์มีหน้าจอสําหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย	1. การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและใช้งาน 3. เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ 4. มีช่องทางในการสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ	-

แผนภาพที่ 0-46 Performance Important Analysis (ด้านระบบของเว็บไซต์ OKMD)

3) ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ OKMD

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ หมวดตู้ความรู้ อาทิ ความรู้กินได้ ส่องโอกาสสร้างอาชีพ และนิตยสาร OKMD และข่าวและกิจกรรม

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ รู้จัก OKMD และ Knowledge link

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ Knowledge box, Okmdia (ประกวดคลิป) และหมวดกระทู้ต่อยอดคิด อาทิ OKMD Book Cover Award 2020

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-47



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
6. หมวดตู้ความรู้ อาทิ ความรู้กินได้ ส่องโอกาส สร้างอาชีพ และนิตยสาร OKMD 7. ข่าวและกิจกรรม	1. รู้จัก OKMD 3. Knowledge link	2. Knowledge box 4. Okmdia (ประกวด คลิป) 5. หมวดกระทู้ต่อกัน อาทิ OKMD Book Cover Award 2020	-

แผนภาพที่ 0-47 Performance Important Analysis (ด้านบริการความรู้ในเว็บไซต์ OKMD)

4) ด้านคุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ OKMD

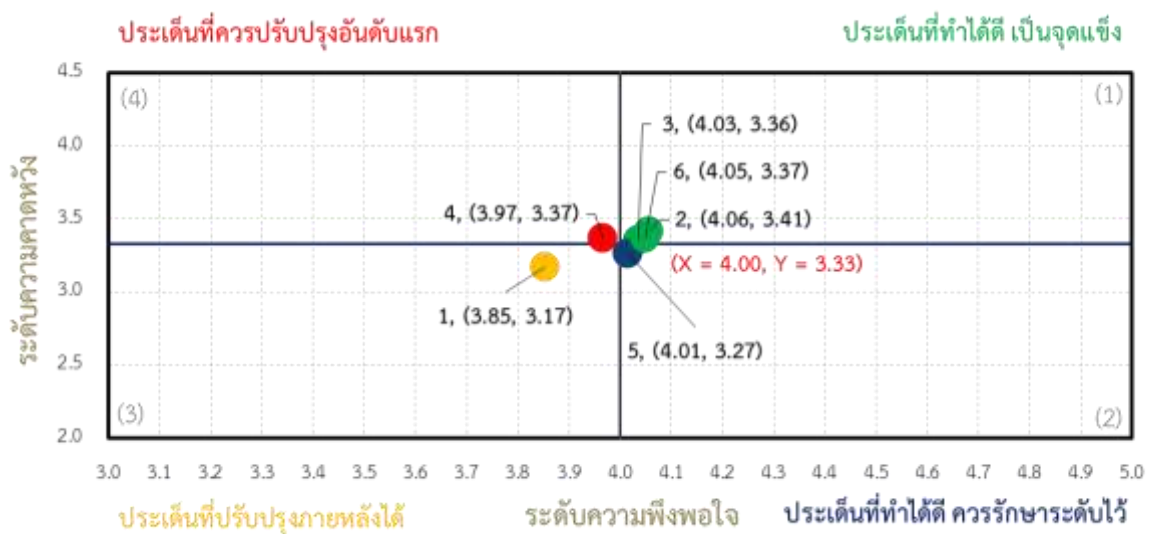
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่มาแนะนำอย่างต่อเนื่อง และความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเว็บไซต์อื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เนื้อหาในเว็บไซต์ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-48



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 3. เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจอย่างต่อเนื่อง 6. ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเว็บไซต์อื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น	5. มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)	1. เนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ	4. ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

แผนภาพที่ 0-48 Performance Important Analysis (ด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์ OKMD)

5) ด้านบริการอื่นๆ ของเว็บไซต์ OKMD

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-49



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความ

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควร ปรับปรุงเป็นอันดับแรก
2. ประโยชน์ในภาพรวมที่ ได้รับจากเว็บไซต์	-	1. ความสวยงาม ความ ทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์	-

คาดหวัง

แผนภาพที่ 0-49 Performance Important Analysis (ด้านบริการอื่นๆของเว็บไซต์ OKMD)

4.2.2.4.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเว็บไซต์ของ OKMD

ผู้ให้บริการเว็บไซต์ของ OKMD จำนวน 76 ราย มีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้บริการเว็บไซต์ของ OKMD 3 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ จำนวน 28 ราย (ร้อยละ 36.84) เช่น เพิ่มความชัดเจนในเนื้อหาที่ทันสมัยน่าสนใจ/สั้นกระชับเข้าใจง่าย กระตุ้นทักษะการคิดที่หลากหลาย ใกล้เคียงใหม่ๆ ความคิดสร้างสรรค์ที่ทันสมัย และเพิ่มความถี่ในการทำกิจกรรมสัญจร แจกรางวัล/เพิ่ม กิจกรรมนิทรรศการ

2) ด้านระบบของเว็บไซต์ จำนวน 25 ราย (ร้อยละ 33.33) เช่น รูปแบบเว็บไซต์ควรมีสิ่งดึงดูดใจและนำเสนอให้เข้าถึงได้ทุกวัย ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ OKMD ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และการเข้าถึงบริการ ควรสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

3) ด้านบริการความรู้ของเว็บไซต์ จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 30.26) เช่น เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข้อมูล อัปเดตเนื้อหาใหม่ๆ อัปเดตข่าวสารใหม่ๆ และเพิ่มความน่าตื่นตาตื่นใจของสื่อวิดีโอ ไม่เน้นทางการมากเกินไป

รายละเอียดดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 0-17 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเว็บไซต์ OKMD

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์	28	36.84
.1.เพิ่มความชัดเจนในเนื้อหาที่ทันสมัยน่าสนใจ/สั้นกระชับเข้าใจง่าย	17	22.37
.2.กระตุ้นทักษะการคิดที่หลากหลาย ไอเดียใหม่ๆ ความคิดสร้างสรรค์ที่ทันสมัย	4	5.26
.3.เพิ่มความถี่ในการทำกิจกรรมสัปดาห์ แจกรางวัล/เพิ่มกิจกรรมนิทรรศการ	2	2.63
.4.เพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความคิด ผู้มีประสบการณ์มาถ่ายทอดความรู้	1	1.32
.5.เพิ่มการนำเสนอเรื่องราวด้านศิลปะของไทยและต่างประเทศ	1	1.32
.6.เพิ่มเนื้อหาสำหรับเด็กและเยาวชน	1	1.32
.7.เพิ่มความบันเทิงให้มากขึ้น	1	1.32
.8.เพิ่มเนื้อหาด้านการประกอบอาชีพใหม่ๆ และช่องทางการประกอบรายได้	1	1.32
ด้านระบบของเว็บไซต์	25	33.33
.1.รูปแบบเว็บไซต์ควรมีสิ่งดึงดูดใจและนำเสนอให้เข้าถึงได้ทุกวัย	14	18.42
.2.ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ OKMD ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น	6	7.89
.3.การเข้าถึงบริการ ควรสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4	5.26
.4.ควรเพิ่มนวัตกรรมใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในเว็บไซต์	1	1.32
ด้านบริการความรู้ของเว็บไซต์	23	30.26
.1.เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข้อมูล อัปเดตเนื้อหาใหม่ๆ อัปเดตข่าวสารใหม่ๆ	14	18.42
.2.เพิ่มความน่าตื่นตาตื่นใจของสื่อ VDO ไม่เน้นทางการมากเกินไป	4	5.26
.3.เพิ่มเรื่องสารคดีต่างๆ	2	2.63
.4.เพิ่มการประกวดที่หลากหลาย/ประกวดของภูมิภาค	2	2.63
.5.อยากให้มีแอปพลิเคชันที่ตอบโจทย์ความต้องการ	1	1.32

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.2.5 ผลการประเมินเว็บไซต์ TK PARK

4.2.2.5.1 ข้อมูลทั่วไป

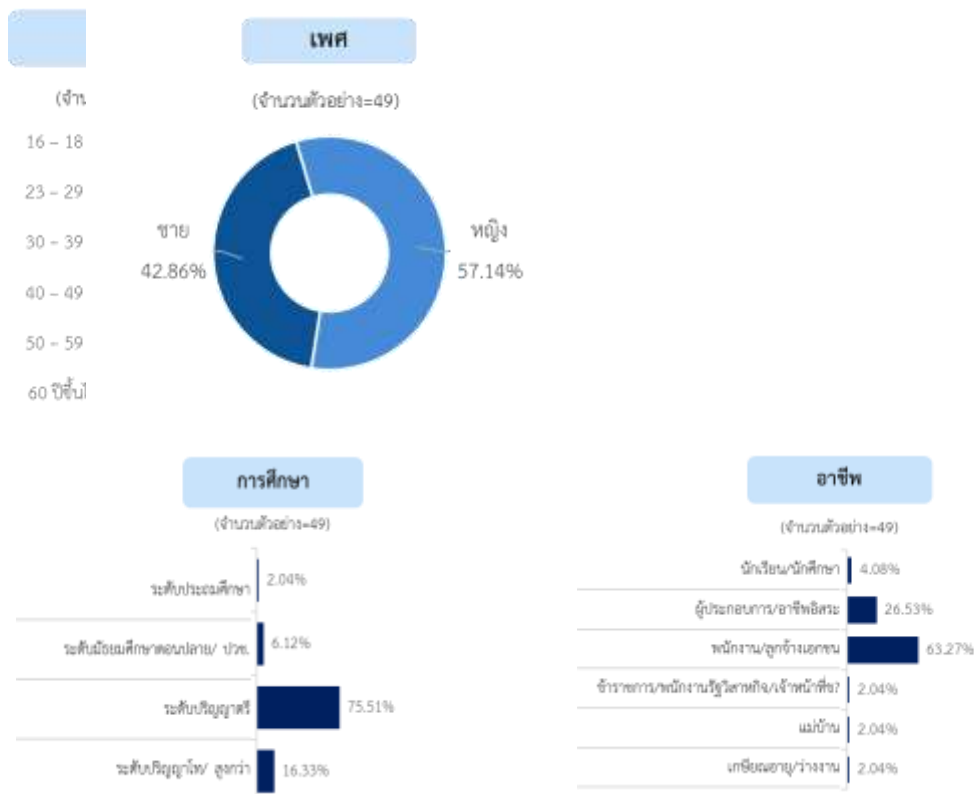
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park จำนวน 49 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 28 คน (ร้อยละ 57.14) และเพศชาย 21 คน (ร้อยละ 42.86)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 39-30 ปี (ร้อยละ 46.94) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 29-23 ปี (ร้อยละ 28.57) และช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 12.24)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 75.51) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 16.33) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 6.12)

อาชีพ เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 63.27) รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 26.53) และนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 4.08) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-50



แผนภาพที่ 0-50 เพศอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

ด้านความถี่ที่ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park ส่วนใหญ่ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park บ้างเป็นครั้งคราว (ร้อยละ53.06) รองลงมาคือ ใช้เป็นประจำ (ร้อยละ22.45) และเคยใช้ไม่เกิน 5 ครั้ง (ร้อยละ16.33)

ด้านสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการเฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ93.88) รองลงมาคือ ไลน์ (Line) (ร้อยละ89.80) และเว็บไซต์ (ร้อยละ83.67) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-51



แผนภาพที่ 0-51 ความถี่และสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

การใช้ข้อมูลองค์ความรู้จาก TK Park ด้วยสื่อออนไลน์ พบว่า ด้านสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการ พบว่า ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด (ร้อยละ75.51) รองลงมาคือเฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ55.10) และไลน์ (Line) (ร้อยละ20.41) ด้านสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด (ร้อยละ59.18) รองลงมาคือเฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ32.65) และยูทูบ (YouTube) (ร้อยละ4.08)

ด้านความถี่ในการใช้ข้อมูลองค์ความรู้จาก TK Park พบว่า เว็บไซต์มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 2-1 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ37.84) เฟซบุ๊ก (Facebook) เข้าใช้บริการน้อยกว่า 2-1 วัน/สัปดาห์มากที่สุด (ร้อยละ33.33) ไลน์ (Line) เข้าใช้บริการ 4-3 วัน/สัปดาห์ และเข้าใช้บริการน้อยกว่า 2-1 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ30.00) ยูทูบ (YouTube) เข้าใช้บริการ 3-4 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ50.00) ทวิตเตอร์ (Twitter) เข้าใช้บริการ 6-5 วัน/สัปดาห์ และเข้าใช้บริการน้อยกว่า 2-1 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ50.00)

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-52

ช่องทางการใช้ข้อมูล/องค์ความรู้จาก
TK Park ด้วยสื่อออนไลน์

(จำนวนตัวอย่าง=49)

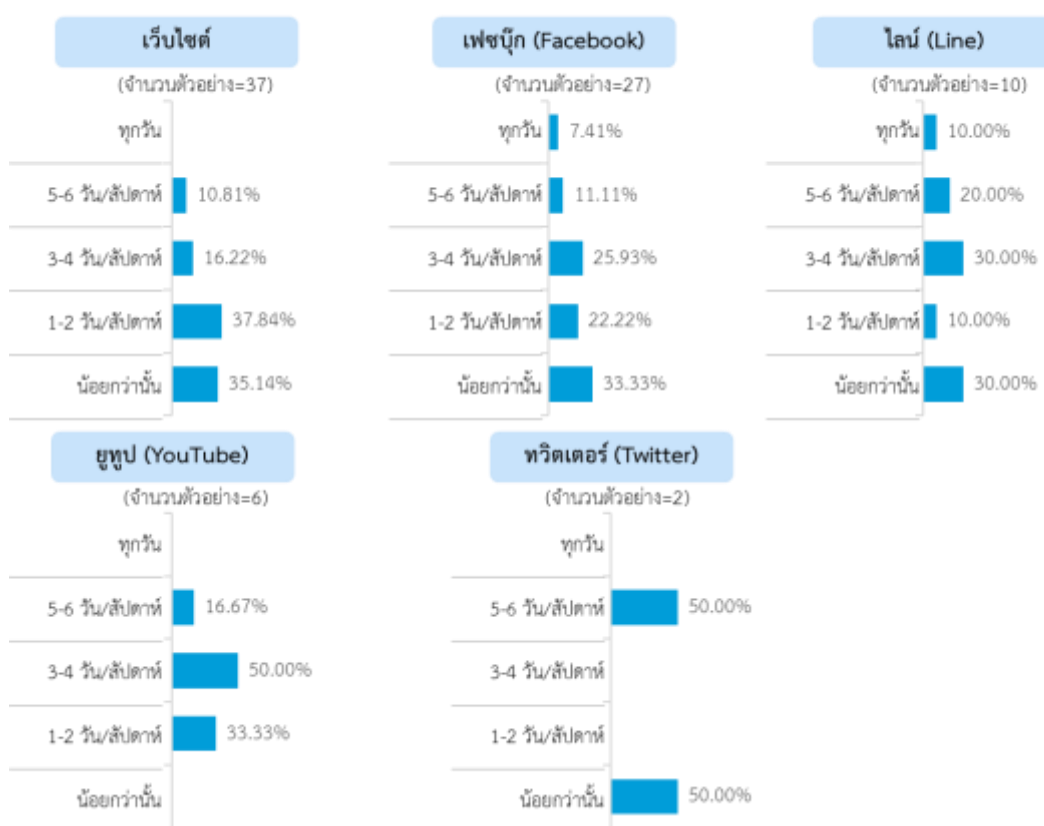


ช่องทางการใช้ข้อมูล/องค์ความรู้จาก
TK Park ด้วยสื่อออนไลน์ที่บ่อยที่สุด

(จำนวนตัวอย่าง=49)



ความถี่ในการใช้ข้อมูล/องค์ความรู้ จาก TK Park ด้วยสื่อออนไลน์



แผนภาพที่ 0-52 ช่องทางและความถี่ในการใช้บริการสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

เมื่อกล่าวถึงสาเหตุที่ใช้ข้อมูลองค์ความรู้จาก TK Park ด้วยสื่อออนไลน์ พบว่า มีความสะดวกเข้าถึงง่าย แบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ชัดเจน มีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ44.90) รองลงมาคือ การค้นหาหนังสืออ่าน จองหนังสือ อ่านหนังสือหาความรู้ (ร้อยละ36.73) และมีความคุ้นเคยใช้เป็นประจำ (ร้อยละ10.20) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-53



แผนภาพที่ 0-53 สาเหตุที่ใช้ข้อมูลองค์ความรู้ด้วยสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

4.2.2.5.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK

Park

ในภาพรวมของของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.87 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่าด้านคุณภาพของเนื้อหา มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.39) รองลงมาคือด้านรูปแบบการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.57) และด้านการบริการความรู้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.85 คะแนน (ร้อยละ 76.96)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความ พึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.75) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกับภาพรวม โดยด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์ TK Park มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.90) รองลงมาคือด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ TK Park (ส่วนต่างเท่ากับ +0.73) และด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ TK Park (ส่วนต่างเท่ากับ +0.53) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-54



แผนภาพที่ 0-54 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณามิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ TK Park มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.57 โดยมีการจัดรูปแบบหน้าแรกของเว็บไซต์ Homepage ที่ใช้งานง่าย มีการจัดวางเนื้อหาที่ง่าย ชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน และการเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.71) รองลงมาคือ เว็บไซต์มีหน้าจอการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.27) และมีช่องทางในการติดต่อ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.45)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.73) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-55

(จำนวนตัวอย่าง=49)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.23	84.57	3.50	+0.73 *
1). มีการจัดรูปแบบหน้าแรกของเว็บไซต์ Homepage ที่ใช้งานง่าย			4.29	85.71	3.41	+0.88 *
2). มีการจัดวางเนื้อหาที่ง่าย ชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน			4.29	85.71	3.55	+0.74 *
3). เว็บไซต์มีหน้าจอการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย			4.16	83.27	3.45	+0.71 *
4). มีช่องทางในการติดต่อ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ			4.12	82.45	3.55	+0.57 *
5). การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง			4.29	85.71	3.53	+0.76 *

แผนภาพที่ 0-55 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ TK Park

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ TK Park มีความพึงพอใจ

โดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.96 โดยข้อมูลการบริการของ TK Park ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.18) รองลงมาคือ บริการด้านเนื้อหาองค์ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.45) สื่อการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Collection) ของ TK Park ค่าเฉลี่ย 4.24 (ร้อยละ 84.76) ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.09) ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และเครือข่ายของ TK Park ค่าเฉลี่ย 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.22) และการบริการห้องสมุด การค้นหา การจอง การยืมต่อ การดูประวัติการยืมคืนหนังสือ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.86 คะแนน (ร้อยละ 37.27)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.53) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกด้าน ยกเว้นการบริการห้องสมุด การค้นหา การจอง การยืมต่อ การดูประวัติการยืมคืนหนังสือ ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ การค้นหาค่อนข้างช้า รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-56

(จำนวนตัวอย่าง=44)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			3.85	76.96	3.32	+0.53 *
1). บริการห้องสมุด การค้นหา การจอง การยืมต่อ การดูประวัติการยืมคืน หนังสือ		1.86		37.27	3.39	-1.53 *
2). บริการด้านเนื้อหาองค์ความรู้			4.27	85.45	3.39	+0.88 *
3). ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมการเรียนรู้			4.20	84.09	3.36	+0.84 *
4). ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และเครือข่ายของ TK Park			4.11	82.22	3.18	+0.93 *
5). สื่อการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Collection) ของ TK Park			4.24	84.76	3.24	+1.00 *
6). ข้อมูลการบริการของ TK Park			4.41	88.18	3.39	+1.02 *

แผนภาพที่ 0-56 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ TK Park

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

3) ด้านคุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซต์ TK Park มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.39 โดยเนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย และมีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน (ร้อยละ 86.94) รองลงมาคือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.71) ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.90) และเนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมประเด็นที่น่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.45)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.90) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-57

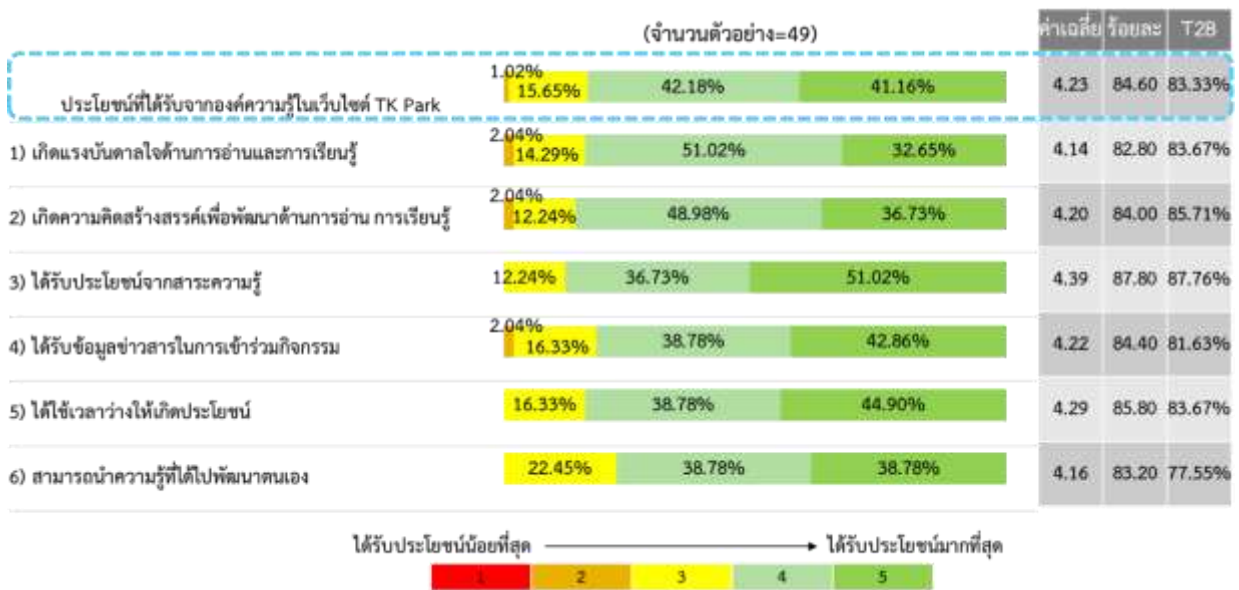
(จำนวนตัวอย่าง=49)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.27	85.39	3.37	+0.90 *
1). เนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมประเด็นที่น่าสนใจ			4.12	82.45	3.16	+0.96 *
2). เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			4.29	85.71	3.39	+0.90 *
3). เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย			4.35	86.94	3.45	+0.90 *
4). ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วน และทันสมัย			4.24	84.90	3.41	+0.83 *
5). มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์			4.35	86.94	3.43	+0.92 *

แผนภาพที่ 0-57 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์ TK Park

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.2.2.5.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากองค์ความรู้ในเว็บไซต์ TK Park ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด คือ ได้รับประโยชน์จากสาระความรู้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ถัดมาคือ ได้รับข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เกิดความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาด้านการอ่าน การเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) สามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ในขณะที่เกิดแรงบันดาลใจด้านการอ่านและการเรียนรู้ประโยชน์ที่ได้รับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-58



แผนภาพที่ 0-58 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ TK Park

4.2.2.5.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance

Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ รูปแบบการใช้งานเว็บไซต์

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-59



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. รูปแบบการใช้งาน เว็บไซต์	3. ด้านคุณภาพของเนื้อหา ของเว็บไซต์	2. ด้านการบริการความรู้ ในเว็บไซต์	-

แผนภาพที่ 0-59 Performance Important Analysis (ด้านภาพรวม)

2) ด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ TK Park

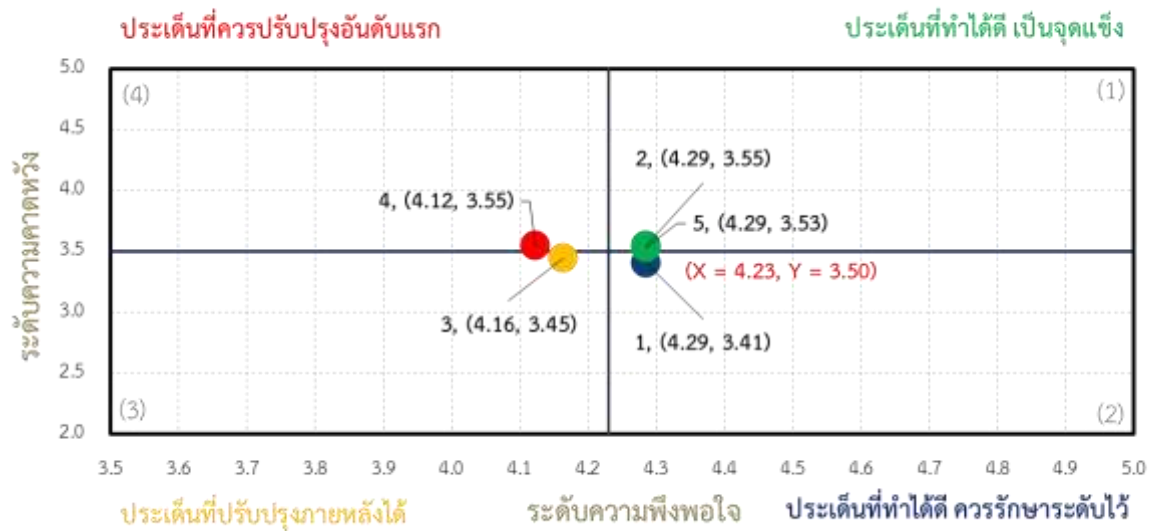
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ มีการจัดวางเนื้อหาที่ง่าย ชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน และการ เชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ มีการจัดรูปแบบหน้าแรกของเว็บไซต์ Homepage ที่ใช้งานง่าย

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เว็บไซต์มีหน้าจอการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ มีช่องทางในการติดต่อ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-60



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. มีการจัดวางเนื้อหาที่ง่าย ชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน 5. การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	1. มีการจัดรูปแบบหน้าแรกของเว็บไซต์ Homepage ที่ใช้งานง่าย	3. เว็บไซต์มีหน้าจอการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	4. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

แผนภาพที่ 0-60 Performance Important Analysis (ด้านรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ TK Park)

3) ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ TK Park

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ บริการด้านเนื้อหาองค์ความรู้ เช่น บทความ บล็อก งานวิจัย

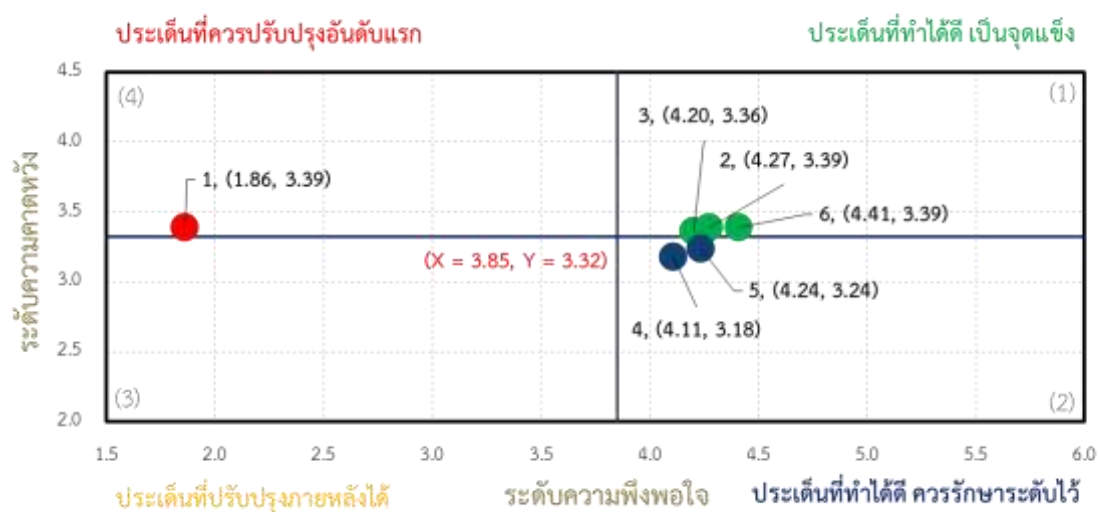
เอกสารวิชาการ พอดแคสต์ วิดีโอของงานสัมมนาวิชาการประจำปี หนังสือ eBook เป็นต้น ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมการเรียนรู้ เช่น ปฏิทินกิจกรรม การอบรม วิดีโอกิจกรรม ดาวน์ซูดโหนดนิทรรศการ และข้อมูลการบริการของ TK Park อาทิ เยี่ยมชมพื้นที่ Book Delivery สิทธิประโยชน์สมาชิก ช่องทางติดต่อ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และเครือข่ายของ TK Park และสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Collection) ของ TK Park อาทิ ชุมทรัพย์ของแผ่นดิน วัตถุเล่าเรื่อง เกมสร้างสรรค์ TK Podcast

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงในภายหลัง

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ บริการห้องสมุด การค้นหา การจอง การยืมต่อ การดูประวัติการยืมคืน หนังสือและสื่อการเรียนรู้ภายในห้องสมุด และการให้บริการฐานข้อมูลห้องสมุดออนไลน์

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-61



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. บริการด้านเนื้อหาองค์ความรู้ เช่น บทความ บล็อก งานวิจัย เอกสารวิชาการ พอดแคสต์ วิดีโอของงานสัมมนาวิชาการประจำปี หนังสือ eBook เป็นต้น 3. ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม การเรียนรู้ เช่น ปฏิทิน กิจกรรม การอบรม วิดีโอ กิจกรรม ดาวน์ซูดโหลด นิทรรศการ 6. ข้อมูลการบริการของ TK Park อาทิ เยี่ยมชมพื้นที่ Book Delivery สิทธิประโยชน์สมาชิก ช่องทางติดต่อ	4. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และเครือข่ายของ TK Park 5. สื่อการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Collection) ของ TK Park อาทิ ชุมทรัพย์ของแผ่นดิน วัตถุเล่าเรื่อง เกมสร้างสรรค์ TK Podcast	-	1. บริการห้องสมุด การค้นหา การจอง การยืมต่อ การดูประวัติการยืมคืน หนังสือ และสื่อการเรียนรู้ภายในห้องสมุด และการให้บริการฐานข้อมูลห้องสมุดออนไลน์

แผนภาพที่ 0-61 Performance Important Analysis (ด้านบริการความรู้ในเว็บไซต์ TK Park)

4) ด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์ TK Park

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง และมีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น หนังสือ บทความ eBook Podcast กิจกรรม วิดีโอ เป็นต้น)

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมประเด็นที่น่าสนใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-62



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 3. เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง 5. มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น หนังสือ บทความ eBook Podcast กิจกรรม วิดีโอ เป็นต้น)	-	1. เนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมประเด็นที่น่าสนใจ	4. ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

แผนภาพที่ 0-62 Performance Important Analysis (ด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์ TK Park)

4.2.2.5.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเว็บไซต์ TK Park

ผู้ให้บริการจำนวน 31 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเว็บไซต์ของ TK Park 3 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านระบบของเว็บไซต์ จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 41.94) เช่น การเข้าถึงหน้าเว็บไซต์/การค้นหาควรรวดเร็ว และถูกต้อง เพิ่มรูปแบบการนำเสนอรูปแบบให้สวยงามดูน่าสนใจ และเพิ่มรูปแบบการสนทนา Realtime ได้ตอบกันได้

2) ด้านคุณภาพของเนื้อหา จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 41.94) เช่น หนังสือควรมีความหลากหลายให้เลือกอ่าน และควรเพิ่มกิจกรรมเวิร์คช็อป/ทริปท่องเที่ยว กิจกรรมยามว่างหลากหลาย

3) ด้านการบริการความรู้ จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 16.13) เช่น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอัพเดทตลอดเวลา ควรมีการ LIVE ให้ความรู้ต่างๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาทำคอร์สสอนออนไลน์

รายละเอียดดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 0-18 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเว็บไซต์ TK Park

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านระบบของเว็บไซต์	13	41.94
.1การเข้าถึงหน้าเว็บไซต์/การค้นหารวดเร็ว และถูกต้อง	9	29.03
.2เพิ่มรูปแบบการนำเสนอรูปแบบให้สวยงามน่าสนใจ	3	9.68
.3เพิ่มรูปแบบการสนทนา Realtime ได้ตอบกันได้	1	3.23
ด้านคุณภาพของเนื้อหา	13	41.94
.1หนังสือควรมีความหลากหลายให้เลือกอ่าน	9	29.03
.2ควรเพิ่มกิจกรรมเวิร์คช็อป/ทริปท่องเที่ยว กิจกรรมยามว่างหลากหลาย	2	6.45
.3เพิ่มความรู้เรื่องดนตรีให้มากขึ้น	1	3.23
.4มีแบบสอบถาม/แบบสำรวจเยอะเกินไป	1	3.23
ด้านการบริการความรู้	5	16.13
.1ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอัปเดตตลอดเวลา	3	9.68
.2ควรมีการ LIVE ให้ความรู้ต่างๆ	1	3.23
.3ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาทำคอร์สสอนออนไลน์	1	3.23

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.2.6 ผลการประเมินเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

4.2.2.6.1 ข้อมูลทั่วไป

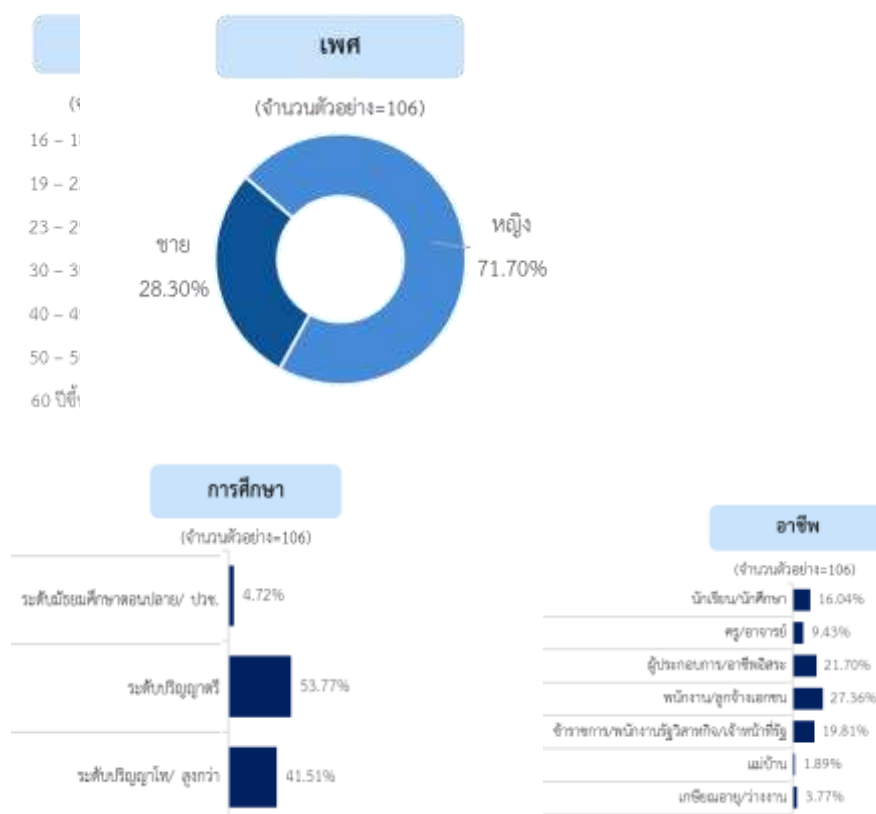
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม
จำนวน 106 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง
76คน (ร้อยละ71.70) และเพศชาย 30 คน (ร้อยละ28.30)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 39-30 ปี (ร้อยละ
29.25) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 49-40 ปี (ร้อยละ25.47) และช่วงอายุ 23-29 ปี (ร้อยละ20.75)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ใน
ระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ53.77) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท/สูงกว่า (ร้อยละ41.51) และ
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช .(ร้อยละ4.72)

อาชีพ เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ27.36)
รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ (ร้อยละ21.70) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ
19.81) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-63



แผนภาพที่ 0-63 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม ส่วนใหญ่ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม บ้างเป็นครั้งคราว (ร้อยละ47.17) รองลงมาคือ เพิ่งใช้เป็นครั้งแรก (ร้อยละ19.81) และเคยใช้ไม่เกิน 5 ครั้ง (ร้อยละ18.87) และใช้เป็นประจำ (ร้อยละ14.15) เมื่อกล่าวถึงสื่อออนไลน์ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการเฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ94.34) รองลงมาคือไลน์ (Line) (ร้อยละ86.79) และเว็บไซต์ (ร้อยละ71.70) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-64

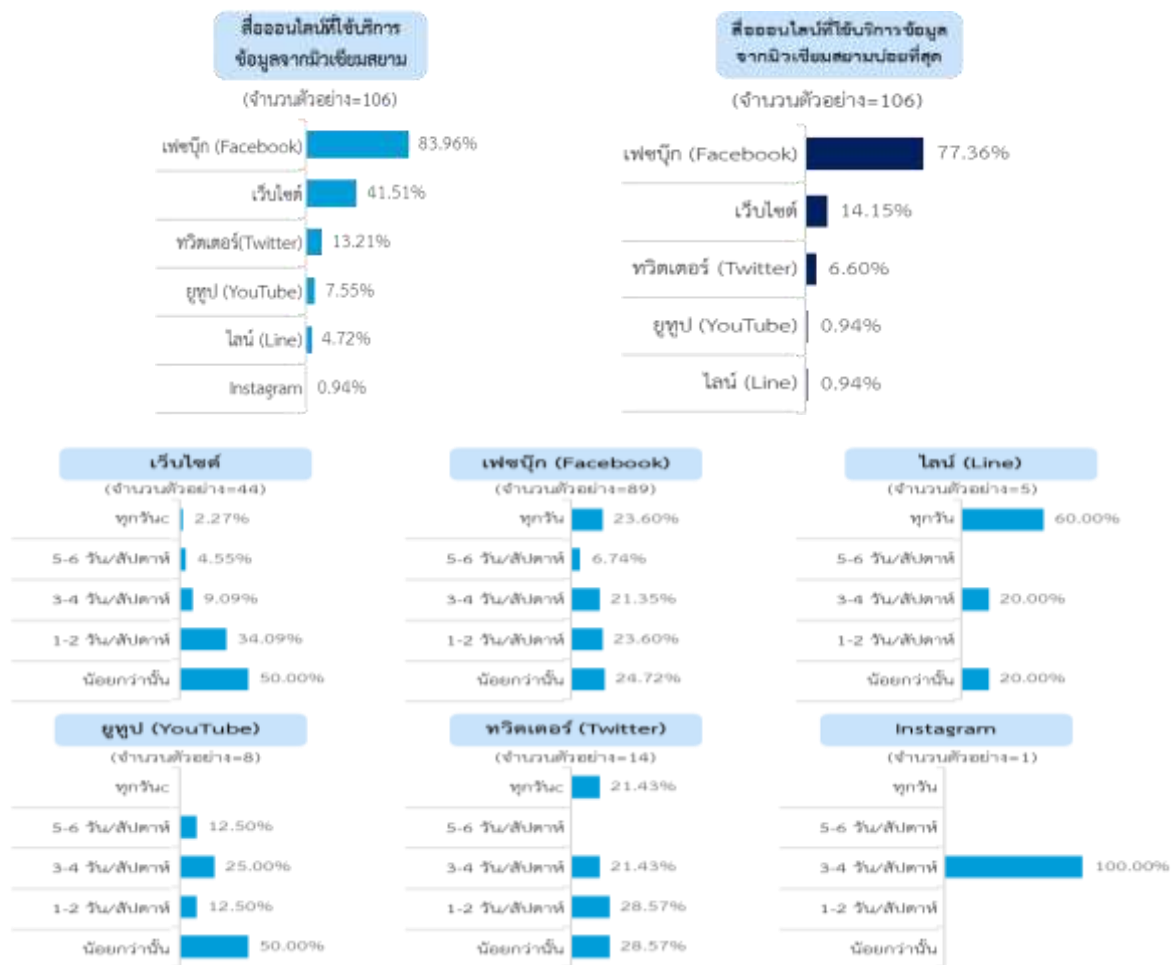


แผนภาพที่ 0-64 ความถี่ในการเข้าใช้บริการและสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

การใช้ข้อมูลองค์ความรู้จากมิวเซียมสยามด้วยสื่อออนไลน์ พบว่า ใช้บริการผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด (ร้อยละ83.96) รองลงมาคือ เว็บไซต์ (ร้อยละ41.51) และทวิตเตอร์ (Twitter) (ร้อยละ13.21) ในขณะที่ Instagram มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ0.94)

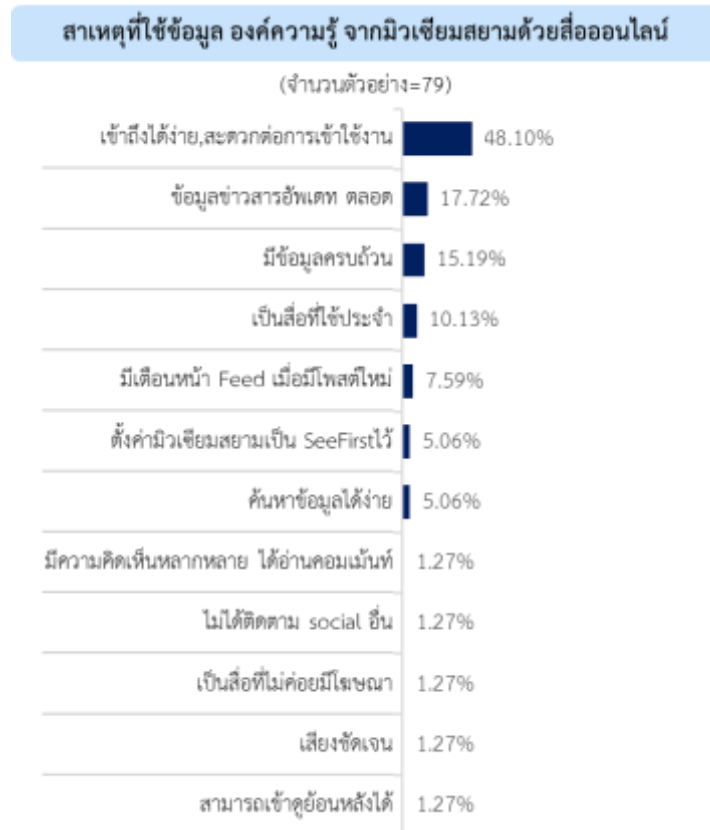
ซึ่งเมื่อสอบถามการใช้ข้อมูลองค์ความรู้จากมิวเซียมสยามด้วยสื่อออนไลน์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ใช้บริการผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด (ร้อยละ77.36) รองลงมาคือ เว็บไซต์ (ร้อยละ14.15) และทวิตเตอร์ (Twitter) (ร้อยละ6.60)

และเมื่อสำรวจความถี่ในการใช้ข้อมูลองค์ความรู้จากมิวเซียมสยาม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 1-2 วัน/ สัปดาห์ สำหรับช่องทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ และทวิตเตอร์ โดยเว็บไซต์ (ร้อยละ50.00) เฟซบุ๊ก (Facebook) (ร้อยละ24.72) ยูทูบ (YouTube) (ร้อยละ50.00) ทวิตเตอร์ (Twitter) (ร้อยละ28.57) ส่วนไลน์ (Line) เข้าใช้บริการทุกวันมากที่สุด (ร้อยละ60.00) ดังแผนภาพที่ 4-65



แผนภาพที่ 0-65 ช่องทางและความถี่ในการใช้บริการสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

เมื่อกล่าวถึงสาเหตุที่ใช้ข้อมูล องค์ความรู้ จากมิวเซียมสยามด้วยสื่อออนไลน์ พบว่า เข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน มีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 48.10) รองลงมาคือ มีข้อมูลข่าวสารที่อัปเดต (ร้อยละ 17.72) และมีข้อมูลครบถ้วน (ร้อยละ 15.19) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-66



แผนภาพที่ 0-66 สาเหตุที่ใช้ข้อมูล องค์ความรู้ด้วยสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

4.2.2.6.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเว็บไซต์

มิวเซียมสยาม

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.97 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.37 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์มิวเซียมสยามมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.11) รองลงมาคือ ด้านบริการความรู้ในเว็บไซต์ มิวเซียมสยาม ค่าเฉลี่ย 3.96 (ร้อยละ 79.15) และด้านระบบของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.88 คะแนน (ร้อยละ 77.70)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.61) ส่วนประเด็นการ

ให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้านที่ทำการประเมิน โดยด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์ ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.67) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพเนื้อหาในเว็บไซต์ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.58) และด้านระบบของเว็บไซต์ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.54) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-67



แผนภาพที่ 0-67 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านระบบของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.70 โดยการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งานได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.62) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและดาวน์โหลดข้อมูลและเนื้อหา (content) ได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.30) ถัดมาคือเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.90 คะแนน (ร้อยละ 77.92) เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน (ร้อยละ 76.42) และมีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 คะแนน (ร้อยละ 76.23)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.54) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-68

(จำนวนตัวอย่าง=106)

	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		3.88	77.70	3.34	+0.54 *
1) การจัดรูปแบบเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน		3.98	79.62	3.35	+0.63 *
2) เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย		3.82	76.42	3.33	+0.49 *
3) เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ		3.90	77.92	3.36	+0.54 *
4) มีช่องทางในการ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ		3.81	76.23	3.23	+0.58 *
5) ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและดาวน์โหลด		3.92	78.30	3.45	+0.47 *

แผนภาพที่ 0-68 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านระบบของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม มีความ

พึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.15 โดยคลังความรู้ออนไลน์ เช่น วัตถุ พิพิธภัณฑสถานพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ คลังภาพเก่า Muse Around The World Muse Shake ฯลฯ เป็นต้น ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน (ร้อยละ 80.94) รองลงมาคือ กิจกรรม/ข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.81) พิพิธภัณฑเสมือนจริง ค่าเฉลี่ย 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.06) และคลังข้อมูลดิจิทัล เช่น วัตถุทัศน์และแฟ้มเสียง จุลสารและนิตยสาร บทความและงานวิจัย เป็นต้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คะแนน (ร้อยละ 76.79)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.67) ส่วน ประเด็นการประเมินอื่นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-69

(จำนวนตัวอย่าง=106)

	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		3.96	79.15	3.29	+0.67 *
1) กิจกรรม/ข่าวสาร		3.99	79.81	3.33	+0.66 *
2) คลังความรู้ออนไลน์		4.05	80.94	3.28	+0.77 *
3) คลังข้อมูล		3.84	76.79	3.19	+0.65 *
4) พิพิธภัณฑเสมือนจริง		3.95	79.06	3.35	+0.60 *

แผนภาพที่ 0-69 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

3) ด้านคุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม มีความ

พึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.11 โดยเนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.26) รองลงมาคือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.13) ถัดมาคือ ข่าวนิวส์ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วีดีโอ เป็นต้น) ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.81) และเนื้อหาในเว็บไซต์ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.36)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.58) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-70



แผนภาพที่ 0-70 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4) ด้านบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99

คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.81 โดย ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ได้รับคะแนนมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.70) รองลงมาคือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.25) และมีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.49)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.59) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-71

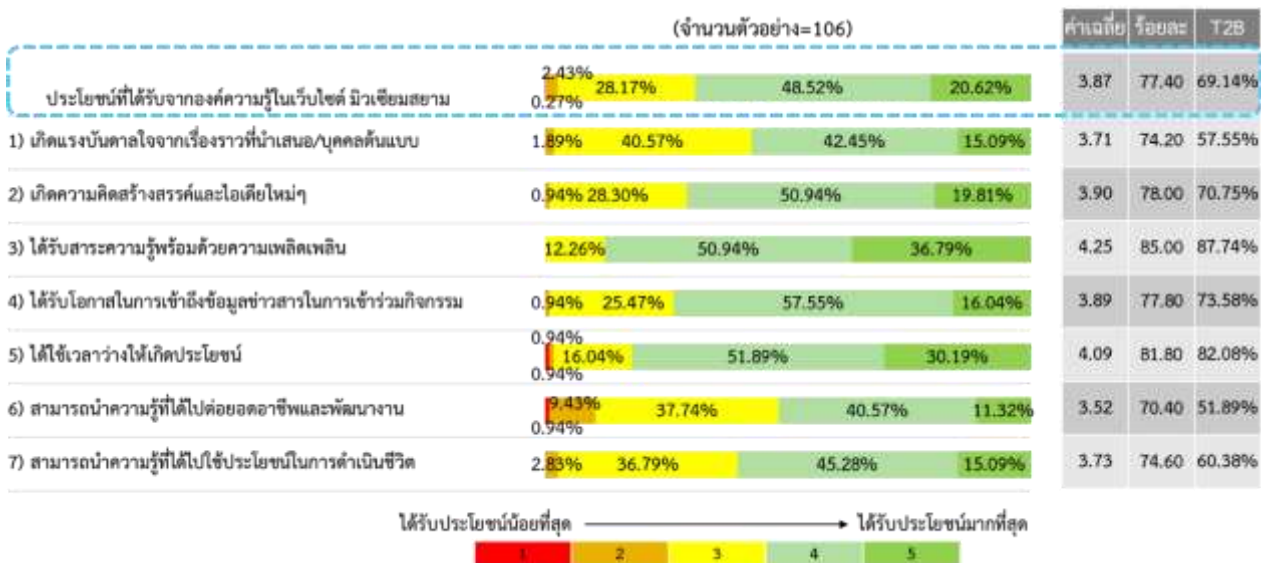


แผนภาพที่ 0-71 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านอื่นๆ ของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.2.2.6.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.40 โดยผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 3.90 คะแนน (ร้อยละ 78.00) ได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 3.89 คะแนน (ร้อยละ 77.80) สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.73 คะแนน (ร้อยละ 74.60) และเกิดแรงบันดาลใจจากเรื่องราวที่นำเสนอ/บุคคลต้นแบบ ค่าเฉลี่ย 3.71 คะแนน (ร้อยละ 74.20) ในขณะที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางานได้รับคะแนนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 คะแนน (ร้อยละ 70.40) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-72



แผนภาพที่ 0-72 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ มิวเซียมสยาม

4.2.2.6.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance

Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่คุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ และการบริการด้านอื่นๆ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ด้านคุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ และการบริการด้านอื่นๆ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่คุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ และการบริการด้านอื่นๆ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่คุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ และการบริการด้านอื่นๆ ต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ด้านระบบของเว็บไซต์ และการบริการความรู้ในเว็บไซต์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่คุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์ และการบริการด้านอื่นๆ ต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-73



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. ด้านคุณภาพของเนื้อหา ของเว็บไซต์ 4. การบริการด้านอื่นๆ	-	1. ด้านระบบของเว็บไซต์ 2. การบริการความรู้ใน เว็บไซต์	-

แผนภาพที่ 0-73 Performance Important Analysis (ด้านภาพรวม)

2) ด้านระบบของเว็บไซต์มีวิสัยทัศน์

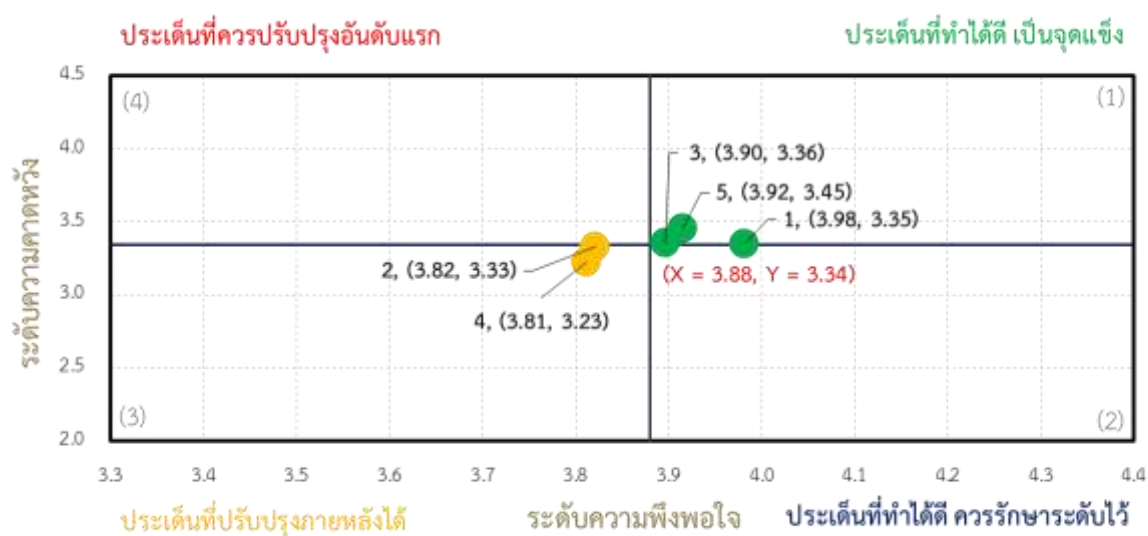
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการทำงาน เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ และความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและดาวน์โหลดข้อมูล และเนื้อหา (content) ได้ง่ายและสะดวกในการทำงาน

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูง แล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย และมีช่องทางในการสอบถามและให้ ข้อเสนอแนะ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-74



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. การจัดรูปแบบใน เว็บไซต์ต่อการอ่าน และการใช้งาน 3. เว็บไซต์มีการเชื่อมโยง ไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ 5. ความสะดวกรวดเร็วใน การเชื่อมโยงข้อมูลและ ดาวน์โหลดข้อมูลและ เนื้อหา (content) ได้ง่าย และสะดวกในการใช้งาน	-	2. เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับ สืบค้นข้อมูลได้ง่าย 4. มีช่องทางในการ สอบถามและให้ ข้อเสนอแนะ	-

แผนภาพที่ 0-74 Performance Important Analysis (ด้านระบบของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม)

3) ด้านการบริการความรู้ในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

(1) ประเด็นที่ ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ กิจกรรม/ข่าวสาร

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ คลังความรู้ออนไลน์ เช่น วัตถุพิพิธภัณฑ์ของสถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ คลังภาพเก่า Muse Around The World Muse Shake เป็นต้น

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ คลังข้อมูลดิจิทัล เช่น วัตถุทัศนและแฟ้มเสียง จุลสารและนิตยสาร บทความและงานวิจัย เป็นต้น

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ พิพิธภัณฑ์เสมือนจริง

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-75



บนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. กิจกรรม/ข่าวสาร	2. คลังความรู้ออนไลน์ เช่น วัตถุพิพิธภัณฑ์ของสถาบัน พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ แห่งชาติ, คลังภาพเก่า, Muse Around The World, Muse Shake เป็นต้น	3. คลังข้อมูลดิจิทัล เช่น วัตถุทัศนและแฟ้มเสียง, จุลสารและนิตยสาร, บทความและงานวิจัย เป็นต้น	4. พิพิธภัณฑ์เสมือนจริง

แผนภาพที่ 0-75 Performance Important Analysis (ด้านบริการความรู้ในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม)

4) ด้านคุณภาพของเนื้อหาเว็บไซต์มีวិชาลัยสยาม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเว็บไซต์ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ และมีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-76



1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 3. เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง	-	1. เนื้อหาในเว็บไซต์ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ 5. มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วีดิโอ เป็นต้น)	4. ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

แผนภาพที่ 0-76 Performance Important Analysis (ด้านคุณภาพของเนื้อหาของเว็บไซต์
มิวเซียมสยาม)

5) ด้านบริการอื่นๆ ของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

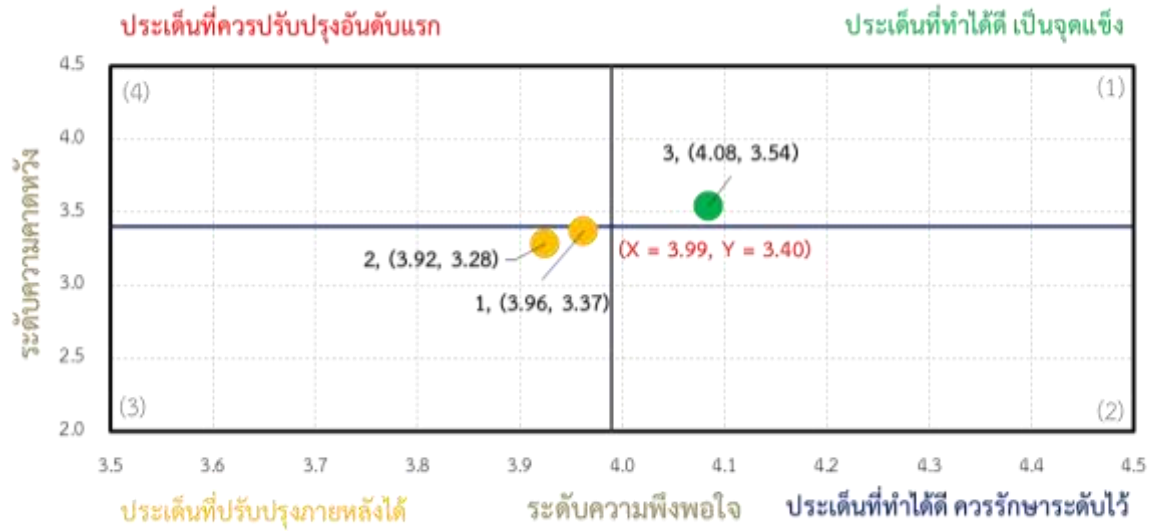
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ และมีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วีดิโอ เป็นต้น)

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-77



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์	-	1. ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ 2. มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)	-

แผนภาพที่ 0-77 Performance Important Analysis (ด้านบริการอื่นๆ ของเว็บไซต์มิวเซียมสยาม)

4.2.2.6.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม

ผู้ให้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยามจำนวน 55 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม 4ประเด็น ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา จำนวน 27 ราย (ร้อยละ 49.09) เช่น เพิ่มเนื้อหาที่หลากหลายและน่าสนใจ เพิ่มเนื้อหาให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และอยากให้เนื้อหาที่กระชับเข้าใจง่ายมากขึ้น

2) ด้านระบบเว็บไซต์ จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 34.55) เช่น ควรมีการจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่าน และการใช้งานง่าย หน้าเว็บไซด์ควรมีสีสันสวยงาม และเว็บไซด์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ

3) การบริการด้านอื่นๆ จำนวน 7 ราย (ร้อยละ 12.73) เช่น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในโซเชียลมีเดียในทุกๆ ช่องทาง และควรใช้สื่อรูปภาพมากขึ้นมีภาพเป็นการ์ตูนเคลื่อนไหวเพื่อให้เด็กสนใจมากกว่านี้

4) ด้านบริการความรู้ จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 9.09) เช่น มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาชมได้ร่วมสนุกมีของรางวัลเป็นที่ระลึก/ กิจกรรมฟรี

รายละเอียดดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 0-19 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา	27	49.09
.1เพิ่มเนื้อหาที่หลากหลายและน่าสนใจ	10	18.18
.2เพิ่มเนื้อหาให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	7	12.73
.3อยากให้เนื้อหาที่กระชับเข้าใจง่ายมากขึ้น	3	5.45
.4เนื้อหาควรเหมาะสมได้ประโยชน์ทุกเพศทุกวัย	2	3.64
.5เนื้อหาไม่ควรเน้นทางวิชาการเกินไป	1	1.82
6.เพิ่มข้อมูลเรื่องวันเวลาที่เปิดให้เข้าชมฟรี	1	1.82
7.ควรเพิ่มบทความเป็นฉบับภาษาอังกฤษ	1	1.82
8.ควรมีสอนวิชาชีพออนไลน์เช่น ทำกาแฟ อาหาร ถ่ายภาพ ตัดต่อวิดีโอ ภาษา	1	1.82
9.อยากให้นำเสนอบทความสั้นรายวัน หรือรายสัปดาห์ผ่านทางทวิตเตอร์	1	1.82
ด้านระบบเว็บไซต์	19	34.55
1.ควรมีการจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่าน และการใช้งานง่าย	11	20.00
2.หน้าเว็บไซด์ควรมีสีสันสวยงาม	2	3.64

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
3.เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ	2	3.64
4.ควรเพิ่มขนาดตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น	1	1.82
5.เพิ่มโหมดที่เป็นมิตรต่อการอ่านเช่น ปรับเว็บไซต์เป็นสีเข้ม	1	1.82
6.หน้าเว็บไซต์ไม่ทันสมัย	1	1.82
7.อยากให้ทรศการเสมือนจริงรองรับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ	1	1.82
การบริการด้านอื่นๆ	7	12.73
.1ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในโซเชียลมีเดียในทุกๆ ช่องทาง	2.00	3.64
.2ควรใช้สื่อรูปภาพมากขึ้นมีภาพเป็นการตุนเคลื่อนไหวเพื่อให้เด็กสนใจมากกว่านี้	2.00	3.64
.3ควรพิจารณาเรื่องการใช้คำง่ายในการเข้าชมสถานที่ให้มีความเหมาะสม	1.00	1.82
.4ควรมีสื่อบริการสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกไปชมช่วงที่จัดแสดง	1.00	1.82
.5ควรมีการลงรูปเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความรู้ของตึกทางพิพิธภัณฑ์ด้วย	1.00	1.82
ด้านบริการความรู้	5	9.09
.1มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาชมได้ร่วมสนุกของรางวัลเป็นที่ระลึก/ กิจกรรมฟรี	2	3.64
.2การจัดนิทรรศการถาวรควรเปลี่ยนใหม่เรื่อยๆหรือสลับช่วงเวลา	1	1.82
.3ควรมีกิจกรรมสม่ำเสมอเป็นประจำ เช่น เปลี่ยนนิทรรศการทุกต้นเดือน	1	1.82
.4การบรรยายควรดึงดูดความสนใจมากกว่านี้	1	1.82

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.3 ผลการประเมินเฟชนึก

4.2.3.1 ความพึงพอใจและประโยชน์ภาพรวมที่มีต่อเฟชนึก

เฟชนึกที่ทำการสำรวจประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเฟชนึกของ OKMD มิวเซียมสยาม และ TK Park โดยรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20 (Top-2-Boxes ร้อยละ 79.52) หากพิจารณาแต่ละช่องทางเฟชนึกพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกเฟชนึก โดยผู้ให้บริการเฟชนึก OKMD มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.20 (Top-2-Boxes ร้อยละ 80.97) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์มิวเซียมสยาม ค่าเฉลี่ย 4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.86 (Top-2-Boxes ร้อยละ 82.58) และผู้ให้บริการเฟชนึก TK Park ค่าเฉลี่ย 3.87 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.43 (Top-2-Boxes ร้อยละ 69.14) รายละเอียดดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 0-20 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการช่องทางเฟซบุ๊ก

ช่องทางเฟซบุ๊ก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	%Top--2Boxes
รวมช่องทางเฟซบุ๊ก	4.11	82.20	79.52
เฟซบุ๊ก OKMD	4.16	83.20	80.97
เฟซบุ๊ก TK Park	3.87	77.43	69.14
เฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม	4.14	82.86	82.58

ผลการสำรวจการได้รับประโยชน์จากผู้ให้บริการเฟซบุ๊ก พิจารณาจากข้อมูลระดับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการของแต่ละเฟซบุ๊ก พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับ “การได้รับประโยชน์มาก” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คะแนน คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.72 (Top-2-Boxes ร้อยละ 73.86) หากพิจารณาจำแนกตามเฟซบุ๊ก พบว่า ผู้ให้บริการเฟซบุ๊ก OKMD มีระดับการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40 (Top-2-Boxes ร้อยละ 77.47) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 73.66) และผู้ให้บริการเฟซบุ๊ก TK park อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.80 (Top-2-Boxes ร้อยละ 65.36) รายละเอียดดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 0-21 การได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊ก	ค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ	ร้อยละประโยชน์ที่ได้รับ	%Top--2Boxes
รวมช่องทางเฟซบุ๊ก	3.99	79.72	73.86
เฟซบุ๊ก OKMD	4.07	81.40	77.47
เฟซบุ๊ก TK park	3.79	75.80	65.36
เฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม	3.98	79.60	73.66

4.2.3.2 ผลการประเมินเฟซบุ๊ก OKMD

4.2.3.2.1 ข้อมูลทั่วไป

จากกลุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD จำนวน 634 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 476คน) ร้อยละ (75.08 และเพศชาย 158 คน) ร้อยละ (24.92

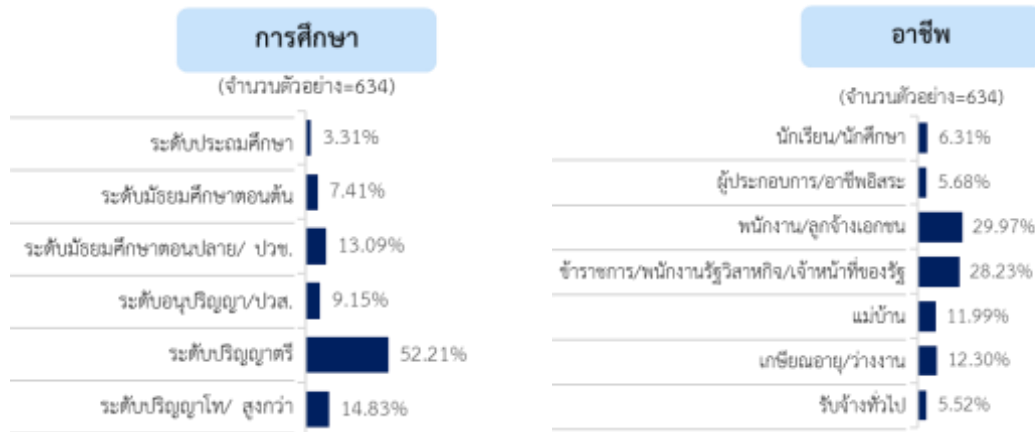
อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 39-30 ปี) ร้อยละ (30.76รองลงมาคือช่วงอายุ 49-40 ปี) ร้อยละ (29.50 และช่วงอายุ 2-329 ปี) ร้อยละ 14.83(รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-78



แผนภาพที่ 0-78 เพศและอายุของผู้ใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD

ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด) ร้อยละ(52.21 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท/สูงกว่า) ร้อยละ (14.83 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.)ร้อยละ (13.09

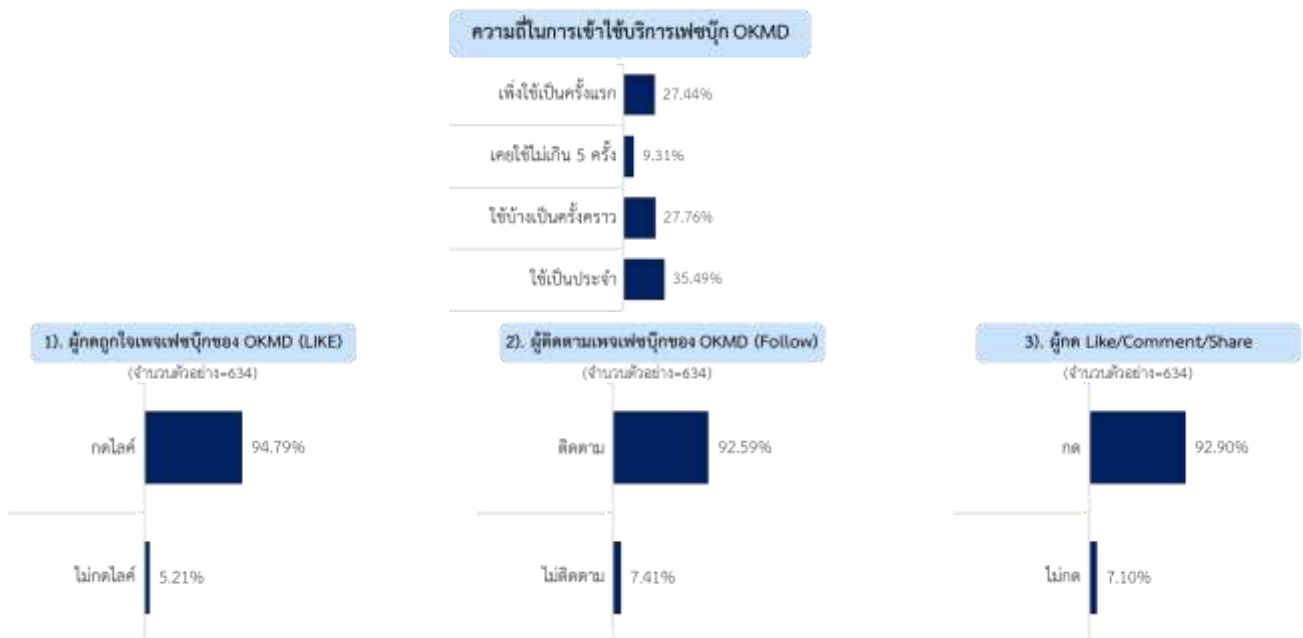
อาชีพ เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด) ร้อยละ (29.97 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) ร้อยละ(28.23 และเกษียณอายุ/ว่างงาน (ร้อยละ 12.30) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-79



แผนภาพที่ 0-79 ระดับการศึกษา และอาชีพผู้ใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD พบว่า เป็นผู้ใช้เป็นประจำ ร้อยละ (35.49 รองลงมาคือ ใช้บ้างเป็นครั้งคราว) ร้อยละ (27.76 และเพิ่งใช้เป็นครั้งแรก) ร้อยละ 27.44 (

ด้านปฏิสัมพันธ์กับเฟซบุ๊ก OKMD มีการกดถูกใจเพจเฟซบุ๊ก OKMD ร้อยละ (94.79 ผู้ติดตามเพจ) ร้อยละ(92.59 และผู้กด Like/Comment/Share (ร้อยละ (92.90)รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-80



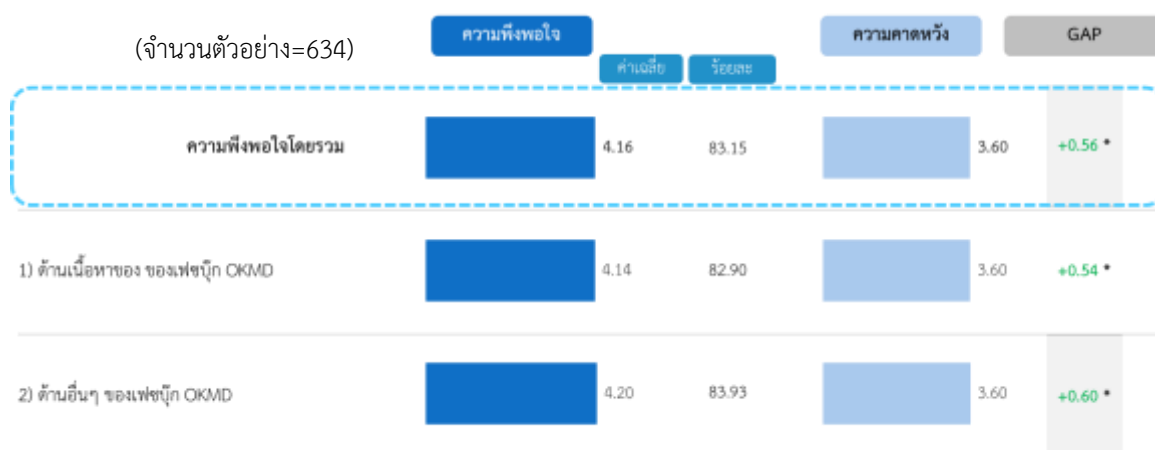
แผนภาพที่ 0-80 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และปฏิสัมพันธ์กับเฟซบุ๊ก OKMD

4.2.3.2.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเฟซบุ๊ก

OKMD

ในภาพรวมเฟซบุ๊ก OKMD มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.16 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.15 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก OKMD ค่าเฉลี่ย 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.90) และด้านอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.20 คะแนน (ร้อยละ 83.93)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.56) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกับภาพรวม รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-81



แผนภาพที่ 0-81 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก OKMD มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.90 โดยเนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่องได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.69) รองลงมาคือ สื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) ค่าเฉลี่ย 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.25) ถัดมาคือเนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่

เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.06) ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟสอื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.68) และเนื้อหาในเฟสอื่นๆ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.64)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.54) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังค่อนข้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้านที่ทำการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-82

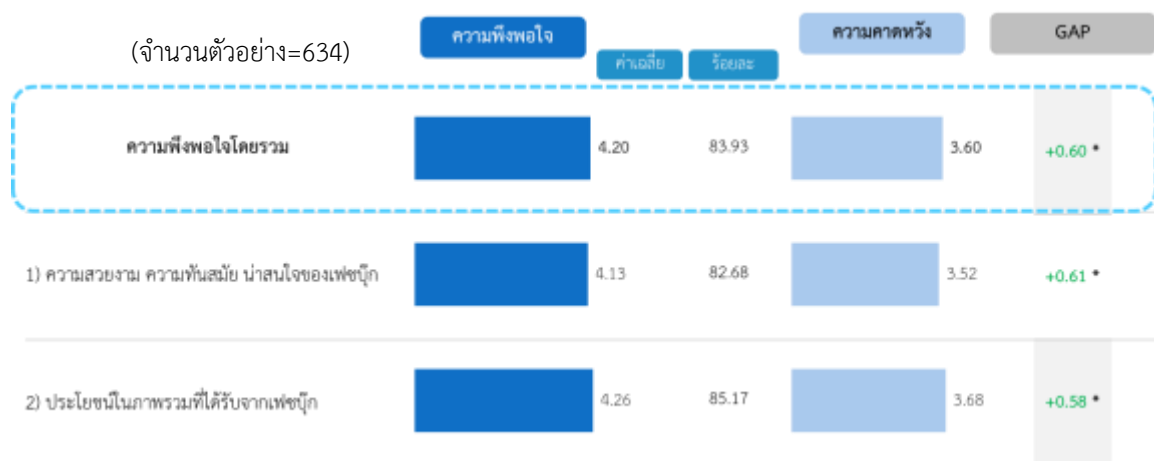
(จำนวนตัวอย่าง=634)		ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
ความพึงพอใจโดยรวม		4.14	82.90	3.60		+0.54 *
1) เนื้อหาในเฟสอื่นๆ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ		4.08	81.64	3.57		+0.51 *
2) เนื้อหาในเฟสอื่นๆ มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้		4.15	83.06	3.62		+0.53 *
3) เนื้อหาในเฟสอื่นๆ มีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่		4.18	83.69	3.66		+0.52 *
4) ข่าสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟสอื่นๆ มีข้อมูลที่ครบถ้วน และทันสมัยอยู่เสมอ		4.15	83.06	3.62		+0.53 *
5) มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟสอื่นๆ		4.16	83.25	3.59		+0.57 *
6) ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟสอื่นๆ		4.13	82.68	3.54		+0.59 *

แผนภาพที่ 0-82 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหาของเฟสอื่นๆ OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.93 โดยประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเฟสอื่นๆ ได้รับคะแนนมากที่สุดเฉลี่ย 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.17) รองลงมาคือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเฟสอื่นๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.68)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.60) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-83



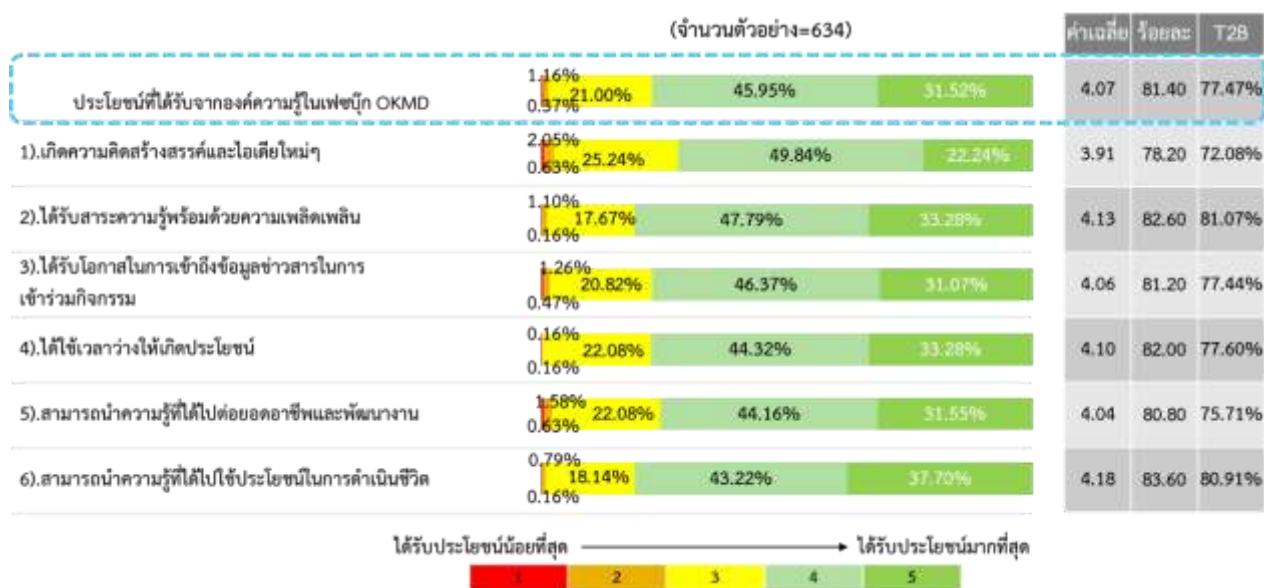
แผนภาพที่ 0-83 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบริการอื่นๆ ของเฟซบุ๊ก OKMD

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.2.3.2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD

ค่าเฉลี่ย 4.07 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ มีสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ถัดมาคือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) ในขณะที่เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-84



แผนภาพที่ 0-84 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเฟซบุ๊ก OKMD

4.2.3.2.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance

Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี ถือเป็นจุดแข็ง (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดี ถือเป็นจุดแข็ง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การบริการด้านอื่นๆ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-85



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
-	2. การบริการด้านอื่นๆ	1. ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก	-

แผนภาพที่ 0-85 Performance Important Analysis (ด้านภาพรวม)

2) ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก OKMD

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง และข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

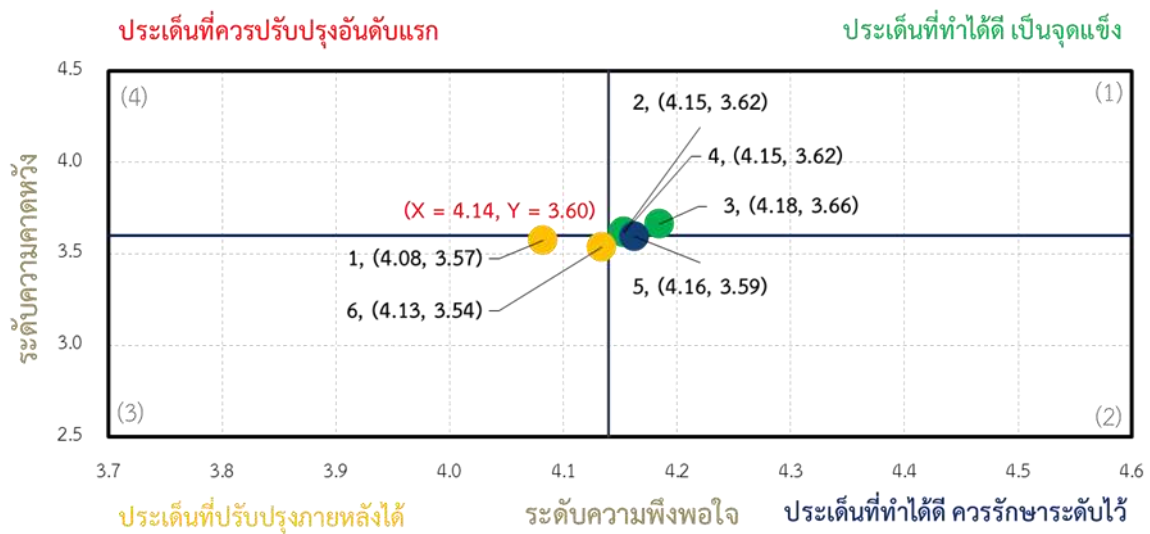
(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ

(ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ และความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟซบุ๊กอื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-86



1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 3. เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย มีองค์ความรู้ใหม่มาเสนออย่างต่อเนื่อง 4. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ	5. มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)	1. เนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ 6. ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟซบุ๊กอื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือ กิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น	-

แผนภาพที่ 0-86 Performance Important Analysis (ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก OKMD)

3) การบริการด้านอื่นๆ ของเฟซบุ๊ก OKMD

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-87



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. ประโยชน์ในภาพรวมที่ ได้รับจากเว็บไซต์	-	1. ความสวยงาม ความ ทันสมัย น่าสนใจของ เว็บไซต์	-

แผนภาพที่ 0-87 Performance Important Analysis (ด้านบริการอื่นๆ ของเฟซบุ๊ก OKMD)

4.2.3.2.5 ข้อเสนอแนะที่อยากให้เพิ่มเติมในเฟซบุ๊ก OKMD

ผู้ให้บริการเฟซบุ๊ก OKMD จำนวน 461 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา จำนวน 320 ราย (ร้อยละ 69.41) เช่น อยากให้เพิ่มเนื้อหาโอเดียสาระความรู้ทั่วไปมีความหลากหลายที่ทันสมัยในชีวิตประจำวัน เพิ่มเนื้อหาการพัฒนาอาชีพ การต่อยอด ความพอเพียง การมีรายได้ และอยากให้เพิ่มทักษะความรู้เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

2) การบริการด้านอื่นๆ จำนวน 153 ราย (ร้อยละ 33.19) เช่น อยากให้เพิ่มการจัดกิจกรรมที่หลากหลายแจกรางวัล อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมให้มากขึ้น และอยากให้เพิ่มการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย

รายละเอียดดังตารางที่ 4-22

ตารางที่ 0-22 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เพิ่มเติมในเฟซบุ๊ก OKMD

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา	320	69.41
1.อยากให้เพิ่มเนื้อหาโอเดียสาระความรู้ทั่วไปมีความหลากหลายที่ทันสมัยในชีวิตประจำวัน	89	19.31
2.เพิ่มเนื้อหาการพัฒนาอาชีพ การต่อยอด ความพอเพียง การมีรายได้	40	8.68
3.อยากให้เพิ่มทักษะความรู้เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน	29	6.29
4.ควรมีภาพ เสียง วิโมจิ ประกอบเนื้อหาเพื่อให้เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	28	6.07
5.อยากให้ทำ VDO สื่อการเรียนรู้ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์	26	5.64
6.อยากให้เพิ่มการถ่ายภาพ สถานที่ท่องเที่ยว	21	4.56
7.อยากให้มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมไทย	19	4.12
8.อยากให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับ IT เทคโนโลยี โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต 5G	18	3.9
9.การป้องกันโควิด โรคภัยต่างๆ NEW NORMAL	15	3.25
10.อยากให้มียารายการทำอาหาร	13	2.82
11.อยากให้เพิ่มบทสัมภาษณ์บุคคลที่มีมุมมองแนวคิดใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นต่อมความคิด	11	2.39

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
12.อยากให้เพิ่มหัวข้อที่เกี่ยวกับธรรมชาติ การรักสิ่งแวดล้อม การเกษตร สารคดีสัตว์	6	1.3
13.อยากให้มีการโม้ชันกราฟิก Digital Book Technology หนังสือ	3	0.65
14.อยากให้เพิ่มความรู้การทำบัญชีรายรับรายจ่ายในครัวเรือน การกินคืออยู่ดี	2	0.43
การบริการด้านอื่นๆ	153	33.19
1.อยากให้เพิ่มการจัดกิจกรรมที่หลากหลายแจกรางวัล	55	11.93
2.อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมให้มากขึ้น	45	9.76
3.อยากให้เพิ่มการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย	15	3.25
4.อยากให้มีการเตือนภัยเกี่ยวกับโซเชียลมีเดีย เกี่ยวกับข่าวจริง ข่าวปลอม	10	2.17
5.อยากให้มีการประกวดความสามารถที่หลากหลาย กล่าวสุนทรพจน์ การวาดภาพ	7	1.52
6.อยากให้มีไลฟ์ (LIVE) สด	6	1.3
7.การเข้าถึงปัญหาสังคมคนด้อยโอกาส การพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ	6	1.3
8.อยากให้บริการคำปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแสดงความคิดเห็น	4	0.87
9.ความรู้ด้านศิลปะ สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมใหม่ๆ	4	0.87
10.การออกแบบผลิตภัณฑ์สำหรับผู้พิการ	1	0.22

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.3.3 ผลการประเมินเฟชบุ๊ก TK PARK

4.2.3.3.1 ข้อมูลทั่วไป

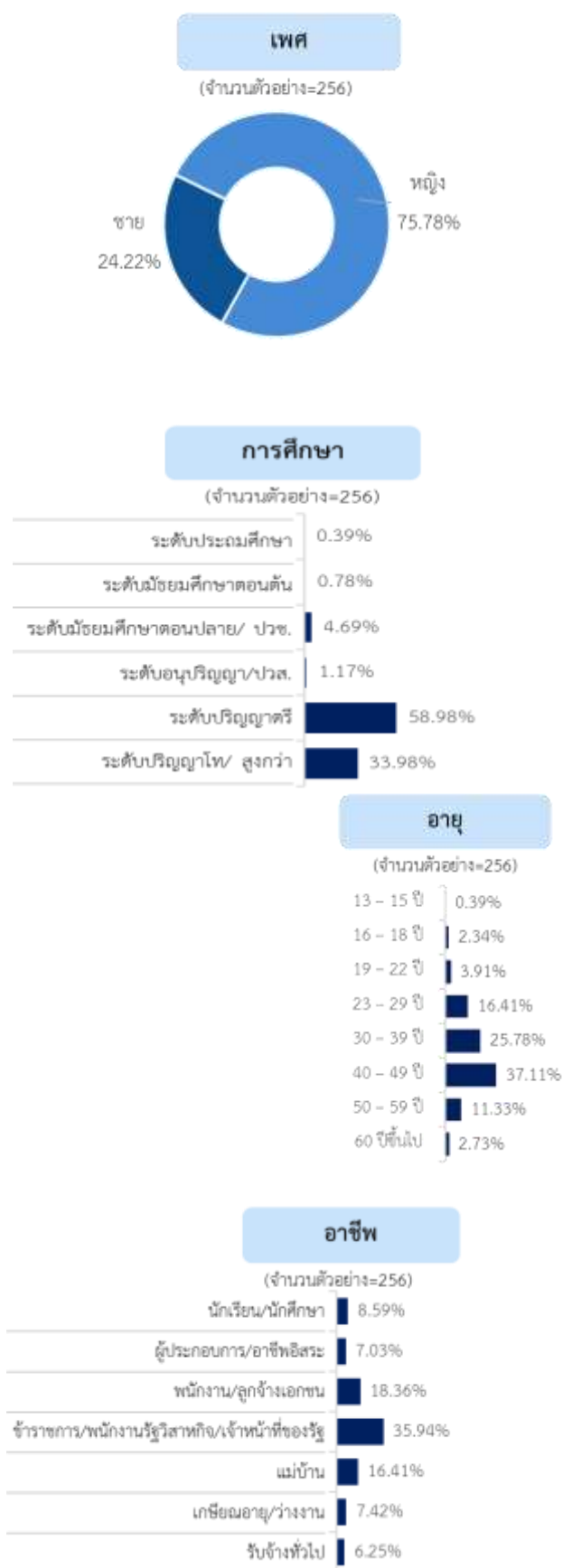
จากกลุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเฟชบุ๊ก TK Park จำนวน 256ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 194คน) ร้อยละ (75.78 และเพศชาย 62 คน) ร้อยละ (24.22

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 49-40 ปี) ร้อยละ (37.11รองลงมาคือ ช่วงอายุ 39-30 ปี) ร้อยละ (25.78 และช่วงอายุ 23-29 ปี) ร้อยละ 16.41(

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี) ร้อยละ (58.98 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท/สูงกว่า) ร้อยละ (33.98 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.)ร้อยละ (4.69

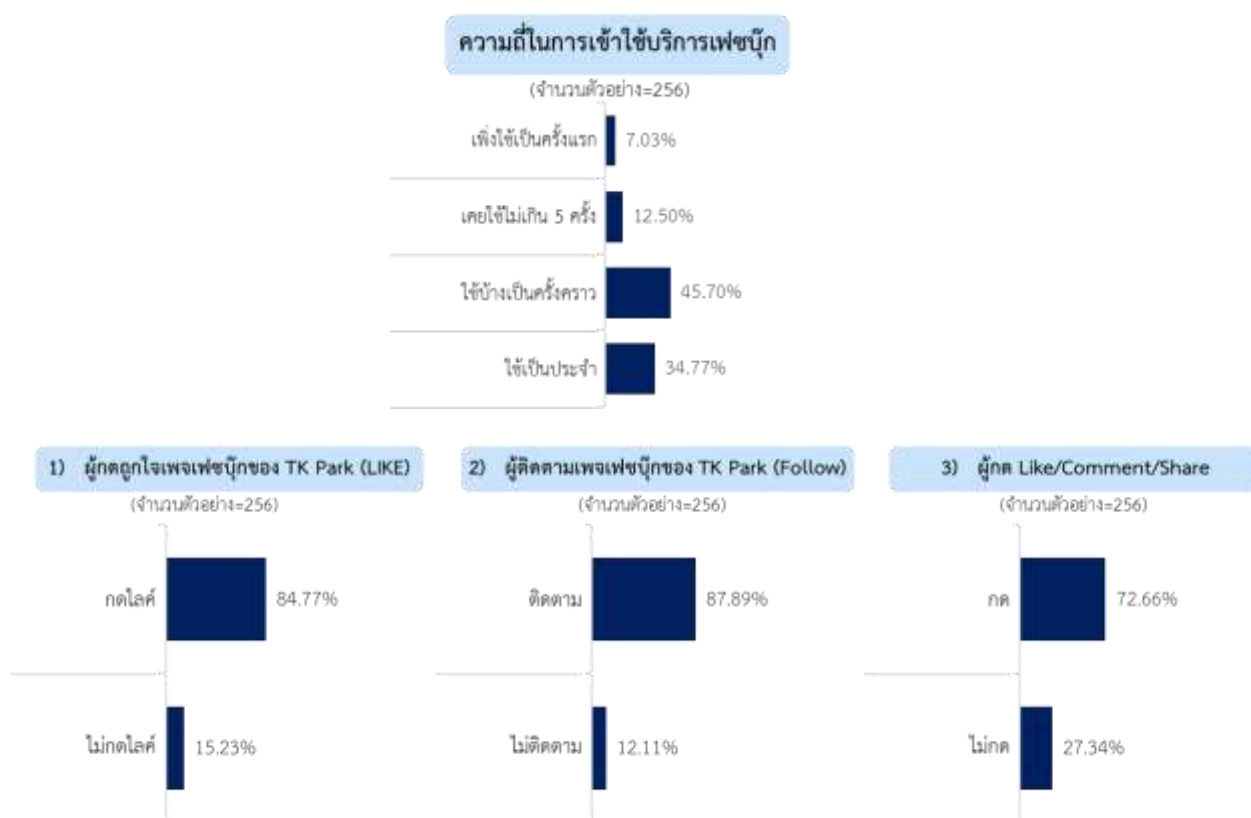
อาชีพ เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุด) ร้อยละ (35.94 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน) ร้อยละ(18.36 และแม่บ้าน (ร้อยละ 16.41) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-88



แผนภาพที่ 0-88 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการเฟชบุ๊ก TK Park

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการเฟซบุ๊ก TK Park พบว่า เป็น
ผู้ให้บริการบ้างเป็นครั้งคราว มากที่สุด)ร้อยละ (45.70 รองลงมาคือ ใช้เป็นประจำ) ร้อยละ (37.77 และ
เคยใช้ไม่เกิน 5 ครั้ง) ร้อยละ 12.50 (

ด้านปฏิสัมพันธ์กับเฟซบุ๊ก พบว่า ผู้กดถูกใจเพจ) ร้อยละ (84.77
ติดตามเพจเฟซบุ๊ก TK Park)ร้อยละ (87.89 และกด Like/Comment/Share)ร้อยละ(72.66
รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-89



แผนภาพที่ 0-89 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และปฏิสัมพันธ์กับเฟซบุ๊ก TK Park

4.2.3.3.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเฟซบุ๊ก

TK Park

ความพึงพอใจด้านเนื้อหาสาระและบริการบนเฟซบุ๊ก TK PARK มี
ระดับความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.43 เมื่อพิจารณาในแต่ละ
ด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจด้านข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและ

ทันสมัยอยู่เสมอ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.53) รองลงมาคือ เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มาแนะนำอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.06) เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ค่าเฉลี่ย 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.59) เนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.84 คะแนน (ร้อยละ 76.80) มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) และความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟซบุ๊กอื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 คะแนน (ร้อยละ 75.31)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.41) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-90

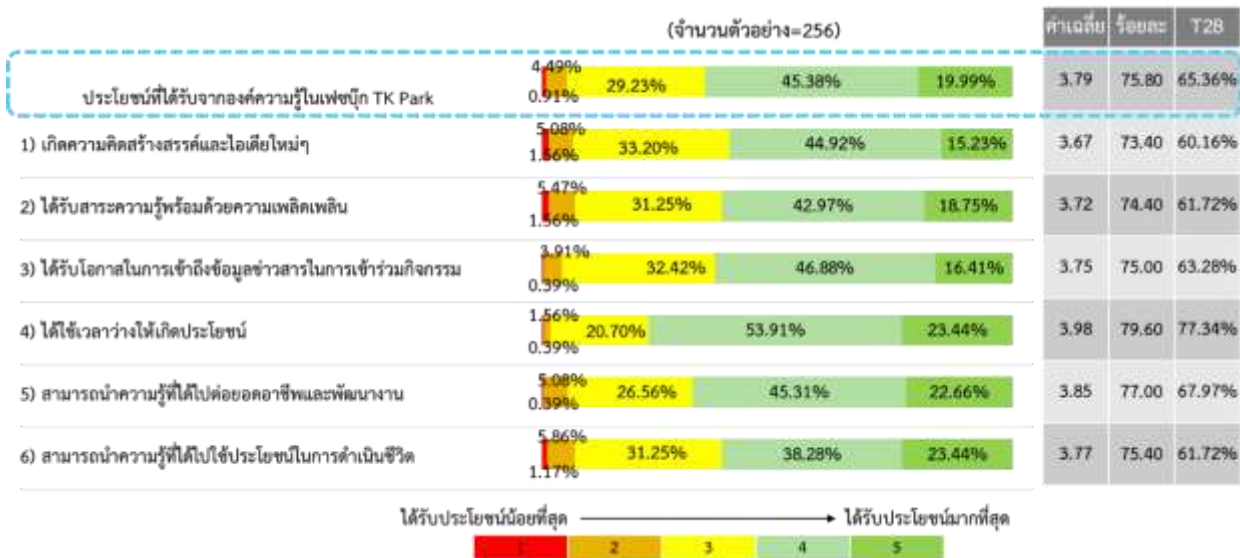
(จำนวนตัวอย่าง=256)		ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1).	เนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ	3.84	76.80	3.41	68.20	+0.43 *
2).	เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.93	78.59	3.53	70.60	+0.40 *
3).	เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่	3.95	79.06	3.53	70.60	+0.42 *
4).	ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วน และทันสมัยอยู่เสมอ	3.98	79.53	3.53	70.60	+0.45 *
5).	มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊ก	3.77	75.31	3.38	67.60	+0.39 *
6).	ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟซบุ๊ก	3.77	75.31	3.37	67.40	+0.40 *

แผนภาพที่ 0-90 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหาสาระและบริการบนเฟซบุ๊ก TK PARK
หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.2.3.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเฟซบุ๊ก TK Park

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการใช้บริการเฟซบุ๊ก TK Park มีคะแนน 3.79 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.80 โดยด้านที่ให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีคะแนนอยู่ที่ 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย

3.85 คะแนน (ร้อยละ 77.00) ถัดมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน (ร้อยละ 75.40) ได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 3.75 คะแนน (ร้อยละ 75.00) ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ย 3.72 คะแนน (ร้อยละ 74.40) ในขณะที่เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ ได้รับคะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 3.67 คะแนน (ร้อยละ 73.40) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-91



แผนภาพที่ 0-91 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการเฟชบุ๊ก TK Park

4.2.3.3.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเฟชบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เนื้อหาในเฟชบุ๊กมีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มาแนะนำอย่างต่อเนื่อง และข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟชบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ

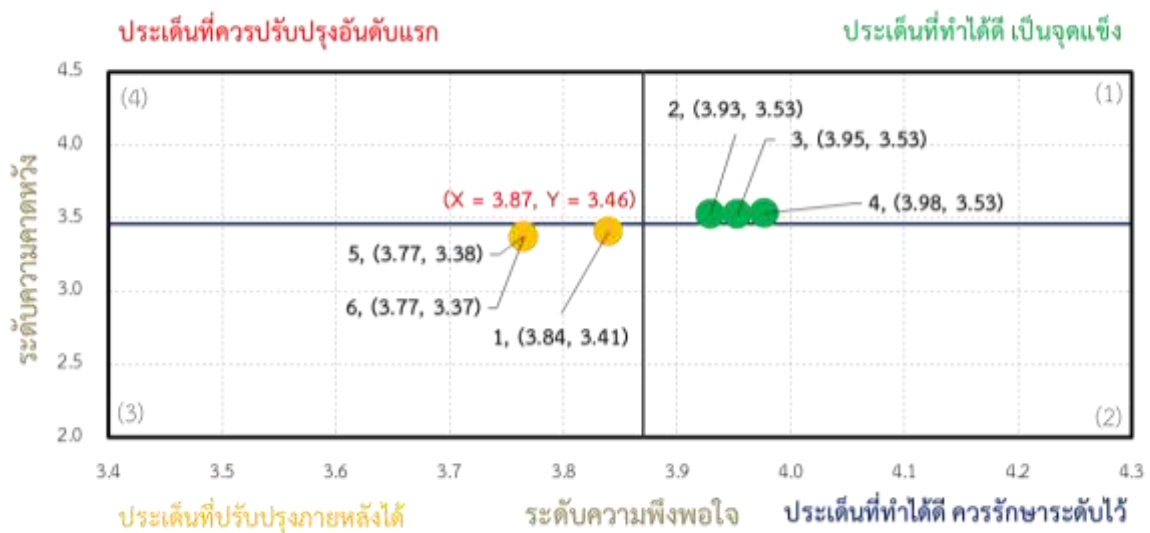
(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่า

ค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ มีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลาย ในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) และความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเฟซบุ๊กอื่นๆ เช่น การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-92



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควร ปรับปรุงเป็นอันดับแรก
2. เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความ ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้ 3. เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความ ทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มา นำเสนออย่างต่อเนื่อง 4. ข่าวสารที่ ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊ก มีข้อมูลที่ครบถ้วนและ ทันสมัยอยู่เสมอ	-	1. เนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ 5. มีสื่อประเภทต่างๆ ที่ หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้น ให้เกิดความสนใจในการหา ความรู้ 6. ความแตกต่างของเนื้อหาที่ ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจาก เฟซบุ๊กอื่นๆ เช่น การนำเสนอ รูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือ กิจกรรมที่ทันสมัย เป็นต้น	-

แผนภาพที่ 0-92 Performance Important Anlysis (ด้านเนื้อหาสาระ และบริการเฟซบุ๊ก TK Park)

4.2.3.3.5 ข้อเสนอแนะที่อยากให้เพิ่มเติมในเฟซบุ๊ก TK Park

ผู้ให้บริการจำนวน 189 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการเฟซบุ๊ก TK Park 2 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา จำนวน 78 ราย (ร้อยละ 41.30) เช่น เนื้อหาสาระความรู้เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มคนทุกวัย และเนื้อหาทันสมัยต่อเหตุการณ์

2) ด้านบริการของเฟซบุ๊ก จำนวน 65 ราย (ร้อยละ 34.40) เช่น แนะนำหนังสือใหม่ๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ

3) ด้านกิจกรรม จำนวน 35 ราย (ร้อยละ 18.53) เช่น กิจกรรมร่วมสนุก สัมมนาหรือกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือใช้ในชีวิตประจำวัน ให้มีการจัดกิจกรรมออนไลน์ และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการสอนภาษาโดยหมุนเวียนภาษาไปเรื่อยๆ ในแต่ละเดือน

4) ด้านข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ จำนวน 18 ราย (ร้อยละ 9.53) เช่น ข่าวสารต่างๆ/สาระความรู้ทุกมุมมอง Live ทางแฟนเพจ Facebook เกี่ยวกับความรู้ต่างๆ และให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม

รายละเอียดดังตารางที่ 4-23

ตารางที่ 0-23 ข้อเสนอแนะที่อยากให้เพิ่มเติมในเฟซบุ๊ก TK Park

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา	78	41.30
.1เนื้อหาสาระความรู้เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน	8	4.23
.2เนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มคนทุกวัย	7	3.7
.3เนื้อหาทันสมัยต่อเหตุการณ์	7	3.7
.4มีการใส่อินโฟกราฟิกมากขึ้นเพื่อความน่าสนใจ	6	3.17
.5ให้มีรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น/หนังสือออนไลน์	4	2.12
6.เกร็ดความรู้ด้านสุขภาพ	3	1.59
7.เนื้อหาเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เหมาะกับคนแต่ละวัย	3	1.59
8.เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติหนังสือเก่าๆ นักเขียนชื่อดัง	3	1.59
9.เนื้อหาเกี่ยวกับวิทยาการความเจริญก้าวหน้าในต่างประเทศ	3	1.59
10.เนื้อหาความรู้ด้านวิชาการ	3	1.59

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
11.แหล่งรวมสถานที่ท่องเที่ยว	3	1.59
12.ด้านประวัติศาสตร์ทั้งประวัติศาสตร์ไทยและประวัติศาสตร์ทุกทวีป	3	1.59
13.องค์ความรู้ในการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบัน	3	1.59
14.เกี่ยวกับห้องสมุดออนไลน์	2	1.06
15.เนื้อหาเกี่ยวกับเทคนิค เครื่องมือ การสร้างแรงบันดาลใจ การเขียนบทความ สารคดี เรื่องเล่า	2	1.06
16.เนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตัวเอง เช่น การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ	2	1.06
17.เพิ่มคลิปออนไลน์	2	1.06
18.การ d.i.y ของใช้เพื่อลดขยะช่วยรักษาสິงแวดล้อม	2	1.06
19.การดูแลรักษาหนังสือ การซ่อมบำรุงรักษา	2	1.06
20.อยากให้เนื้อหากระชับ ได้ใจความ เข้าใจง่าย	2	1.06
21.เกี่ยวกับนวัตกรรมกิจกรรมส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน ที่นำมาใช้ได้จริง	1	0.53
22.เนื้อหาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	1	0.53
23.เนื้อหาที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในครอบครัว	1	0.53
24.เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องดนตรี	1	0.53
25.แนะนำการศึกษา และฝึกทักษะวิชาเฉพาะทางแก่นักเรียน เพื่อต่อยอดสู่มหาวิทยาลัย	1	0.53
26.แนะนำบอร์ดเกม อ่านนิทานภาษาอังกฤษ	1	0.53
27.การดำรงอยู่แบบ NEW NORMAL อย่างเป็นสุข	1	0.53
28.มีมุมสำหรับนักอ่านมาแนะนำหนังสือที่อ่านแล้วชอบ และมีการแลกเปลี่ยนทางความคิด	1	0.53
ด้านบริการของเฟซบุ๊ก	65	34.40
1.แนะนำหนังสือใหม่ๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ	61	32.28
2.สื่อ/แหล่งเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสิทธิเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะด้านการศึกษาและเสรีภาพในการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์	2	1.06
3.นักเขียน-นักแปล พุดคุยตอบคำถามหรือทางแนะนำหนังสือต่างๆ Live ทางเฟซบุ๊ก	1	0.53
4.อยากให้คลิปบรรยายเป็นเสียงภาษาอังกฤษ	1	0.53
ด้านกิจกรรม	35	18.53
1.กิจกรรมร่วมสนุก	25	13.23
2.สัมมนาหรือกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือใช้ในชีวิตประจำวัน	4	2.12
3.ให้มีการจัดกิจกรรมออนไลน์	3	1.59
4.จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการสอนภาษาโดยหมุนเวียนภาษาไปเรื่อยๆ ในแต่ละเดือน	3	1.59
ด้านข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์	18	9.53
1.ข่าวสารต่างๆ/สาระความรู้ทุกมุมมอง	11	5.82
2.Live ทางแฟนเพจ Facebook เกี่ยวกับความรู้ต่างๆ	4	2.12
3.ให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม	3	1.59

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.3.4 ผลการประเมินเฟซบุ๊กมีวิสัยทัศน์

4.2.3.4.1 ข้อมูลทั่วไป

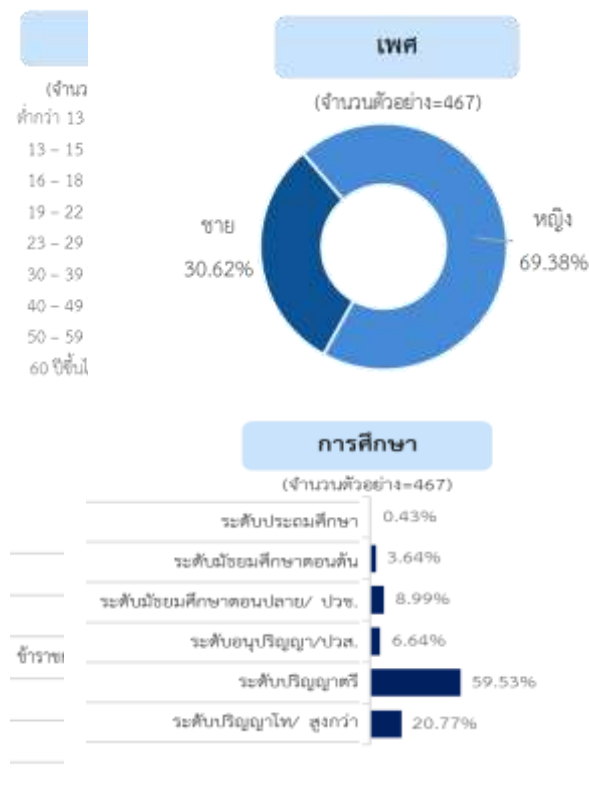
จากกลุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม
จำนวน 467 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง
324คน) ร้อยละ (69.38 และเพศชาย 143 คน) ร้อยละ (30.62

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 39-30 ปี) ร้อยละ
(29.12รองลงมาคือ ช่วงอายุ 49-40 ปี) ร้อยละ (26.55 และช่วงอายุ 23-27)ร้อยละ 17.34 (

ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด) ร้อยละ (59.53
รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท/สูงกว่า) ร้อยละ (20.77 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.)ร้อยละ
(8.99

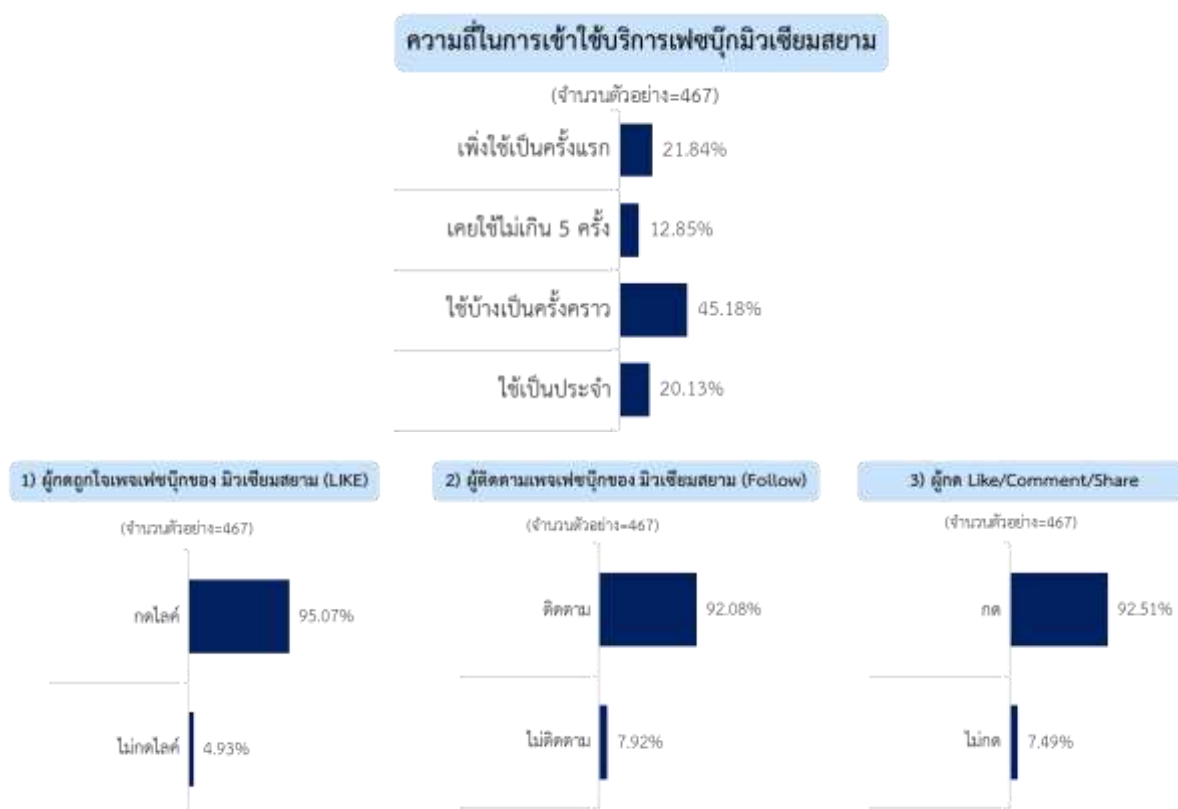
อาชีพ เป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด) ร้อยละ (29.76
รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ) ร้อยละ (27.84 และแม่บ้าน (ร้อยละ
16.27) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-93



แผนภาพที่ 0-93 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ใช้บริการเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม พบว่า เป็นสัดส่วนผู้ใช้บ้างเป็นครั้งคราวมากที่สุด ร้อยละ (45.18 รองลงมาคือ เพิ่งใช้ครั้งแรก) ร้อยละ (21.84 และใช้เป็นประจำ) ร้อยละ 20.13 (

ด้านปฏิสัมพันธ์กับเฟซบุ๊ก ผู้กดถูกใจเพจเฟซบุ๊กของมิวเซียมสยาม มากที่สุด ร้อยละ (95.07 ผู้ติดตามเพจเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม) ร้อยละ(92.08 และผู้กด Like/Comment/Share (ร้อยละ(92.51 รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-94



แผนภาพที่ 0-94 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และปฏิสัมพันธ์กับเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

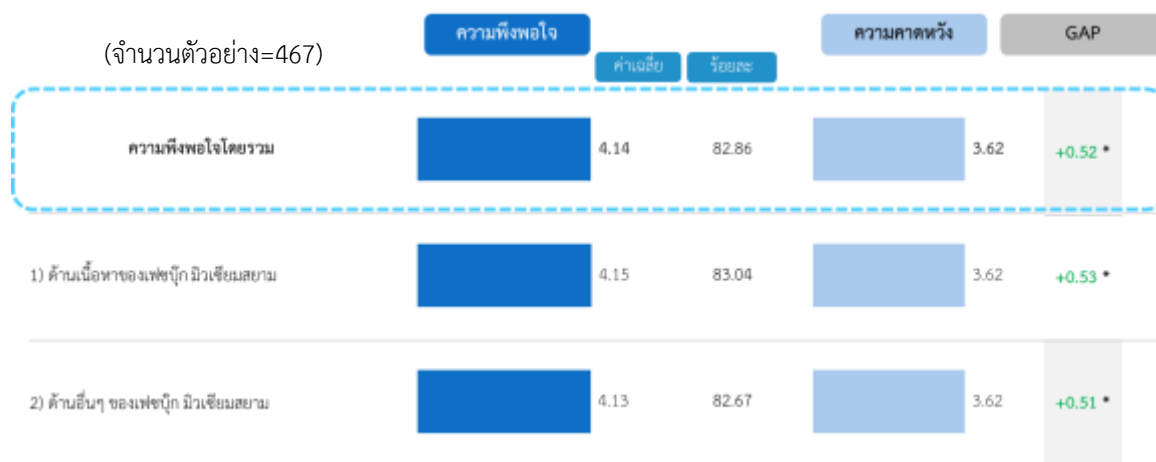
4.2.3.4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการบนเฟซบุ๊ก

มิวเซียมสยาม

ในภาพรวมของของผู้ใช้บริการบนเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.86 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจมากกว่าด้านบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.04) และค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.67) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.52) ส่วนประเด็นการ

ให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกับภาพรวม โดยด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจมากกว่าคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.53) รองลงมาคือ ด้านอื่นๆ ของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม (ส่วนต่าง +0.51) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-95



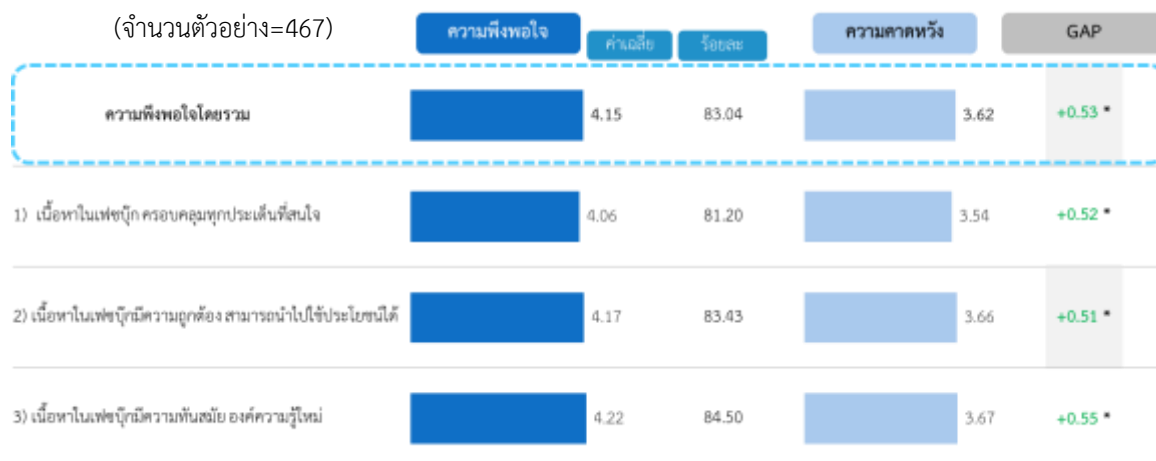
แผนภาพที่ 0-95 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการบนเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.04 โดยเนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.50) รองลงมาคือ เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.43) และมีเนื้อหาในเฟซบุ๊ก ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.53) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-96



แผนภาพที่ 0-96 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านบริการอื่นๆ ของเฟซบุ๊ก มิวเซียมสยาม มีความพึงพอใจ

โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.67 โดยประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเฟซบุ๊ก ได้รับคะแนนมากที่สุดเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.45) รองลงมาคือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน (ร้อยละ 81.93) และมีสื่อประเภทต่างๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊ก ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.63)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.51) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-97

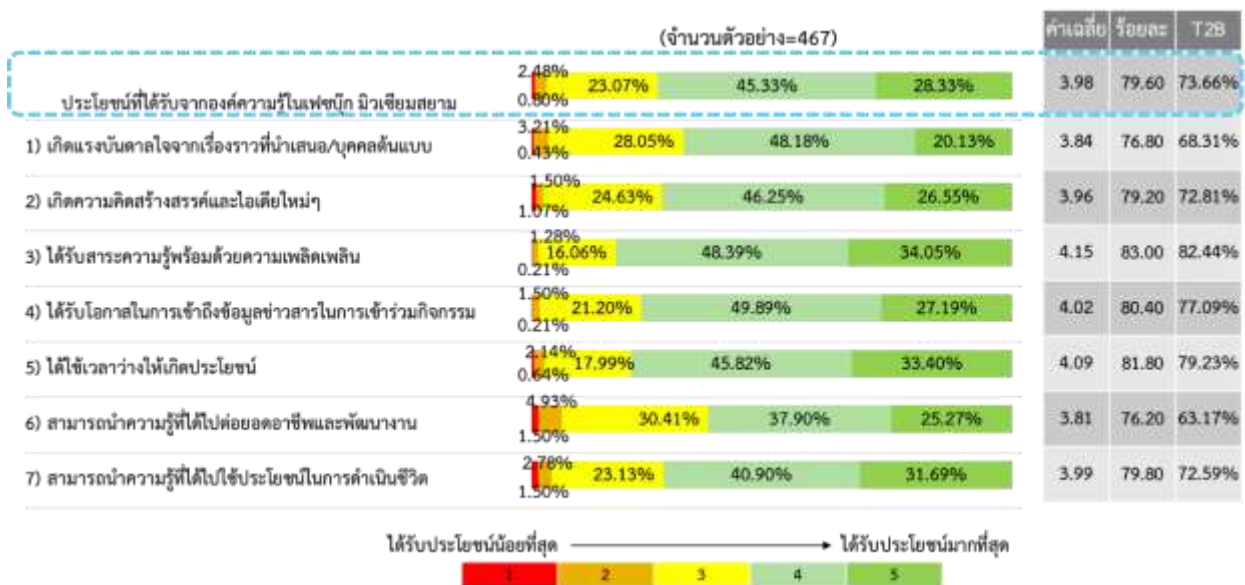


แผนภาพที่ 0-97 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านบริการอื่นๆ ของเฟซบุ๊ก มิวเซียมสยาม

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

4.2.3.4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเฟชบุ๊กมิวเซียมสยาม

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการเฟชบุ๊กมิวเซียมสยาม ค่าเฉลี่ย 3.98 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) ถัดมาคือ ได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) เกิดแรงบันดาลใจจากเรื่องราวที่นำเสนอ/บุคคลต้นแบบ ค่าเฉลี่ย 3.84 คะแนน (ร้อยละ 76.80) ในขณะที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.81 คะแนน (ร้อยละ 76.20) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-98



แผนภาพที่ 0-98 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเฟชบุ๊กมิวเซียมสยาม

4.2.3.4.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีประเด็นที่ทำได้ดี ถือเป็นจุดแข็ง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การบริการด้านอื่นๆ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-99



1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
-	1. ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊ก	2. การบริการด้านอื่นๆ	-

แผนภาพที่ 0-99 Performance Important Analysis (ด้านภาพรวมของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม)

2) ด้านเนื้อหาของเพชบุรี

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาในเพชบุรีมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเนื้อหาในเพชบุรีมีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เนื้อหาในเพชบุรี ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-100



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	--

2. เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	-	1. เนื้อหาในเฟซบุ๊กครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ	-
3. เนื้อหาในเฟซบุ๊กมีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มาเสนออย่างต่อเนื่อง			

แผนภาพที่ 0-100 Performance Important Analysis (ด้านเนื้อหาของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม)

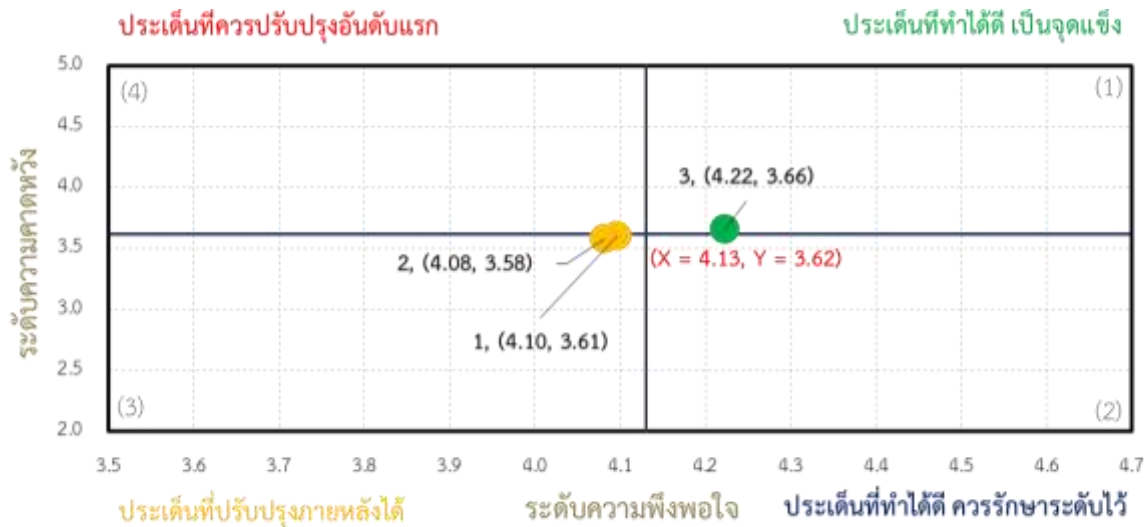
3) การบริการด้านอื่นๆ ของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเฟซบุ๊ก

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ และมีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเฟซบุ๊ก	-	1. ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กมีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ 2. มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเฟซบุ๊กที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น)	-

แผนภาพที่ 0-101 Performance Important Analysis(ด้านบริการอื่นๆ ของเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม)

4.2.3.4.5 ข้อเสนอแนะที่อยากให้เพิ่มเติมในเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

ผู้ให้บริการจำนวน 321 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม 2 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา จำนวน 145 ราย (ร้อยละ 45.16) เช่น เนื้อหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจ เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติสิ่งของเก่าๆ และเกร็ดความรู้ด้านสังคมและวัฒนธรรมในประเทศไทย

2) ด้านกิจกรรม จำนวน 82 ราย (ร้อยละ 25.54) เช่น การจัดกิจกรรมและนิทรรศการต่างๆ ให้แฟนเพจได้ร่วม นิทรรศการและกิจกรรมนำเสนอเนื้อหาให้ละเอียดเจาะลึกชัดเจนเข้าใจง่าย และ Live สดทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก

3) ด้านการบริการด้านอื่นๆ จำนวน 58 ราย (ร้อยละ 18.07) เช่น นำเสนอรูปแบบใหม่โดยใช้เทคนิคสมัยใหม่รูปแบบแอนิเมชันกราฟิกที่น่าสนใจ แนะนำสถานที่แหล่งท่องเที่ยว และแนะนำประวัติและส่วนต่างๆ ของมิวเซียมสยาม

4) ด้านข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ จำนวน 31 ราย (ร้อยละ 9.66) เช่น การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร นิทรรศการต่างๆ ที่จัดที่มิวเซียมสยาม

รายละเอียดดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 0-24 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมในเฟซบุ๊กมิวเซียมสยาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา	145	45.16
1.เนื้อหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจ	33	10.28
2.เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติสิ่งของเก่าๆ	20	6.23
3.เกร็ดความรู้ด้านสังคมและวัฒนธรรมในประเทศไทย	14	4.36
4.เนื้อหาทันสมัยต่อเหตุการณ์	13	4.05
5.เพิ่มทำคลิปวิดีโอเกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ	9	2.8
6.เนื้อหาความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตจริง	7	2.18
7.เพิ่มเนื้อหาความรู้ใหม่ๆด้านวิชาการ นวัตกรรมใหม่ๆ บทวิเคราะห์	7	2.18
8.เนื้อหาเกี่ยวกับวันนี้ในอดีต	5	1.56
9.เนื้อหาความรู้ให้ทักษะด้านการใช้ชีวิตแบบ New normal ในโควิด-19	5	1.56
10.เพิ่มเนื้อหาในส่วนนิทรรศการหมุนเวียนให้มากขึ้น	5	1.56
11.เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องอดีตที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบันได้	4	1.25
12.เนื้อหาเกี่ยวกับอาหารและขนมต่างๆของไทยโบราณ	4	1.25
13.เนื้อหาให้ครอบคลุมทุกๆเรื่อง เช่น เศรษฐกิจ แฟชั่น ท่องเที่ยว บ้านเกิด	4	1.25
14.เรื่องราวของแหล่งชุมชนสมัยก่อนย่านฝั่งธน นนทบุรี	3	0.93
15.เนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	2	0.62
16.เนื้อหาเกี่ยวกับบทสัมภาษณ์บุคคลที่มีชื่อเสียงในด้านต่างๆ	2	0.62
17.เนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย	2	0.62
18.เนื้อหาเกี่ยวกับวิถีการดำเนินชีวิตของสังคมไทยในรูปแบบใหม่ เพื่อให้ทันกับยุคสมัย	2	0.62
19.เนื้อหาเกี่ยวกับศิลปะร่วมสมัยจากต่างประเทศที่เข้ามามีอิทธิพลในไทย	2	0.62
20.องค์ความรู้ระดับนานาชาติ	2	0.62
ด้านกิจกรรม	82	25.54

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.การจัดกิจกรรมและนิทรรศการต่างๆ ให้แฟนเพจได้ร่วม	62	19.31
2.นิทรรศการและกิจกรรมนำเสนอเนื้อหาให้ละเอียดเจาะลึกชัดเจนเข้าใจง่าย	11	3.43
3.Live สดทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก	9	2.8
การบริการด้านอื่นๆ	58	18.07
1.นำเสนอรูปแบบใหม่โดยใช้เทคนิคสมัยใหม่รูปแบบแอนิเมชันกราฟิก	20	6.23
2.แนะนำสถานที่แหล่งท่องเที่ยว	10	3.12
3.แนะนำประวัติและส่วนต่างๆ ของมิวเซียมสยาม	7	2.18
4.นำเสนอเกี่ยวกับ Museum และพิพิธภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง	6	1.87
5.นำเรื่องราวงานนิทรรศการต่างๆ ที่จัดที่มิวเซียมสยามมาเผยแพร่	5	1.56
6.มีบุคคลที่เป็นต้นแบบมาให้ความรู้ถ่ายทอดประสบการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ	4	1.25
7.แนะนำหนังสือเก่าๆ ที่น่าอ่าน	1	0.31
8.ให้มีช่วงคำถามประจำสัปดาห์ที่น่าสนใจจากแฟนเพจ	1	0.31
9.การเปรียบเทียบความแตกต่างของยุคสมัยเก่ากับยุคสมัยใหม่ให้เห็นอย่างชัดเจน	1	0.31
10.ความรู้โครงการมูลนิธิที่เกี่ยวกับสัตว์ของสยามไทยเรามาแต่ดั้งเดิม	1	0.31
11.ทักษะความรู้เกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ตรวจสอบตนเองเพื่อลดทอนอคติความเกลียดชัง	1	0.31
12.นำเสนอเกี่ยวกับสิ่งของที่น่าสนใจ 4 ภาคเมืองไทย	1	0.31
ด้านข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์	31	9.66
1.การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร นิทรรศการต่างๆ ที่จัดที่มิวเซียมสยาม	31	9.66

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.4 ผลการประเมิน TK Public Online Library

4.2.4.1 ข้อมูลทั่วไป

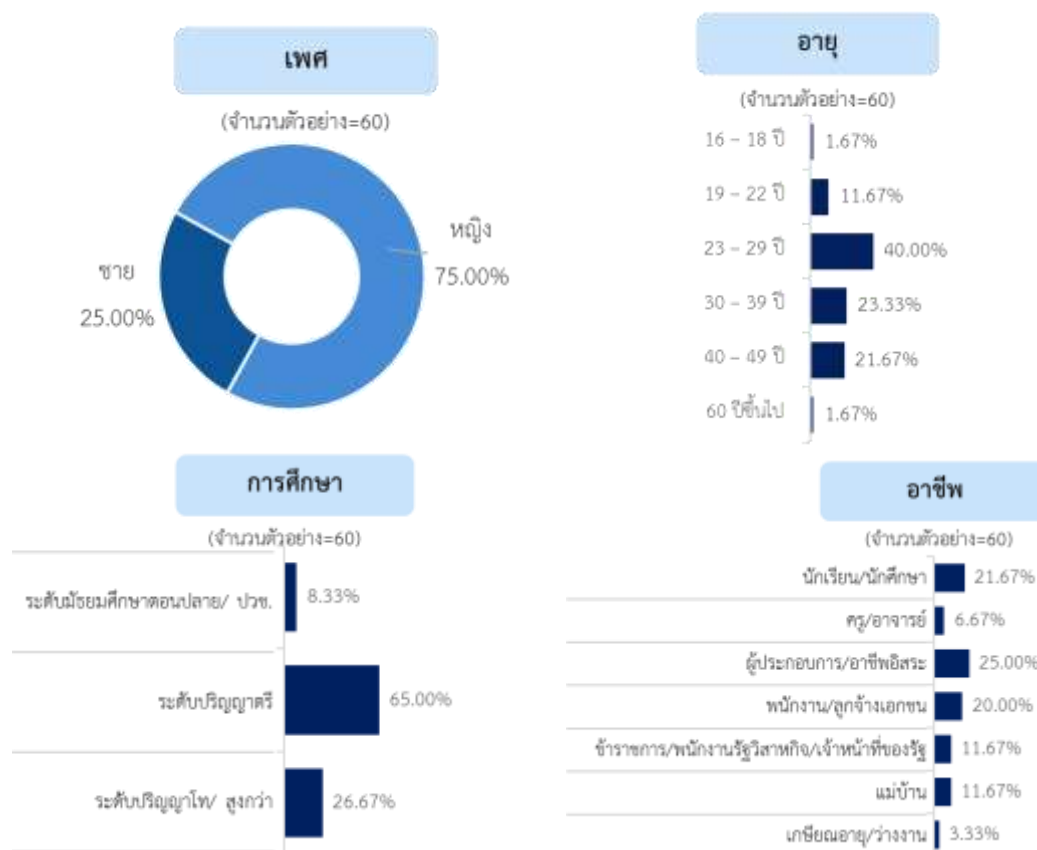
จากกลุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ TK Public Online Library จำนวน 60 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 45 คน ร้อยละ (75.00 และเพศชาย 15 คน) ร้อยละ (25.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 29-23 ปี) ร้อยละ (40.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 39-30 ปี) ร้อยละ (23.33 และช่วงอายุ 40-49 ปี) ร้อยละ 21. (67

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ (65.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท/สูงกว่า) ร้อยละ (26.67 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช) .ร้อยละ (8.33

อาชีพ เป็นผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ มากที่สุด) ร้อยละ (25.00 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา) ร้อยละ (21.67 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 11.67) และ แม่บ้าน (ร้อยละ 11.67) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-102



แผนภาพที่ 0-102 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการ TK Public Online Library

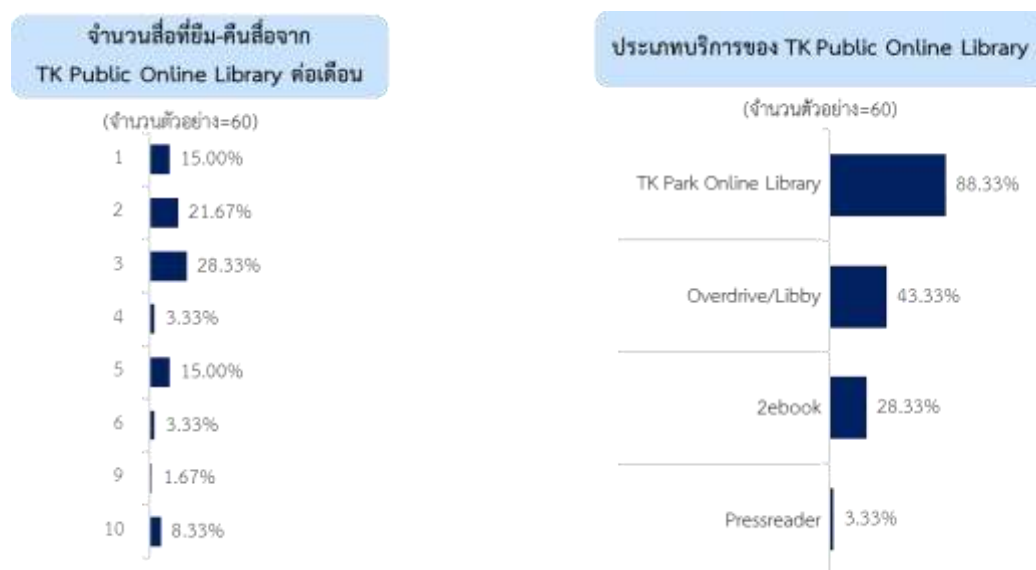
ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ TK Public Online Library พบว่า เป็น สัดส่วนผู้ใช้งานเป็นประจำมากที่สุด ร้อยละ (56.67 รองลงมาคือ ใช้บ้างเป็นครั้งคราว) ร้อยละ (36.67 และเคยใช้ไม่เกิน 5 ครั้ง) ร้อยละ 5.00(รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-103



แผนภาพที่ 0-103 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ TK Public Online Library

ด้านจำนวนสื่ที่ยืม-คืน พบว่า การยืม-คืนสื่จำนวน 3 รายการต่อเดือนมากที่สุด) ร้อยละ (28.33 รองลงมาคือการยืม-คืนสื่จำนวน 2 รายการต่อเดือน) ร้อยละ (21.67 1 รายการต่อเดือน และ 5 รายการต่อเดือน (ร้อยละ 15.00)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการแอปพลิเคชัน TK Park Online Library มากที่สุด) ร้อยละ (88.33 รองลงมาคือ Overdrive/Libby)ร้อยละ (43.33 และ2ebook)ร้อยละ 28.33 (รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-104



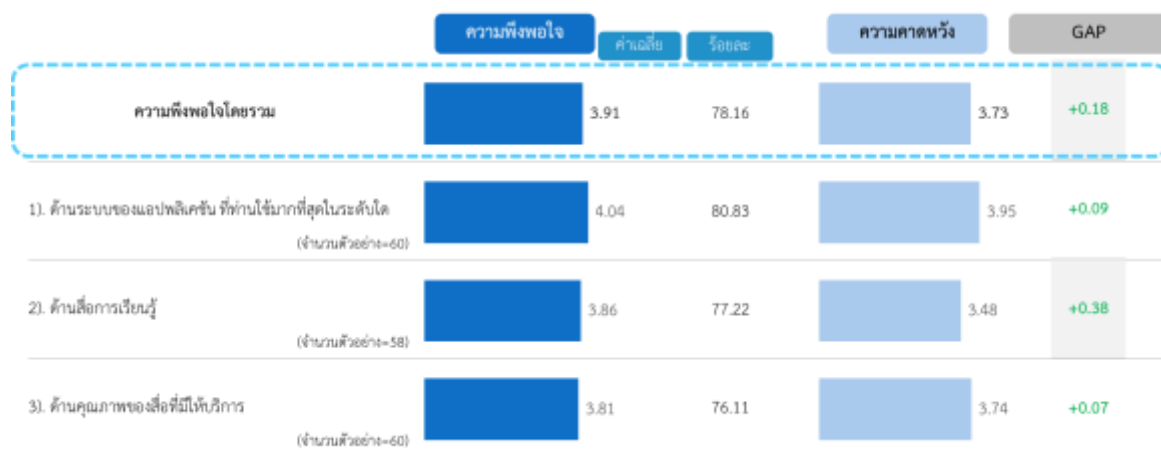
แผนภาพที่ 0-104 จำนวนสื่ที่ยืม-คืน และแอปพลิเคชันที่ใช้บริการของ TK Public Online Library

4.2.4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ TK Public Online Library

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการ TK Public Online Library มีระดับความพึงพอใจรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.16 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านระบบของแอปพลิเคชันมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.83) รองลงมาคือ ด้านสื่การเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.22) และด้านคุณภาพของสื่ที่มีให้บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.81 คะแนน (ร้อยละ 76.11)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.18) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยเช่นเดียวกับภาพรวม โดยด้านสื่การเรียนรู้ ความพึงพอใจ

มากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.38) รองลงมาคือ ด้านระบบของแอปพลิเคชัน (ส่วนต่างเท่ากับ +0.09) และด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.07) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-105

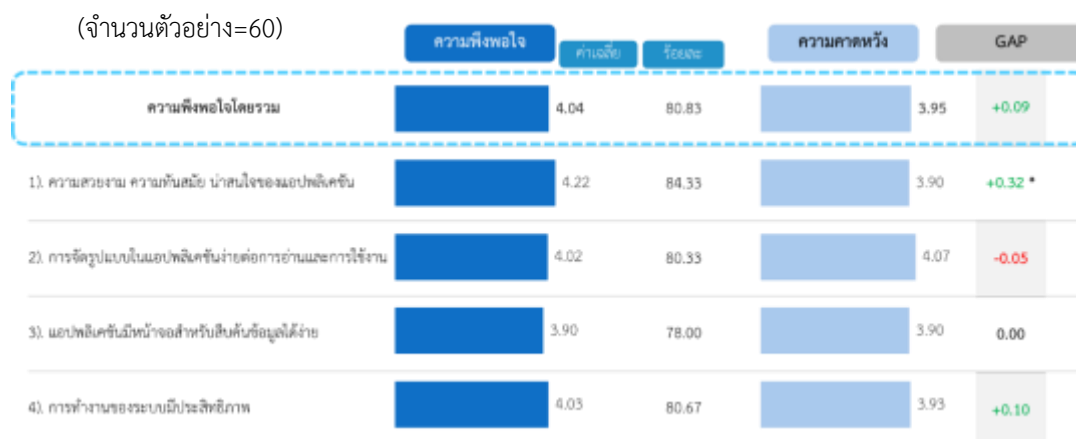


แผนภาพที่ 0-105 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการ TK Public Online Library

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1) ด้านระบบของแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.83 โดยความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของแอปพลิเคชันได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.33) รองลงมาคือ การทำงานของระบบมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.67) ถัดมาคือ การจัดรูปแบบในแอปพลิเคชันง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.33) และแอปพลิเคชันมีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่ายได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90 คะแนน (ร้อยละ 78.00)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.09) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของแอปพลิเคชัน ที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการทำงานของระบบมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย ส่วนการจัดรูปแบบในแอปพลิเคชันง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-106



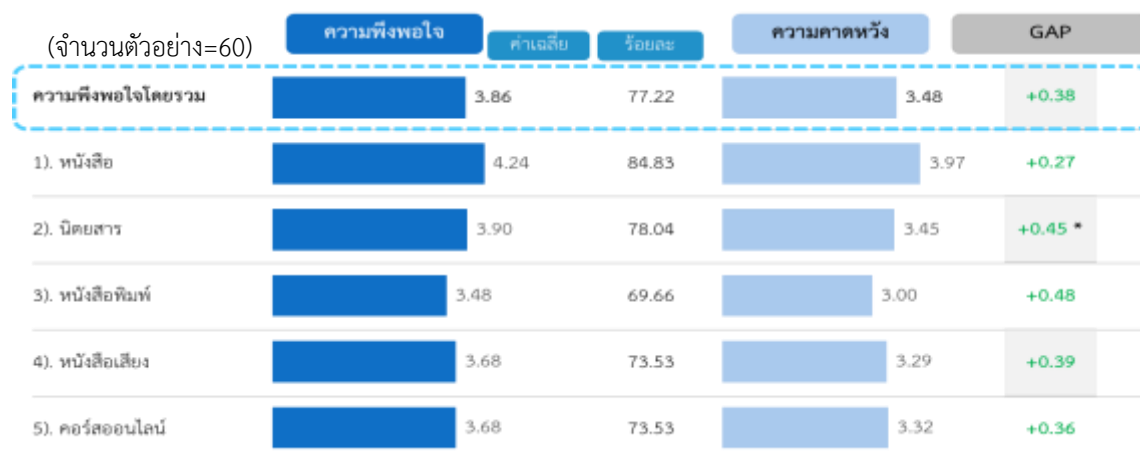
แผนภาพที่ 0-106 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านระบบของแอปพลิเคชัน

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

2) ด้านสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน TK Public Online Library

มีความพึงพอใจรวมค่าเฉลี่ย 3.86 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.22 โดยหนังสือได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.83) รองลงมาคือ นิตยสาร ค่าเฉลี่ย 3.90 คะแนน (ร้อยละ 78.04) ถัดมาคือ หนังสือเสียง และคอร์สออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.68 คะแนน (ร้อยละ 73.53) และหนังสือพิมพ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.48 คะแนน (ร้อยละ 69.66)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.38) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยเกือบทุกด้านเช่นเดียวกับภาพรวม มีเพียงนิตยสารที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-107



แผนภาพที่ 0-107 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน

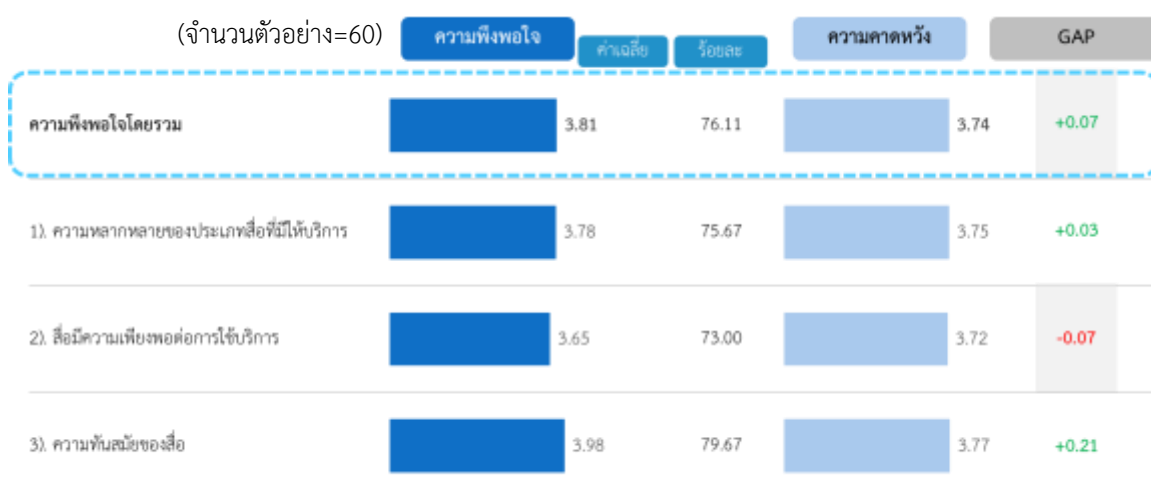
TK Public Online Library

หมายเหตุ: * หมายถึง ความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95*

3) ด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน TK Public Online

Library มีความพึงพอใจรวมค่าเฉลี่ย 3.81 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.11 โดยความทันสมัยของสื่อได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.67) รองลงมาคือ ความหลากหลายของประเภทสื่อที่มีให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน (ร้อยละ 75.67) และสื่อมีความเพียงพอต่อการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.65 คะแนน (ร้อยละ 73.00)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.07) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านสื่อมีความเพียงพอต่อการให้บริการที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-108



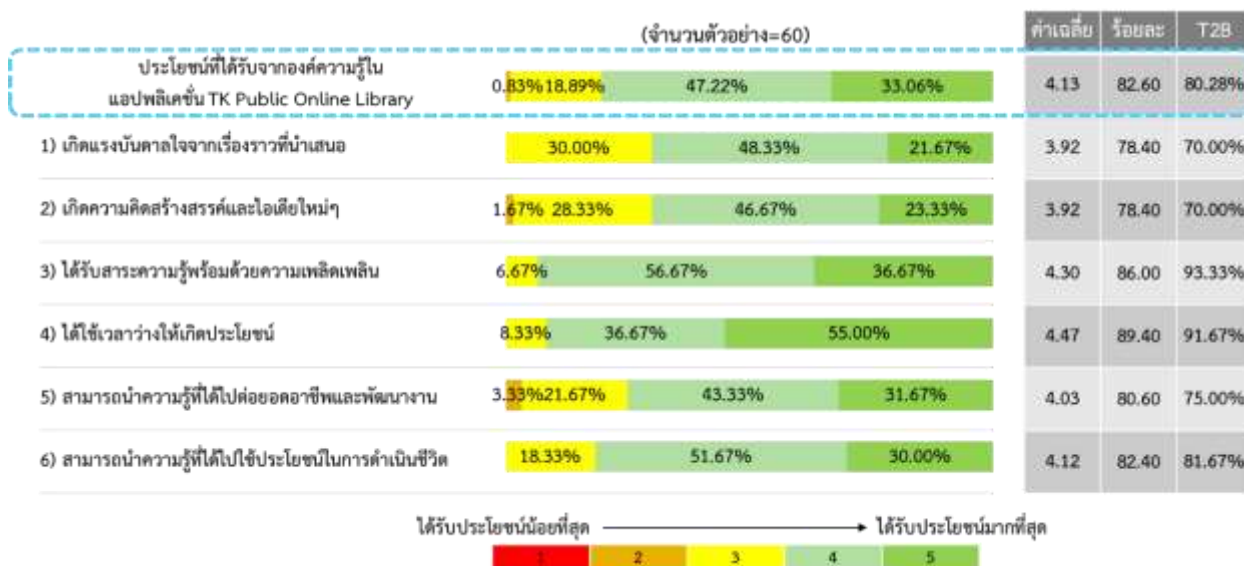
แผนภาพที่ 0-108 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน
TK Public Online Library

4.2.4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน TK Public Online

Library

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน TK Public Online Library ค่าเฉลี่ย 4.13 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยด้านที่ให้ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม และมีความโดดเด่นเมื่อเทียบกับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับในประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน

(ร้อยละ 86.00) ถัดมาคือ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) ในขณะที่เกิดแรงบันดาลใจจากเรื่องราวที่น่าสนใจ และเกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-109



แผนภาพที่ 0-109 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน TK Public Online Library

4.2.4.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านระบบของแอปพลิเคชัน

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านสื่อการเรียนรู้

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-110



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
.1ด้านระบบของแอป พลิเคชัน	-	2 .ด้านสื่อการเรียนรู้	3 .ด้านคุณภาพของสื่อที่มี ให้บริการ

แผนภาพที่ 0-110 Performance Important Analysis (ด้านภาพรวมของแอปพลิเคชัน)

2) ด้านระบบของแอปพลิเคชัน

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดี ถือเป็นจุดแข็ง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของแอปพลิเคชัน

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ แอปพลิเคชันมีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย และการทำงานของระบบมีประสิทธิภาพ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การจัดรูปแบบในแอปพลิเคชันง่ายต่อการอ่านและใช้งาน

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-111



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
-	.1ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของแอปพลิเคชัน	.3แอปพลิเคชันมีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย .4การทำงานของระบบมีประสิทธิภาพ	.2การจัดรูปแบบในแอปพลิเคชันง่ายต่อการอ่านและใช้งาน

แผนภาพที่ 0-111 Performance Important Analysis (ด้านระบบของแอปพลิเคชัน)

3) ด้านสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน TK Public Online Library

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ หนังสือ และนิตยสาร

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ หนังสือพิมพ์ หนังสือเสียง และคอร์สออนไลน์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-112



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1.หนังสือ .2นิตยสาร	-	.3หนังสือพิมพ์ .4หนังสือเสียง .5คอร์สออนไลน์	-

แผนภาพที่ 0-112 Performance Important Analysis (ด้านสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน)

4) ด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน TK Public Online

Library

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความทันสมัยของสื่อ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ สื่อมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความหลากหลายของประเภทสื่อที่มีให้บริการ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-113



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความ

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
.3ความทันสมัยของสื่อ	-	.2สื่อมีความเพียงพอต่อ การใช้บริการ	.1ความหลากหลายของ ประเภทสื่อที่มีให้บริการ

คาดหวัง

แผนภาพที่ 0-113 Performance Important Analysis (ด้านคุณภาพสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน)

4.2.4.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อแอปพลิเคชันของ TK Public Online Library

ผู้ให้บริการจำนวน 40 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชัน

2 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการ จำนวน 25 ราย (ร้อยละ 62.50) เช่น
อยากให้มีย่านหนังสือให้ยืมมากกว่านี้/ต้องรอคิวยืมหนังสือนาน และหนังสือให้มีความหลากหลาย
ประเภทมากกว่านี้

2) ด้านระบบของแอปพลิเคชัน จำนวน 18 ราย (ร้อยละ 45.00) เช่น
โปรแกรมมีปัญหาบ่อย/โหลดช้า หลุด/โหลดหนังสือมาอ่านไม่ได้ และปรับปรุงรูปแบบแอปพลิเคชันให้
อ่านง่าย/เข้าใช้งานได้ง่าย/เข้าใจง่าย

รายละเอียดดังตารางที่ 4-25

ตารางที่ 0-25 ข้อเสนอแนะที่มีต่อแอปพลิเคชันของ TK Public Online Library

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านคุณภาพของสื่อที่มีให้บริการ	25	62.50
1.อยากให้มีย่านหนังสือให้ยืมมากกว่านี้/ต้องรอคิวยืมหนังสือนาน	14	35.00
2.หนังสือให้มีความหลากหลายประเภทมากกว่านี้	8	20.00
3.เพิ่มหนังสือเสียงภาษาอังกฤษสำหรับเด็กให้มากกว่านี้	1	2.50
4.การค้นหหนังสือไว้พอเข้ามาอ่านอีกครั้งหน้าที่ค้นไว้ไม่มีอยู่แล้ว	1	2.50
5.ควรมินิทานสำหรับเด็กที่เป็นภาษาอังกฤษมากกว่านี้	1	2.50
ด้านระบบของแอปพลิเคชัน	18	45.00
1.โปรแกรมมีปัญหาบ่อย/โหลดช้า หลุด/โหลดหนังสือมาอ่านไม่ได้	6	15.00
2.ปรับปรุงรูปแบบแอปพลิเคชันให้อ่านง่าย/เข้าใช้งานได้ง่าย/เข้าใจง่าย	6	15.00
3.อัปเดตหนังสือใหม่ๆ อยู่เสมอ	5	12.50
4.อยากให้ม่ปุมหัวใจเพื่อที่จะเข้ามาอ่านได้โดยไม่ต้องยืมหรือจองในครั้งต่อไป	1	2.50

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3 ผลการประเมินผลความพึงพอใจและการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการแหล่งเรียนรู้ เครือข่ายที่ได้รับการสนับสนุนจาก สบร.

4.3.1 ผลการประเมินภาพรวมแหล่งเรียนรู้เครือข่ายที่ได้รับการสนับสนุนจาก สบร.

4.3.1.1 ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวม

เครือข่ายแหล่งเรียนรู้ได้รับการสนับสนุนจาก สบร. ประกอบด้วย เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ และเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.20 (Top-2-Boxes ร้อยละ 89.45) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละแห่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยที่เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.20 (Top-2-Boxes ร้อยละ 90.25) รองลงมาคือเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.00 (Top-2-Boxes ร้อยละ 88.60)

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ภาพรวมพบว่า ประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.77 (Top-2-Boxes ร้อยละ 90.87) หากพิจารณาแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.79 (Top-2-Boxes ร้อยละ 89.97) และเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.08 (Top-2-Boxes ร้อยละ 91.48) รายละเอียดดังตารางที่ 4-26

ตารางที่ 0-26 ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่าย

เครือข่าย	ความพึงพอใจ			ประโยชน์ที่ได้รับ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%Top-2-Boxes	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%Top-2-Boxes
ภาพรวมแหล่งเรียนรู้เครือข่าย	4.36	87.20	89.45	4.34	86.77	90.87
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้	4.35	87.00	88.60	4.39	87.79	89.97
เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้	4.36	87.20	90.25	4.30	86.08	91.48

หากพิจารณาจำแนกตามประเภทเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ พบว่า

- เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 2 เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ โดยอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.15) และอุทยานการเรียนรู้นราธิวาส ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.43) สำหรับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดทุกแหล่งเรียนรู้

เครือข่าย โดยอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และอุทยานการเรียนรู้นราธิวาส ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00)

- เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ โดยศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.57) พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ. นราธิวาส ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.77) สำหรับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการ พบว่าได้รับประโยชน์ในระดับมากที่สุดทุกเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ โดยศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ.นราธิวาส ได้รับประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รายละเอียดดังตาราง 4-27

ตารางที่ 0-27 ความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้บริการในแต่ละเครือข่ายแหล่งเรียนรู้

เครือข่ายแหล่งเรียนรู้	ความพึงพอใจ		ประโยชน์ที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้	4.35	87.00	4.39	87.79
อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ	4.36	87.15	4.36	87.20
อุทยานการเรียนรู้นราธิวาส	4.32	86.43	4.50	90.00
เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้	4.36	87.20	4.30	86.08
ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด	4.58	91.57	4.48	89.60
พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง	4.37	87.40	4.29	85.80
พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ.นราธิวาส	4.14	82.77	4.21	84.20

4.3.1.2 เปรียบเทียบผลการประเมินผู้ให้บริการเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ปี 2562 - 2563

1) เปรียบเทียบความพึงพอใจปี 2562 - 2563 ภาพรวมผู้ให้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายมีความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.24 คะแนน) โดยผู้ให้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ มีความพึงพอใจปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.17 คะแนน) และผู้ให้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้มี

ความพึงพอใจในปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนนซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.32 คะแนน) รายละเอียดดังตารางที่ 4-28

ตารางที่ 0-28 ความพึงพอใจเปรียบเทียบปี 2562 - 2563

เว็บไซต์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			ร้อยละความพึงพอใจ		
	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่าง ความพึงพอใจ	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่าง ความพึงพอใจ
ภาพรวมแหล่งเรียนรู้เครือข่าย	4.36	4.60	-0.24	87.20	92.01	-4.81%
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้	4.35	4.52	-0.17	87.00	90.45	-3.45%
เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้	4.36	4.68	-0.32	87.20	93.58	-6.38%

2) เปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเครือข่ายแหล่งเรียนรู้

เปรียบเทียบปี 2562 -2563 ภาพรวมผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สบร. ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.29 คะแนน) โดยผู้ให้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.19 คะแนน) และผู้ให้บริการเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ ประโยชน์ที่ได้รับปี 2563 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน ซึ่งน้อยกว่าปี 2562 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน (ส่วนต่างเท่ากับ -0.39 คะแนน)รายละเอียดดังตารางที่ 4-29

ตารางที่ 0-29 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเครือข่ายเปรียบเทียบปี 2562 - 2563

เว็บไซต์	ค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับ			ร้อยละประโยชน์ที่ได้รับ		
	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่าง ประโยชน์	ปี 2563	ปี 2562	ส่วนต่าง ประโยชน์
ภาพรวมแหล่งเรียนรู้เครือข่าย	4.34	4.63	-0.29	86.77	92.64	-5.87%
เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้	4.39	4.58	-0.19	87.79	91.53	-3.74%
เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้	4.30	4.69	-0.39	86.08	93.74	-7.66%

4.3.2 ผลการประเมินเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้

4.3.2.1 ผลการประเมินอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

4.3.2.1.1 ข้อมูลทั่วไป

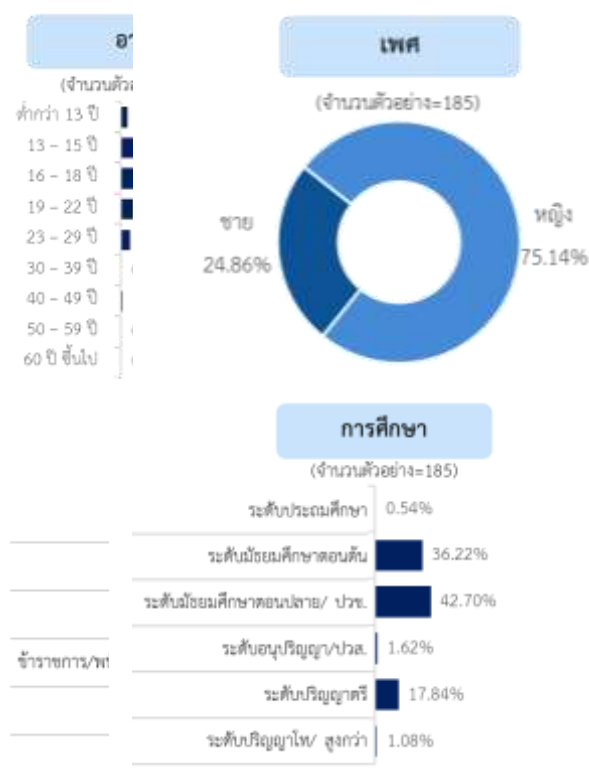
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ จำนวน 185 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 139 คน (ร้อยละ 75.14) และเพศชาย 46 คน (ร้อยละ 24.86)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 36.76) และอายุ 13-15 ปี (ร้อยละ 9.19)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด (ร้อยละ 42.70) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 36.22) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 17.84)

อาชีพ เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 42.70) รองลงมาคือ แม่บ้าน (ร้อยละ 24.86) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ 17.84) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-114

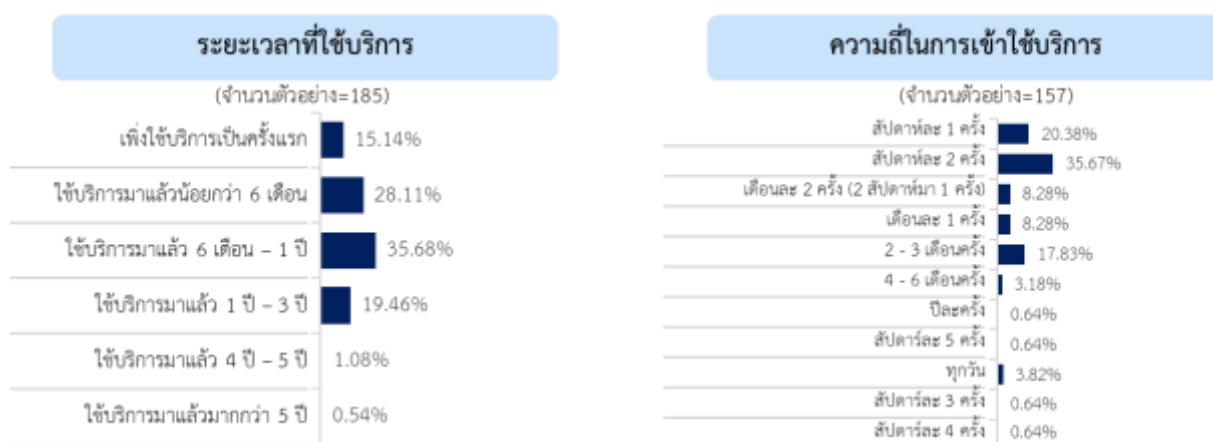


แผนภาพที่ 0-114 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ พบว่า

ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้ว 6 เดือน 1-ปี (ร้อยละ 35.68) รองลงมาคือ ใช้บริการมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 28.11 (และใช้บริการมาแล้ว 3-1 ปี (ร้อยละ 19.46) โดยผู้ใช้บริการมาแล้วมากกว่า 5 ปี เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.54)

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 35.67) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 20.38) และ 3-2 เดือนครั้ง (ร้อยละ 17.83) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-115



แผนภาพที่ 0-115 ระยะเวลา และความถี่ในการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

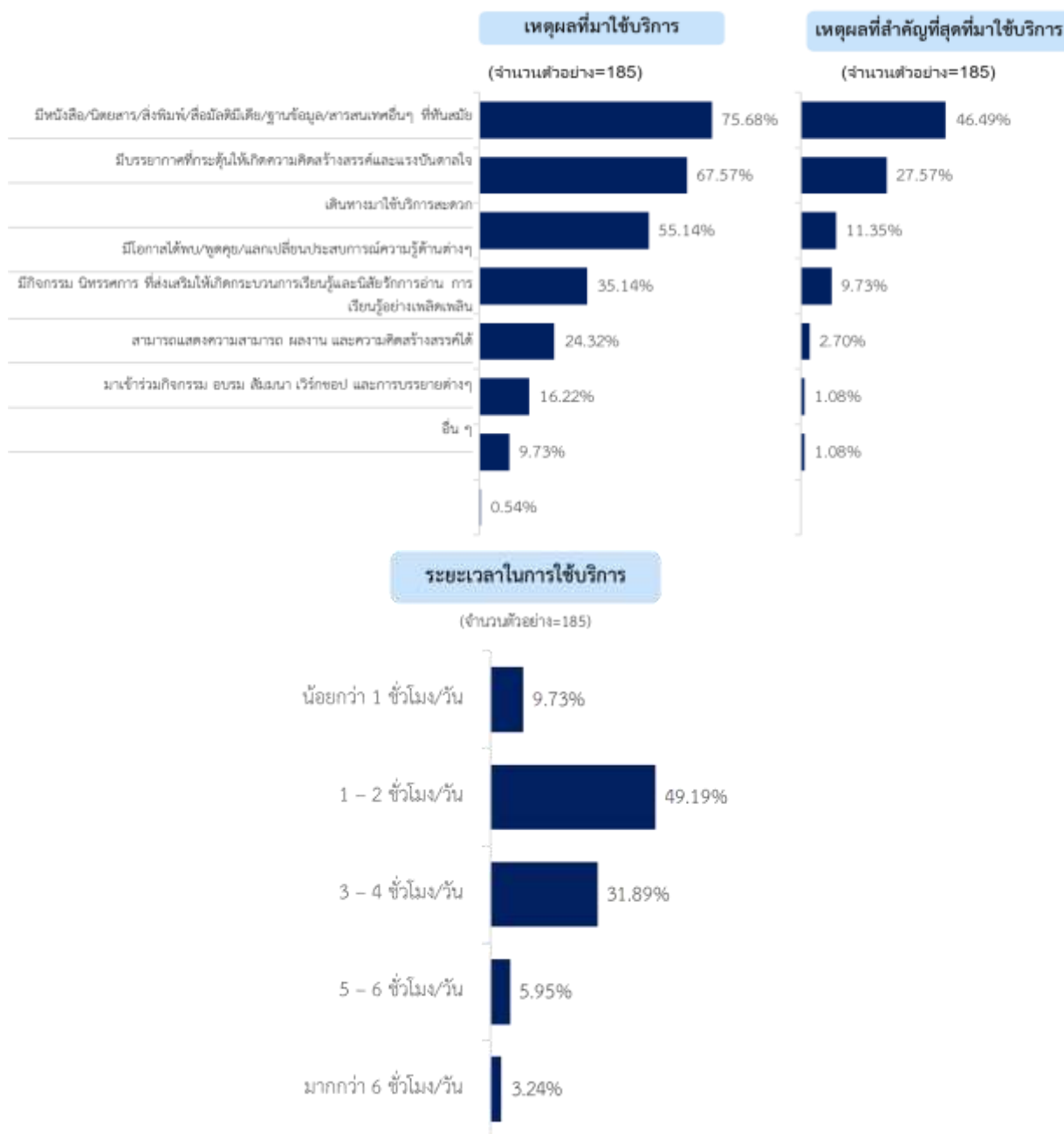
4.3.2.1.2 ประสพการณ์การใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ด้านประสพการณ์การใช้บริการ พบว่า

ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ พบว่า เนื่องจากมีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัยมากที่สุด (ร้อยละ 75.68) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 67.57) และเดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 55.14)

ด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่มาใช้บริการ พบว่า มีความสอดคล้องกับเหตุผลในภาพรวม โดยมีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัยมากที่สุด (ร้อยละ 46.49) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 27.57) และเดินทางมาใช้บริการสะดวก (ร้อยละ 11.35)

ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เข้าใช้
บริการประมาณ 2-1 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 49.19) รองลงมาคือ 4-3 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 31.89) และ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 9.73) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-116



แผนภาพที่ 0-116 เหตุผล และระยะเวลาที่มาใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

4.3.2.1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเครือข่าย

อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ มีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.15 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 89.95) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.08) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.85) และด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.31)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.23) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยเช่นเดียวกับภาพรวม โดยด้านขั้นตอนการให้บริการพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.27) รองลงมาคือ เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.24) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ส่วนต่างเท่ากับ +0.23) และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.16) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-117

(จำนวนตัวอย่าง=185)		ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
ความพึงพอใจโดยรวม		4.36	87.15	4.13		+0.23
1) เนื้อหา สื่อการเรียนรู้		4.27	85.31	4.03		+0.24
2) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		4.50	89.95	4.27		+0.23
3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		4.34	86.85	4.18		+0.16
4) ขั้นตอนการให้บริการ		4.35	87.08	4.08		+0.27
5) ด้านอื่นๆ		4.35	87.08	4.15		+0.20

แผนภาพที่ 0-117 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการของ

อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.27 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.31 โดยหนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.38) รองลงมาคือ การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน (ร้อยละ 88.97) สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.34 (ร้อยละ 86.70) ความทันสมัยของหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.16) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.51) ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย ค่าเฉลี่ย 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.51) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.22) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.22) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.35) สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.38) และกิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้นได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน (ร้อยละ 80.97)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.24) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-118

(จำนวนตัวอย่าง=185)	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.27	85.31	4.03	+0.24
1) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ		4.21	84.22	3.74	+0.47
2) การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ		4.45	88.97	4.14	+0.31
3) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ		4.28	85.51	4.15	+0.13
4) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ		4.17	83.35	4.00	+0.17
5) ความทันสมัยของหนังสือ		4.31	86.16	4.09	+0.22
6) หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน		4.52	90.38	4.30	+0.22
7) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย		4.21	84.22	3.96	+0.25
8) สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ		4.12	82.38	3.90	+0.22
9) ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย		4.28	85.51	4.06	+0.21
10) สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน		4.34	86.70	4.16	+0.18
11) กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น		4.05	80.97	3.79	+0.26

แผนภาพที่ 0-118 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด
ของอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.50 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.95 โดยความสะอาดของสถานที่ได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.38) รองลงมาคือ โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.51) แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.89) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.57) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.76) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.35) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.27) และโต๊ะที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.84)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.23) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-119

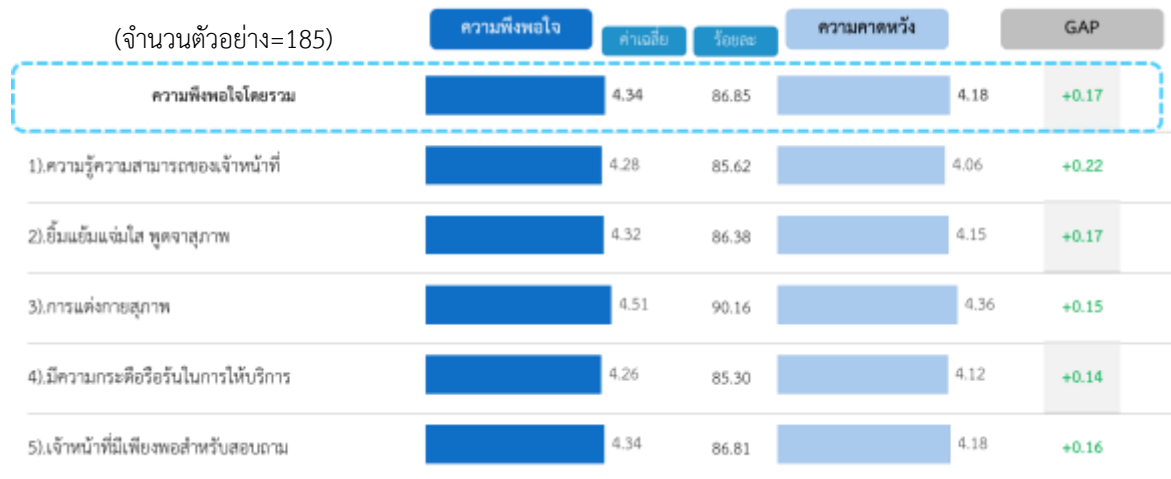
(จำนวนตัวอย่าง=185)	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.50	89.95	4.27	+0.23
1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย		4.37	87.35	4.14	+0.23
2) โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย		4.68	93.51	4.43	+0.25
3) โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ		4.29	85.84	4.17	+0.12
4) แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน		4.59	91.89	4.35	+0.24
5) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม		4.44	88.76	4.21	+0.23
6) ความสะอาดของสถานที่		4.72	94.38	4.50	+0.22
7) การออกแบบตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี		4.58	91.57	4.31	+0.26
8) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เฉพาะที่ศรีสะเกษ)		4.31	86.27	4.07	+0.24

แผนภาพที่ 0-119 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ของอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.34 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.85 โดยการแต่งกายสุภาพได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.16) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถาม ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.81) ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.38) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.62) และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.30)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.17) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-120



แผนภาพที่ 0-120 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ของอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

4) **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.35 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.08 โดยความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.51) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.57) ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.27) และการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรมได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 4.25 คะแนน (ร้อยละ 84.97)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.28) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-121

(จำนวนตัวอย่าง=185)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.35	87.08	4.08	+0.28
1).ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ			4.48	89.51	4.15	+0.32
2).การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง			4.38	87.57	4.15	+0.23
3).การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม			4.25	84.97	3.96	+0.29
4).ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ			4.31	86.27	4.05	+0.26

แผนภาพที่ 0-121 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ
ของอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

5) ด้านบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.08 โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.78) รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.59) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.19) และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.76)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.20) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-122

(จำนวนตัวอย่าง=185)

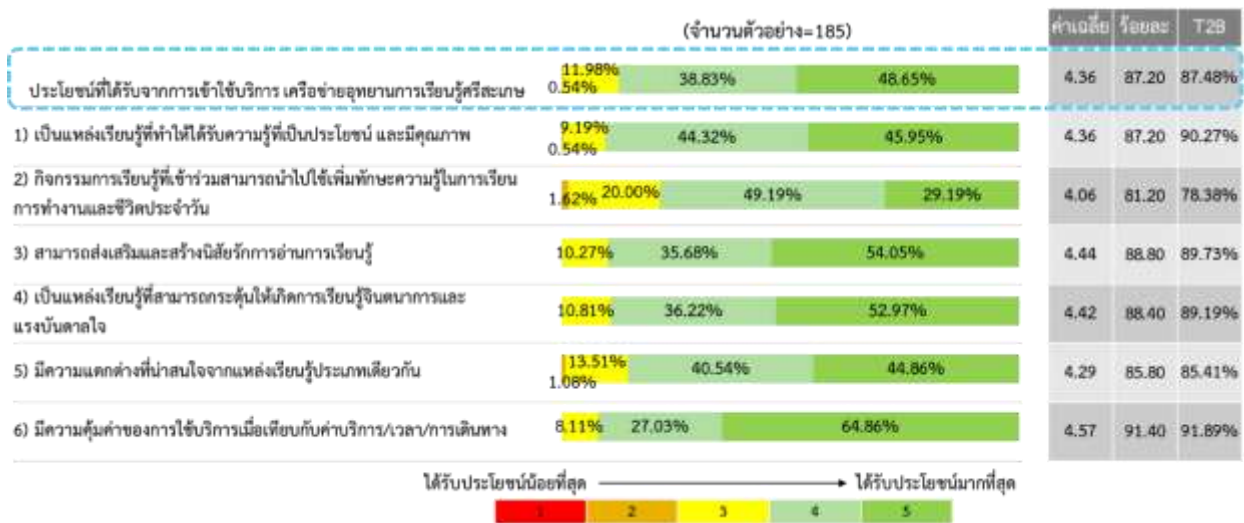
	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.35	87.08	4.15	+0.20
1).เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้		4.33	86.59	4.12	+0.21
2).เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้		4.26	85.19	4.10	+0.16
3).เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์		4.24	84.76	4.01	+0.23
4).เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		4.59	91.78	4.37	+0.22

แผนภาพที่ 0-122 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านอื่นๆ ของการใช้บริการ
ของอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

4.3.2.1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้

ศรีสะเกษ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ สามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ถัดมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และมีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ในขณะที่กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงาน และชีวิตประจำวันได้รับคะแนนประโยชน์ที่ได้รับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-123



แผนภาพที่ 0-123 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

4.3.2.1.5 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

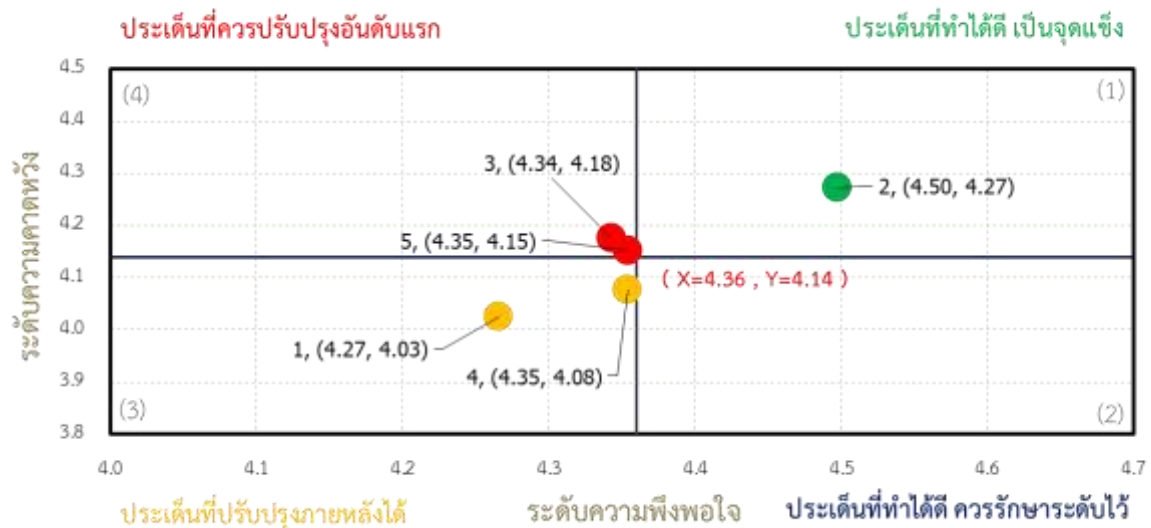
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในท้องตลาด และขั้นตอนการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านอื่นๆ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-124



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-	1. เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในท้องสมุด 4. ขั้นตอนการให้บริการ	3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร 5. ด้านอื่นๆ

แผนภาพที่ 0-124 Performance Important Analysis (ภาพรวมอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ)

2) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในท้องสมุด

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ ความหลากหลายของประเภทหนังสือ ความทันสมัยของหนังสือ หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย และสื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

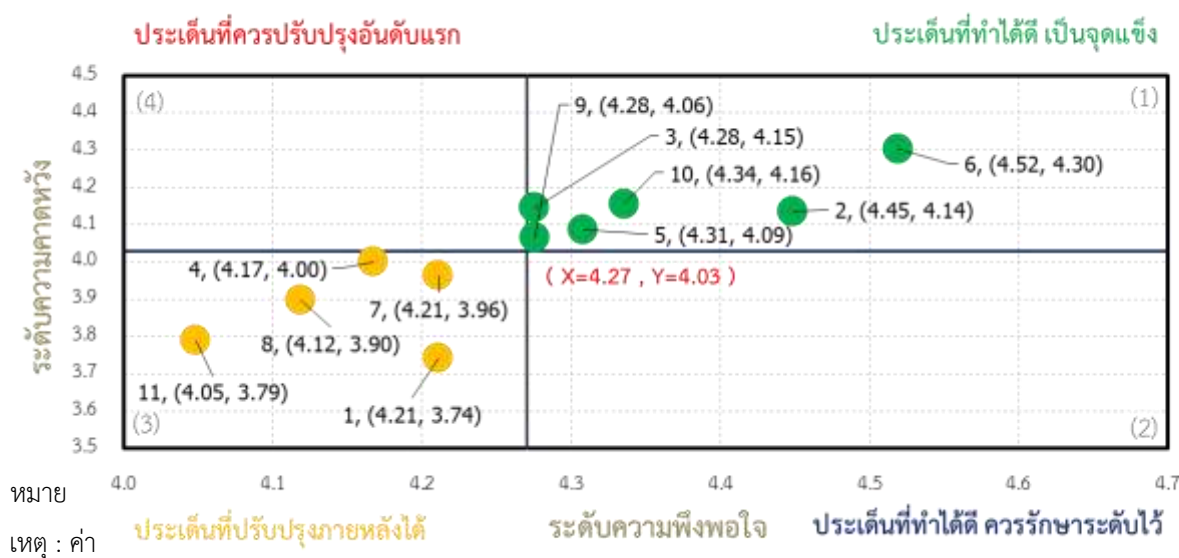
(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ

(ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ หนังสือมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ และกิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-125



บนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควร ปรับปรุงเป็นอันดับแรก
2. การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ 3. ความหลากหลายของประเภท หนังสือ 5. ความทันสมัยของหนังสือ 6. หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 9. ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย 10. สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	-	1. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้ห้องสมุดและระบบใน การสืบค้นหนังสือ 4. หนังสือมีความเพียงพอ ต่อการให้บริการ 7. ความหลากหลายของสื่อ มัลติมีเดีย 8. สื่อมัลติมีเดียมีความ เพียงพอต่อการให้บริการ 11. กิจกรรมและ นิทรรศการที่จัดขึ้น	-

**แผนภาพที่ 0-125 Performance Important Analysis (ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด
อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ)**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ความสะอาดของสถานที่ และการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-126



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. โต๊ะ และที่นั่งมีความ สะดวกสบาย 4. แสงสว่างมีความ เหมาะสมต่อการใช้งาน 6. ความสะอาดของ สถานที่ 7. การออกแบบตกแต่ง สถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี	-	1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 3. โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอ ต่อการใช้บริการ 5. จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ ประโยชน์ได้อย่าง เหมาะสม 8. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-

แผนภาพที่ 0-126 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ)

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

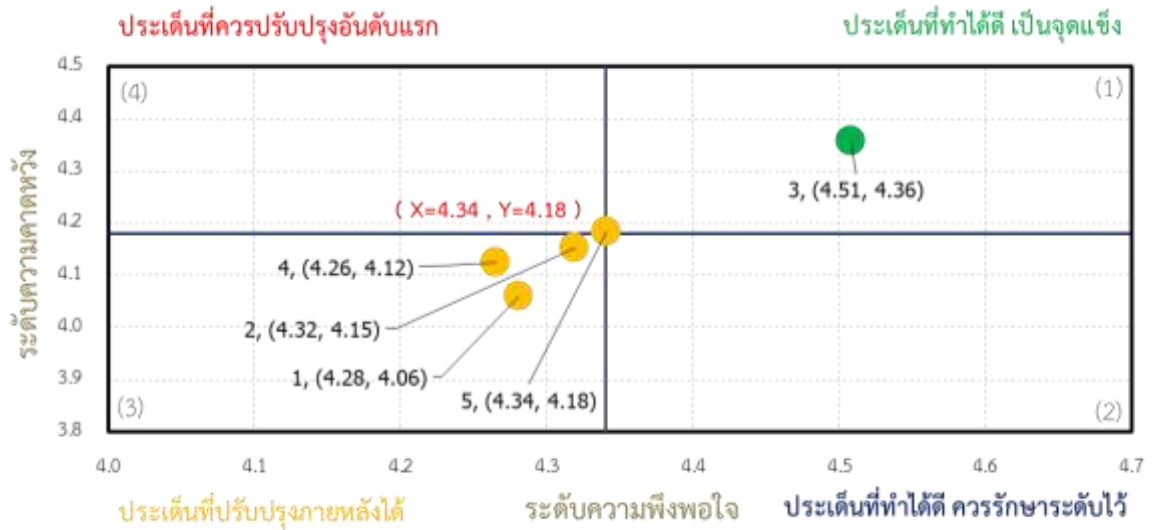
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การแต่งกายสุภาพ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้ คำแนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-127



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. การแต่งกายสุภาพ	-	1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสําหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ	-

แผนภาพที่ 0-127 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ)

5) ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม และความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-128



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ความสะดวก ง่ายในการ ติดต่อเข้ารับบริการ 2. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	-	3. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ การใช้บริการ/กิจกรรม 4. ความสะดวกของการ สอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/ แนะนำบริการ	-

แผนภาพที่ 0-128 Performance Important Analysis (ด้านขั้นตอนการให้บริการ
อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ)

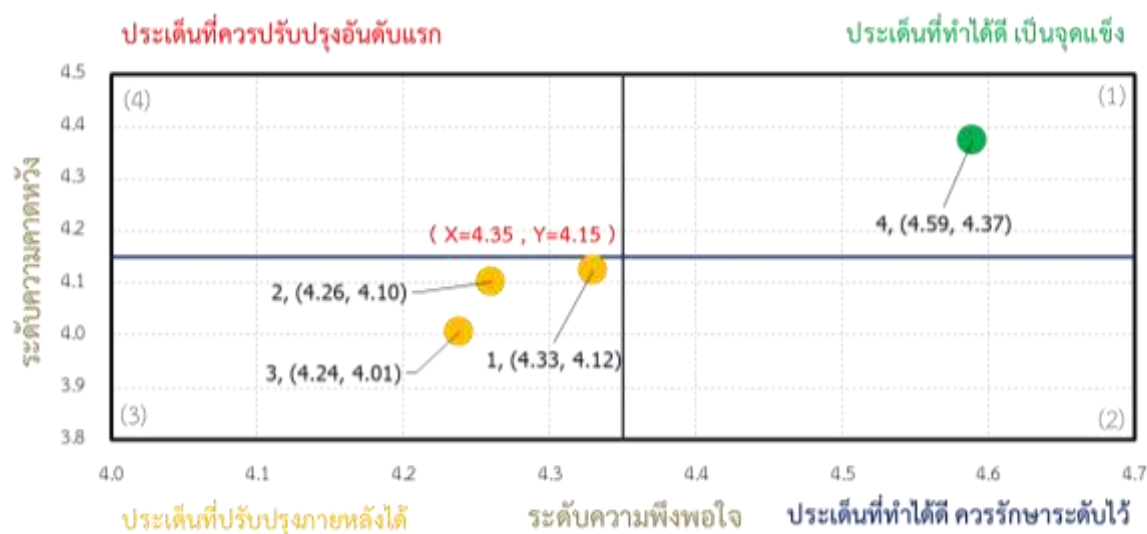
6) ด้านบริการอื่นๆ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีแล้ว ควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และ จัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็น ประโยชน์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก
4. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	-	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ 2. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้ 3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรมนิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์	-

แผนภาพที่ 0-129 Performance Important Analysis (ด้านบริการอื่นๆ อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ)

4.3.2.1.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

เรียนรู้ศรีสะเกษ

ผู้ให้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ จำนวน 70 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ จำนวน 43 ราย (ร้อยละ 61.43) เช่น หนังสือควรมีหลากหลายประเภท และหนังสือควรมีเพียงพอต่อการใช้บริการ
- 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 27 ราย (ร้อยละ 38.57) เช่น โต๊ะ-ที่นั่งควรเพิ่มให้เพียงพอต่อการใช้บริการ ที่จอดรถควรมีเพียงพอ และปลั๊กไฟควรมีเพียงพอ และสามารถใช้งานได้
- 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ สะดวก จำนวน 6 ราย (ร้อยละ 8.57) เช่น ควรขยายเวลาเปิด-ปิด ออกไปอีก ควรมีการตรวจสอบบุคคลที่มาใช้บริการ และอยากให้อุทยานการเรียนรู้มีมุมสำหรับถ่ายภาพ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 5.71) เช่น ควรเข้ามาดูแลเด็กตอนผู้มาใช้บริการเสียงดังเกินไป ควรสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และควรมีความพร้อมในการให้บริการ
- 5) ด้านการบริการอื่นๆ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 1.43) คือ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรมให้มากกว่านี้ รายละเอียดดังตารางที่ 4-30

ตารางที่ 0-30 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้	43	61.43
.1หนังสือควรมีหลากหลายประเภท	12	17.14
.2หนังสือควรมีเพียงพอต่อการใช้บริการ	10	14.29
.3อินเทอร์เน็ตควรมีความเสถียร	6	8.57
.4ควรมีบริการอินเทอร์เน็ตฟรี	6	8.57
.5ควรเพิ่มเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตฟรี	3	4.29
.6หนังสือควรทันสมัยมาใหม่/เพิ่มหนังสือใหม่ๆ	2	2.86
.7หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ควรมีมากกว่านี้	1	1.43
.8หนังสือควรวางเป็นระเบียบหมวดหมู่ค้นหาง่าย	1	1.43
.9ควรมีกิจกรรม และนิทรรศการให้มากกว่านี้	1	1.43
.10อินเทอร์เน็ตควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1.43
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	27	38.57
.1โต๊ะ-ที่นั่งควรเพิ่มให้เพียงพอต่อการใช้บริการ	17	24.29
.2ที่จอดรถควรมีเพียงพอ	2	2.86

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
.3 ปลั๊กไฟควรมีเพียงพอ และสามารถใช้งานได้	2	2.86
.4 ห้องน้ำควรสะอาดไม่มีกลิ่น	1	1.43
.5 สถานที่บริเวณภายนอกอาคารควรสะอาด	1	1.43
.6 บริเวณโดยรอบควรตกแต่งให้ไม้ต้นไม้อ่อนหรือไม้ดอกประดับ	1	1.43
7. สถานที่ควรกว้างขวางกว่านี้	1	1.43
8. คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ที่ให้บริการควรอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	1	1.43
9. แอร์ควรมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ เย็นสบาย	1	1.43
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	6	8.57
1. ควรขยายเวลาเปิด-ปิด ออกไปอีก	4	5.71
2. การเข้าอุทยาน ควรมีการตรวจสอบบุคคลที่มาใช้บริการ	1	1.43
3. อยากให้อุทยานการเรียนรู้มีมุมสำหรับถ่ายภาพ	1	1.43
ด้านเจ้าหน้าที่	4	5.71
.1 ควรเข้ามาดูแลเด็กเตือนผู้มาใช้บริการเสียงดังเกินไป	2	2.86
.2 ควรสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	1	1.43
.3 ควรมีความพร้อมในการให้บริการ	1	1.43
การบริการด้านอื่นๆ	1	1.43
.1 ควรประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรมให้มากกว่านี้	1	1.43

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.2.2 ผลการประเมินอุทยานการเรียนรู้ฐานวิชาชีพ

4.3.2.2.1 ข้อมูลทั่วไป

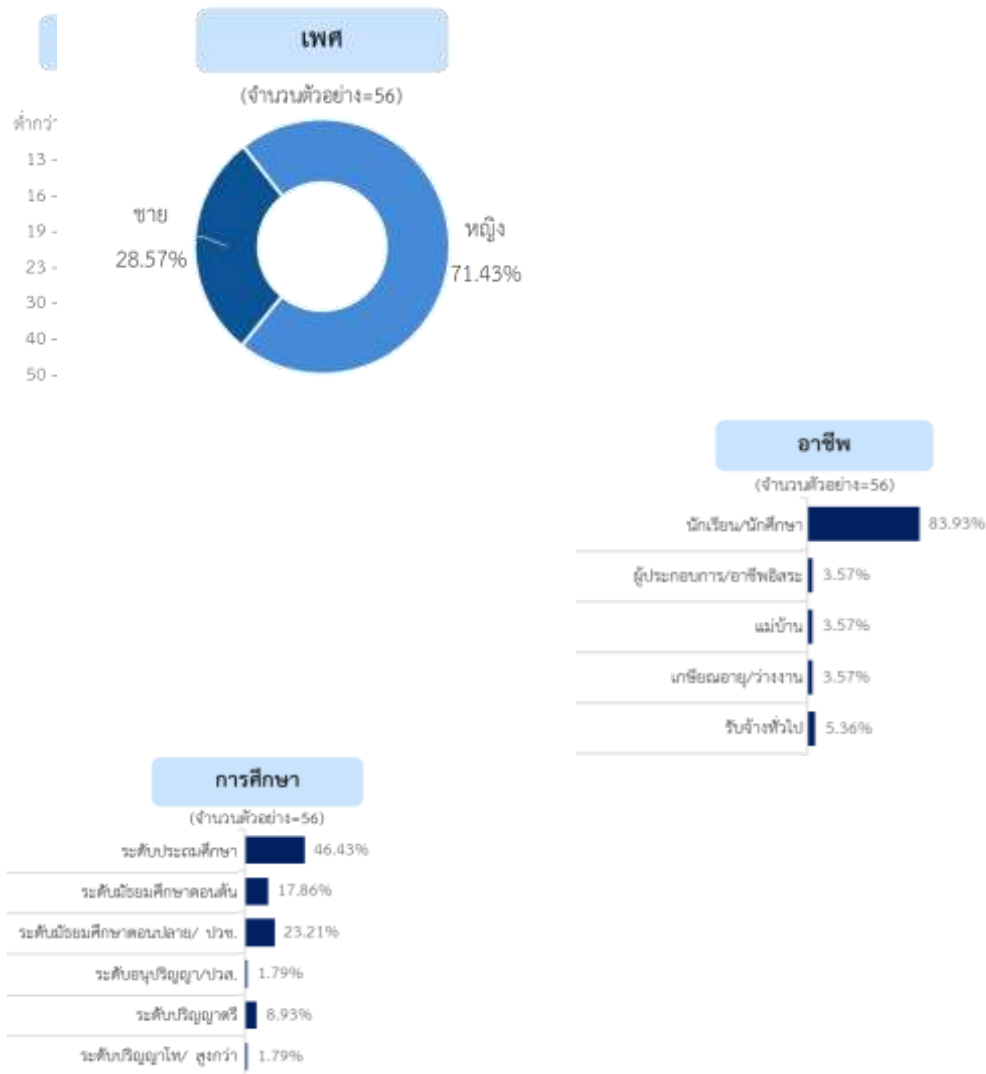
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ฐานวิชาชีพ จำนวน 56 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 40 คน (ร้อยละ 71.43) และเพศชาย 16 คน (ร้อยละ 28.57)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 13 ปี (ร้อยละ 46.43) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 13-18 ปี (ร้อยละ 30.36) และอายุ 19-25 ปี (ร้อยละ 23.21)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 46.43) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 23.21) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 17.86)

อาชีพ เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 83.93) รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 5.36) และผู้ประกอบการ/ อาชีพอิสระ แม่บ้าน และเกษียณอายุ/ว่างงาน (ร้อยละ 3.57) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-130



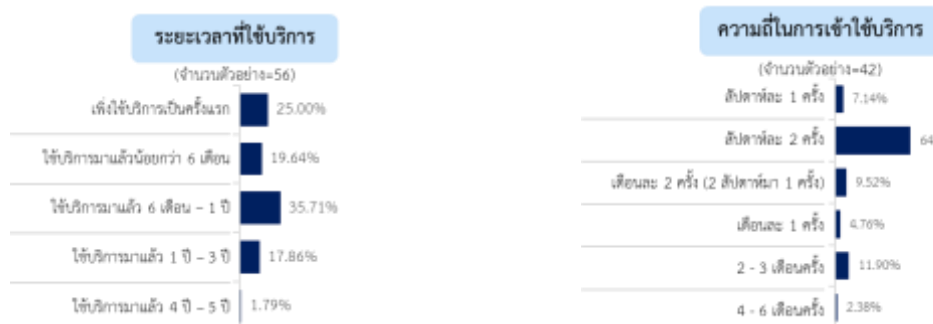
แผนภาพที่ 0-130 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้

นราธิวาส

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ นราธิวาส พบว่า

ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้ว 6 เดือน 1- ปี (ร้อยละ 35.71) รองลงมาคือ เพิ่งใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 25.00 (และใช้บริการมาแล้วน้อยกว่า 6 เดือน (ร้อยละ 19.64)

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 64.29) รองลงมาคือ 3-2 เดือนครั้ง (ร้อยละ 19.0) และเดือนละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 95.2) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-131



แผนภาพที่ 0-131 ระยะเวลา และความถี่ในการเข้าใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ราชีวาส

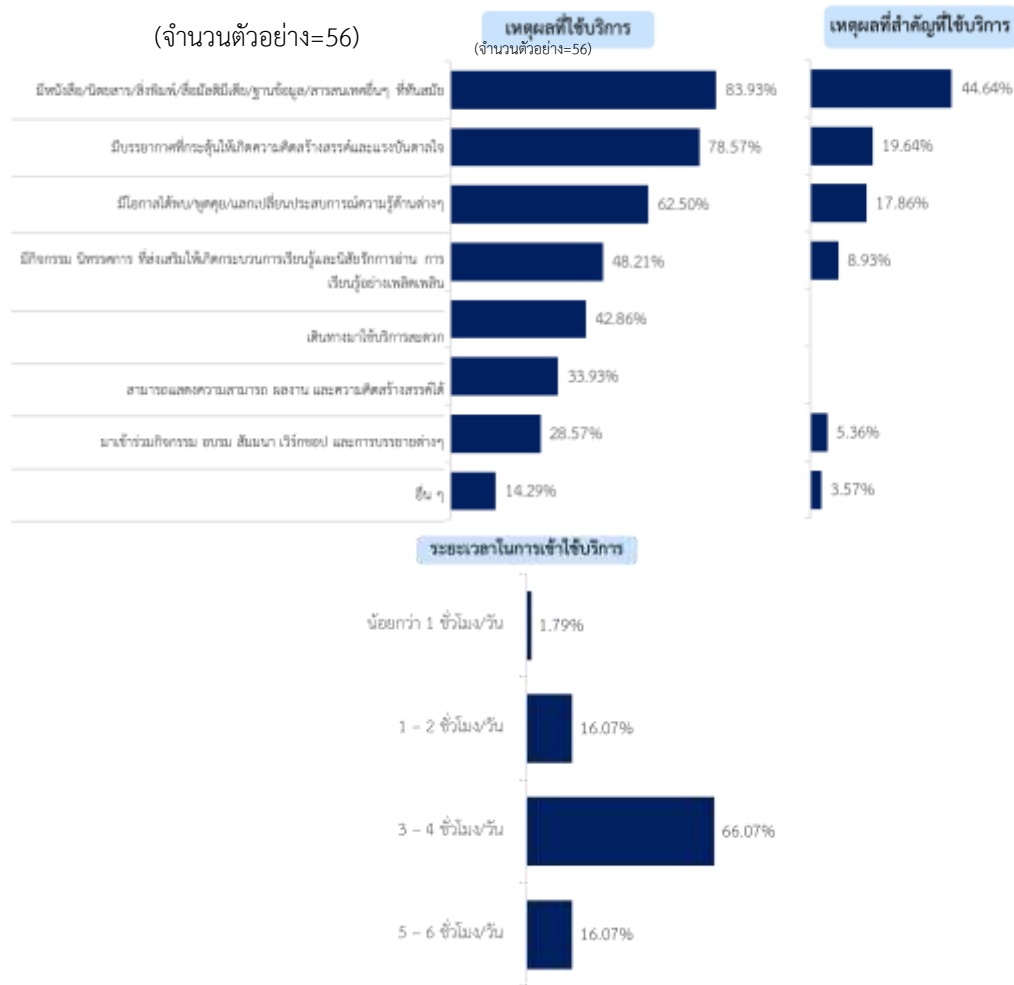
4.3.2.2 ประสบการณ์การใช้บริการ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ด้านประสบการณ์การใช้บริการแหล่งเรียนรู้เครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ราชีวาส พบว่า

ด้านเหตุผลที่ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 83.93) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 78.57) และมีโอกาสได้พบ/พูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ต่างๆ (ร้อยละ 62.50)

ด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ 3 อันดับแรก มีความสอดคล้องกับเหตุผลโดยรวม ได้แก่ มีหนังสือ/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์/สื่อมัลติมีเดีย/ฐานข้อมูล/สารสนเทศอื่นๆ ที่ทันสมัย (ร้อยละ 44.4) รองลงมาคือ มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจ (ร้อยละ 19.64) และมีโอกาสได้พบ/พูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ต่างๆ (ร้อยละ 17.86)

ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการประมาณ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 66.07) รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน และ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 16.07) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-132



แผนภาพที่ 0-132 เหตุผล และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ราชีวาส

4.3.2.2.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการของอุทยาน

การเรียนรู้ราชีวาส

ในภาพรวมของอุทยานการเรียนรู้ราชีวาสมีความพึงพอใจอยู่ที่ 4.32 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.43 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.79) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.64) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.35) และเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.21)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.29) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นๆ

มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน โดยขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังมากที่สุด (ส่วนต่างเท่ากับ +0.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.39) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ส่วนต่างเท่ากับ +0.30) และเนื้อหาสื่อการเรียนรู้ (ส่วนต่างเท่ากับ +0.14) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-133



แผนภาพที่ 0-133 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการ

ของอุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิถี

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.21 โดยความทันสมัยของหนังสือได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.07) รองลงมาคือ หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.71) หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.36) ความหลากหลายของประเภทหนังสือ ค่าเฉลี่ย 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.64) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ และการจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.29) กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.86) สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.21) ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย และความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย มีค่าเฉลี่ย 3.89 คะแนน (ร้อยละ 77.86) และสื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.14)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.14) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย ยกเว้น สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-134

(จำนวนตัวอย่าง=56)		ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม			4.11	82.21	3.97	+0.14
1)การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ			4.21	84.29	3.89	+0.32
2)การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ			4.21	84.29	3.96	+0.25
3)ความหลากหลายของประเภทหนังสือ			4.23	84.64	4.00	+0.23
4)หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ			4.27	85.36	4.02	+0.25
5)ความทันสมัยของหนังสือ			4.30	86.07	4.02	+0.29
6)หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน			4.29	85.71	4.00	+0.29
7)ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย			3.89	77.86	3.91	-0.02
8)สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ			3.86	77.14	3.95	-0.09
9)ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย			3.89	77.86	3.95	-0.05
10)สื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน			3.91	78.21	3.95	-0.04
11)กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น			4.14	82.86	3.98	+0.16

แผนภาพที่ 0-134 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด
ของอุทยานการเรียนรู้ฐานราก

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.37 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.35 โดยความสะอาดของสถานที่ได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.29) รองลงมาคือ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.21) แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.50) การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.14) โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.79) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจนสังเกตง่าย ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.43) และโต๊ะ ที่นั่งมีความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.07)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.30) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-135

(จำนวนตัวอย่าง=56)

	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.37	87.35	4.07	+0.30
1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกรูปบริการต่าง ๆ จัดเจนสัณเฑาะว์		4.32	86.43	4.02	+0.30
2) ได้เห็น และที่นี้มีความสะดวกสบาย		4.30	86.07	4.05	+0.25
3) ได้เห็น และที่นี้เพื่อรอต่อการให้บริการ		4.34	86.79	4.05	+0.29
4) แสดงว่ามีความเหมาะสมต่อการใช้งาน		4.38	87.50	4.07	+0.31
5) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม		4.41	88.21	4.09	+0.32
6) ความสะอาดของสถานที่		4.46	89.29	4.09	+0.37
7) การออกแบบตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี		4.36	87.14	4.09	+0.27

แผนภาพที่ 0-135 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ของอุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิถี

3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.49 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.79 โดยการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และการแต่งกายสุภาพ ได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.36) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรัสบอถาม ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ถัดมาคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.46 (ร้อยละ 89.29) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คะแนน (ร้อยละ 88.93)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.39) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-136

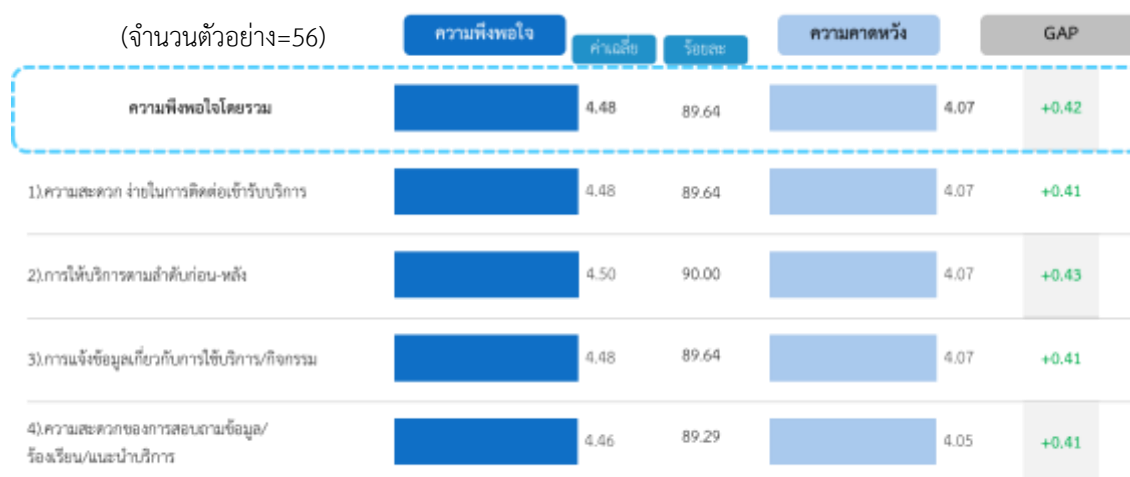
(จำนวนตัวอย่าง=56)

	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.49	89.79	4.10	+0.39
1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่		4.46	89.29	4.07	+0.39
2) ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		4.52	90.36	4.13	+0.39
3) การแต่งกายสุภาพ		4.52	90.36	4.11	+0.41
4) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		4.45	88.93	4.09	+0.36
5) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรัสบอถาม		4.50	90.00	4.09	+0.41

**แผนภาพที่ 0-136 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ของอุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิถี**

4) ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.48 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.64 โดยการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมาคือ ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ และการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.64) และความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.29)

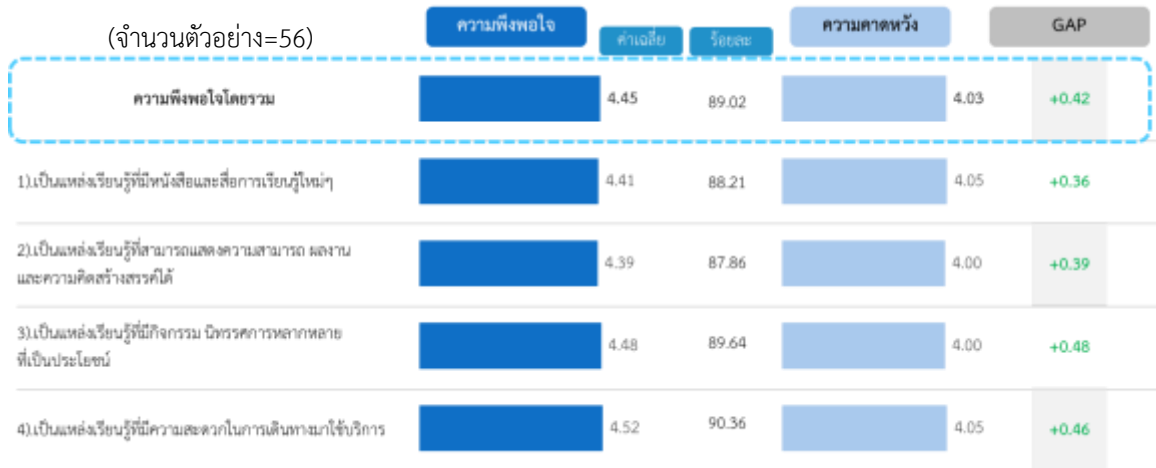
เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.42) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-137



**แผนภาพที่ 0-137 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ
ของอุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิถี**

5) ด้านบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.45 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.02 โดยแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ได้รับคะแนนมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.36) รองลงมาคือ แหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.64) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.21) และแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงานและความคิดสร้างสรรค์ได้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.86)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.42) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-138

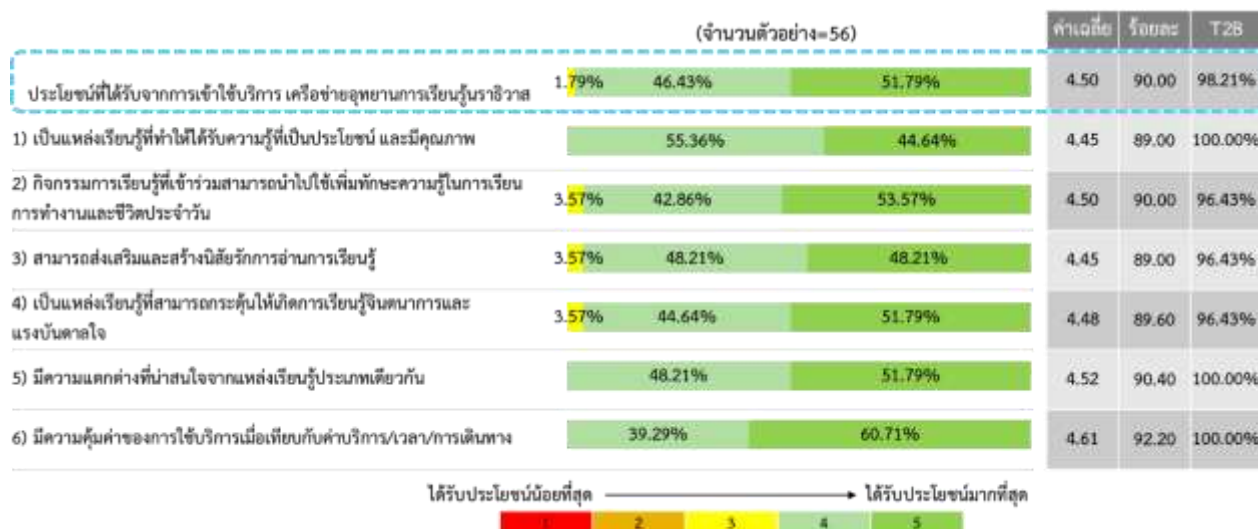


แผนภาพที่ 0-138 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านอื่นๆ ของอุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิถี

4.3.2.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการอุทยานการเรียนรู้

นราธิวาส

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ อุทยานการเรียนรู้ นราธิวาส มีค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทางค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ ความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ถัดมาคือ กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วม สามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) ในขณะที่แหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ และส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-139



แผนภาพที่ 0-139 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ในราชวาส

4.3.2.2.5 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และขั้นตอนการให้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การให้บริการด้านอื่นๆ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-140



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร 4. ขั้นตอนการให้บริการ	5. การให้บริการด้านอื่นๆ	1. เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด	2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

แผนภาพที่ 0-140 Performance Important Analysis (ภาพรวมอุทยานการเรียนรู้รราธิวาส)

2) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ ความหลากหลายของประเภทหนังสือ หนังสือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ความทันสมัยของหนังสือ หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และกิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและระบบในการสืบค้นหนังสือ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความหลากหลายของสื่อมัลติมีเดีย สื่อมัลติมีเดียมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย และสื่อมัลติมีเดียอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-141



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควร ปรับปรุงเป็นอันดับแรก
2. การจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ พร้อมป้ายหมวดหมู่ที่เป็นระเบียบ 3. ความหลากหลายของประเภท หนังสือ 4. หนังสือมีความเพียงพอต่อการ ใช้ บริการ 5. ความทันสมัยของหนังสือ 6. หนังสืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 11. กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น	1. การให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ ห้องสมุดและระบบใน การสืบค้นหนังสือ	7. ความหลากหลาย ของสื่อมัลติมีเดีย 8. สื่อมัลติมีเดียมีความ เพียงพอต่อการ ใช้ บริการ 9. ความทันสมัยของ สื่อมัลติมีเดีย 10. สื่อมัลติมีเดียอยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน	-

แผนภาพที่ 0-141 Performance Important Analysis (ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ที่มีในห้องสมุด
อุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิทยาลัย)

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และความสะอาดของสถานที่

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย และโต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-142



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
4. แสงสว่างมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน 5. จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม 6. ความสะอาดของสถานที่	-	1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจนสังเกตง่าย 2. โต๊ะ และที่นั่งมีความสะดวกสบาย 3. โต๊ะ และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ	7. การออกแบบตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงามบรรยากาศดี

แผนภาพที่ 0-142 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิถี)

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

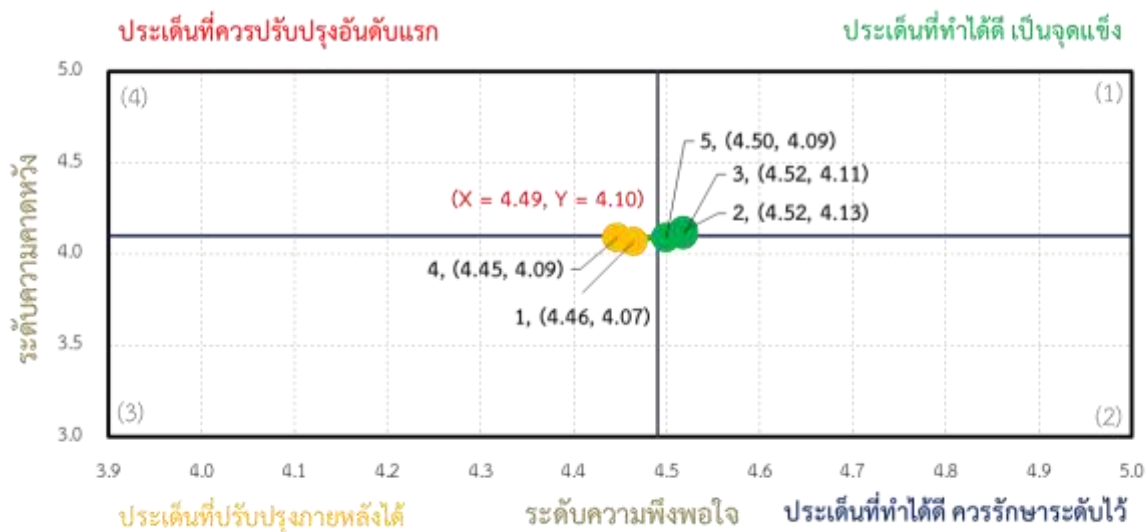
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-143



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพ 3 .แต่งกายสุภาพ 5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้ คำแนะนำบริการ	-	1. ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการตอบ ข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ ให้คำแนะนำ 4. มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-143 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
อุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิทยาลัย)

5) ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ถูกผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความสะดวก ง่ายในการติดต่อเข้ารับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ/กิจกรรม

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความสะดวกของการสอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/แนะนำบริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-144



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ความสะดวก ง่ายในการ ติดต่อเข้ารับบริการ 2. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง 3. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการ ใช้บริการ/กิจกรรม	-	4. ความสะดวกของการ สอบถามข้อมูล/ร้องเรียน/ แนะนำบริการ	-

แผนภาพที่ 0-144 Performance Important Analysis (ด้านขั้นตอนการให้บริการ
อุทยานการเรียนรู้รัฐราชวิทยาลัย)

6) การให้บริการด้านอื่นๆ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการ หลากหลายที่เป็นประโยชน์

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ได้

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือและสื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่น่าติดตาม และจัดหาหนังสือและสื่อตามกระแสนิยมของผู้ใช้บริการ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-145



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
4. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการ หลากหลายที่เป็นประโยชน์	2. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถแสดง ความสามารถ ผลงาน และ ความคิดสร้างสรรค์ได้	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี หนังสือและสื่อการเรียนรู้ ใหม่ ๆ ที่น่าติดตาม และ จัดหาหนังสือและสื่อตาม กระแสนิยมของผู้ใช้บริการ

แผนภาพที่ 0-145 Performance Important Analysis (การให้บริการด้านอื่นๆ

อุทยานการเรียนรู้ฐานรากวิชา)

4.3.2.2.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ฐานรากวิชา

ผู้ให้บริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ฐานรากวิชา จำนวน 34 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ จำนวน 27 ราย (ร้อยละ 38.57) เช่น หนังสือควรมีหลากหลายประเภท ควรมีกิจกรรม และนิทรรศการให้มากกว่านี้ และหนังสือควรทันสมัยมีการเพิ่มหนังสือใหม่ๆ
- 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 20 ราย (ร้อยละ 58.82) เช่น อยากให้มีจุดบริการ อาหาร เครื่องดื่ม/ฟู้ดคอร์ท ที่จอดรถควรมีเพียงพอ และอยากให้มุมของเล่นเพิ่ม และมีของเล่นมากกว่านี้
- 3) การบริการด้านอื่นๆ จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 5.88) คือ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรมให้มากกว่านี้
- 4) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 2.94) คือ การสมัครสมาชิกรายปี ไม่ควรเก็บค่าบริการในแต่ละครั้ง

รายละเอียดดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 0-31 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ราชีวาส

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้	27	38.57
.1หนังสือควรมีหลากหลายประเภท	7	20.59
.2ควรมีกิจกรรม และนิทรรศการให้มากกว่านี้	2	5.88
.3หนังสือควรทันสมัยมีการเพิ่มหนังสือใหม่ๆ	2	5.88
.4หนังสือควรมีเพียงพอต่อการใช้บริการ	1	2.94
.5โรงภาพยนตร์ควรมีบรรยากาศเหมือนโรงภาพยนตร์จริง	1	2.94
.6อยากให้มีมุมหนังสือโซนกิจกรรมถึงความสนุกเหมือน TK Park ยะลา	1	2.94
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	20	58.82
.1อยากให้มีจุดบริการ อาหาร เครื่องดื่ม/ฟู้ดคอร์ท	4	11.76
.2ที่จอดรถควรมีเพียงพอ	3	8.82
.3อยากให้มีมุมของเล่นเพิ่ม และมีของเล่นมากกว่านี้	3	8.82
.4โต๊ะ-ที่นั่ง ควรเพิ่มให้เพียงพอต่อการใช้บริการ	2	5.88
.5บรรยากาศควรเหมาะกับการอ่านหนังสือ	2	5.88
.6ควรมีมุมส่วนตัวสำหรับอ่านหนังสือ	2	5.88
.7ห้องน้ำควรสะอาดไม่มีกลิ่น	1	2.94
.8ควรมีบริการถ่ายเอกสาร/ปริ้นท์งาน/สแกนเอกสาร	1	2.94
.9อยากให้เปิดบริการชั้น 2	1	2.94
.10อยากให้มีมุมพักผ่อนเพิ่ม	1	2.94
การบริการด้านอื่นๆ	2	5.88
1.ควรประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรมให้มากกว่านี้	2	5.88
ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	1	2.94
.1การสมัครสมาชิกรายปี ไม่ควรเก็บค่าบริการในแต่ละครั้ง	1	2.94

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.3 ผลการประเมินเครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

4.3.3.1 ผลการประเมินศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด

จ.ร้อยเอ็ด

4.3.3.1.1 ข้อมูลทั่วไป

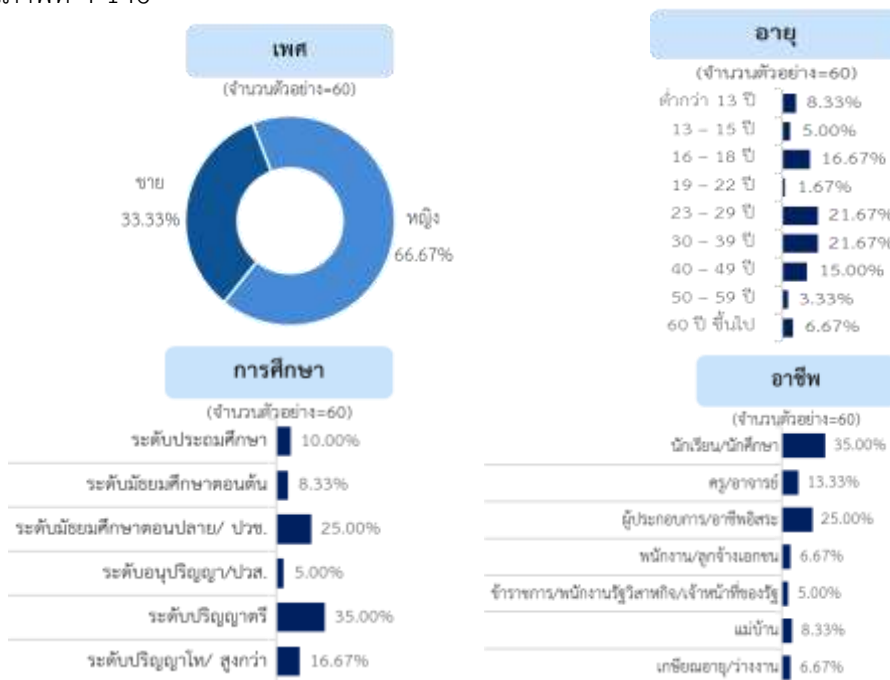
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา จ.ร้อยเอ็ด จำนวน 60 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 40 คน (ร้อยละ 66.67) และเพศชาย 20 คน (ร้อยละ 33.33)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 23-29 ปี และช่วงอายุ 39-30 ปี (ร้อยละ 21.67) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 16.67) และช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 15.00)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 35.00) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 25.00) และระดับปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 16.67)

อาชีพ เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 35.00) รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 25.00) ครู/อาจารย์ (ร้อยละ 13.33) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-146



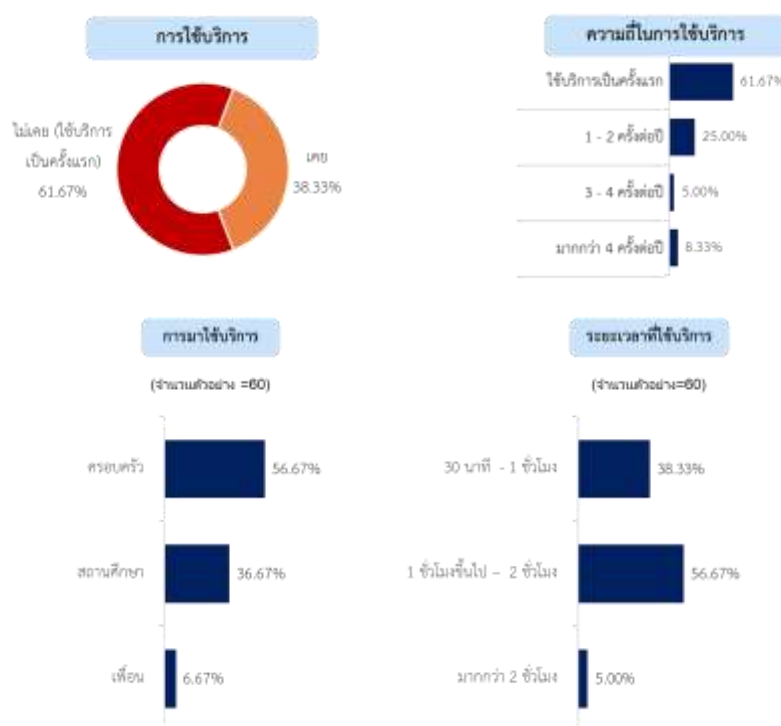
แผนภาพที่ 0-146 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา จ.ร้อยเอ็ด

ด้านการเคยมาใช้บริการ พบว่าสัดส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ใช้บริการครั้งแรก) มากกว่าผู้เคยใช้บริการมาก่อน ประกอบด้วย ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ (ใช้บริการครั้งแรก) 37 คน (ร้อยละ 61.67) และเคยใช้บริการมาก่อน 23 คน (ร้อยละ 38.33)

ด้านจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ พบว่า ใช้บริการเป็นครั้งแรก มากที่สุด (ร้อยละ 61.67) รองลงมาคือ 2-1 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 25.00) และมากกว่า 4 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 8.33)

ด้านการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกับ ครอบครัว (ร้อยละ 56.67) รองลงมาคือ มากับสถานศึกษา (ร้อยละ 36.67) ขณะที่การเข้าใช้บริการกับ เพื่อน เป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 6.67)

ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า มีการเข้าใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด (ร้อยละ 56.67) รองลงมาคือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 38.33) และ มากกว่า 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 5.00) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-147



แผนภาพที่ 0-147 การมาใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา จ.ร้อยเอ็ด

ด้านเหตุผลที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้อื่นๆ (ร้อยละ 80.00) รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 50.00) และเพื่อชมนิทรรศการชั่วคราว/กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 48.33)

ด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ พบว่า เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้บุตรหลานได้เรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้อื่นๆ (ร้อยละ 30.00) รองลงมาคือ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้อื่นๆ (ร้อยละ 20.00) และเพื่อนำไปใช้ในการเรียน/ทำรายงาน (ร้อยละ 16.67) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-148



แผนภาพที่ 0-148 เหตุผลที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา

จ.ร้อยเอ็ด

4.3.3.1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.58 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.57 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.13) รองลงมาคือ ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ค่าเฉลี่ย 4.57 (ร้อยละ 91.33) ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.58) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.50)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากับ 0.57 ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้านที่มีการประเมิน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-149



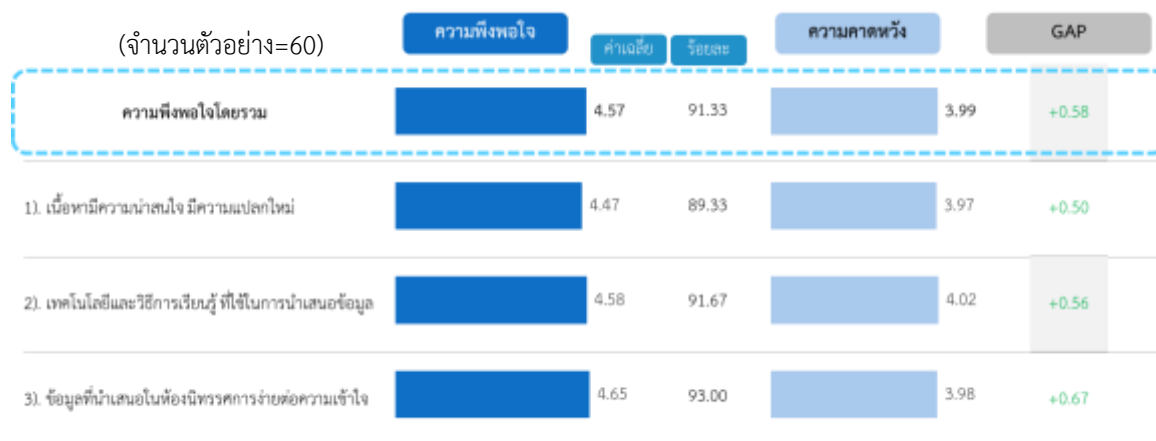
แผนภาพที่ 0-149 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาการจัดแสดง มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.43)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.33 โดยข้อมูลที่น่าสนใจในหอนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.67) และเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.33)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.58) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-150



แผนภาพที่ 0-150 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอของศูนย์วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.48 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.50 โดยการตกแต่งและบรรยากาศภายใน ชุมนิทรรศการได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.33) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.67) ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดง นิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.67) และความเหมาะสมของ เอกสารที่ให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.33)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย ส่วนต่างความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากับ 0.49 ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดัง



แผนภาพที่ 4-151

แผนภาพที่ 0-151 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.71 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.13 โดยการแต่งกายสุภาพและเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 คะแนน (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.77 คะแนน (ร้อยละ 95.33) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.33) และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.68) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น

(จำนวนตัวอย่าง=60)		ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			
1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ		4.45	89.00	3.85		+0.60
2) ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		4.77	95.33	4.15		+0.62
3) การแต่งกายสุภาพ		4.80	96.00	4.03		+0.77
4) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		4.72	94.33	4.08		+0.64
5) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ		4.80	96.00	4.02		+0.78

มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-152

แผนภาพที่ 0-152 ความพึงพอใจ และความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

5) ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.53

คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.58 โดยเรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.67) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.67)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.56) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-153

(จำนวนตัวอย่าง=60)	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.53	90.58	3.97	+0.56
1).เรื่องการจัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ		4.58	91.67	4.00	+0.58
2).เรื่องการจัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย		4.50	90.00	3.93	+0.57
3).การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ		4.48	89.67	3.95	+0.53
4).ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ		4.55	91.00	3.98	+0.57

แผนภาพที่ 0-153 ความพึงพอใจ และความคาดหวังขั้นตอนการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

6) การให้บริการด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.59

คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.72 โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.67) ถัดมาคือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ และเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลมีความพึงพอใจเท่ากับค่าเฉลี่ย 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.57) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มี

(จำนวนตัวอย่าง=60)	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.59	91.72	4.02	+0.57
1). เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย		4.65	93.00	4.03	+0.62
2). เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ		4.50	90.00	3.95	+0.55
3). เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		4.63	92.67	4.00	+0.63
4). เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่		4.55	91.00	3.98	+0.57
5). เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล		4.55	91.00	4.08	+0.47
6). ข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ		4.63	92.67	4.07	+0.56

ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-154

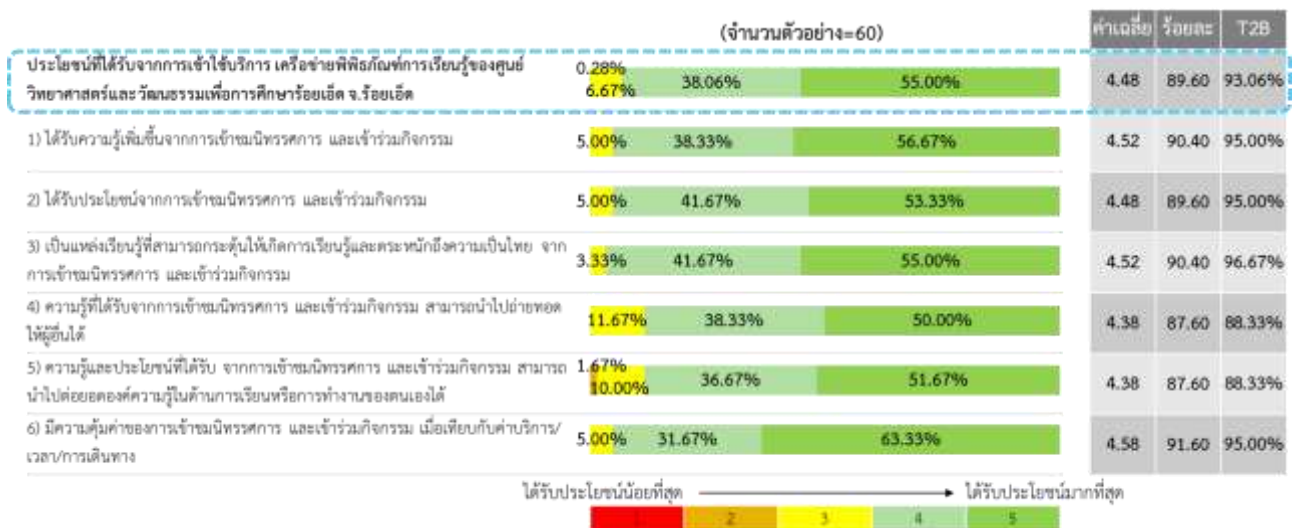
แผนภาพที่ 0-154 ความพึงพอใจ ความคาดหวังการให้บริการด้านอื่นๆของศูนย์วิทยาศาสตร์และ

วัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

4.3.3.1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และ

วัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด มีคะแนน 4.48 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนอยู่ที่ 4.58 (ร้อยละ 91.60) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย ค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ถัดมาคือ ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) ในขณะที่ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรมได้รับคะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-155



แผนภาพที่ 0-155 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ. ร้อยเอ็ด

4.3.3.1.4 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance

Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และการบริการด้านอื่นๆ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-156



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร 5. การบริการด้านอื่นๆ	-	1. ข้อมูลและวิธีการ นำเสนอ 2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ขั้นตอนการให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-156 Performance Important Analysis (ภาพรวมศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อการศึกษา ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-157



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ	3. ข้อมูลที่นำเสนอในหอนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ	1. เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์	-

แผนภาพที่ 0-157 Performance Important Analysis (ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด)

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

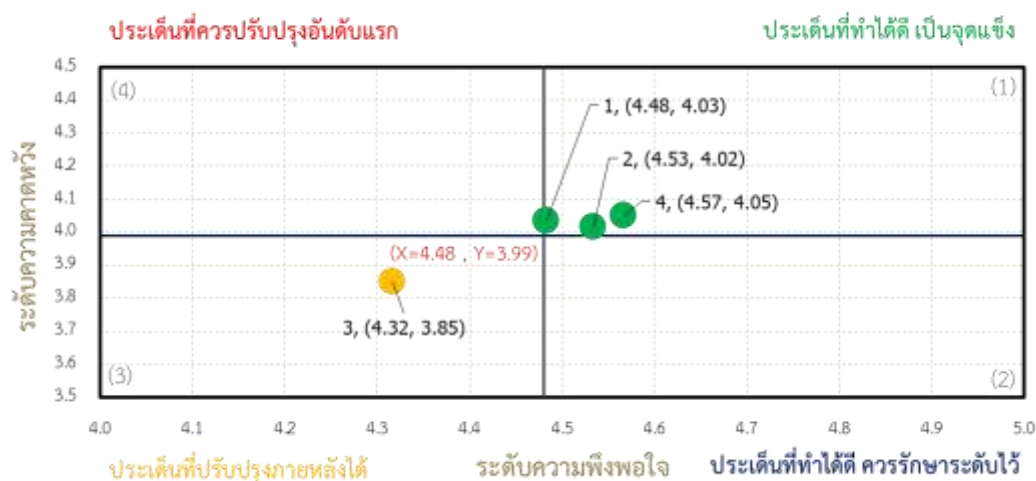
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังกะได่ง่าย ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ และการตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-158



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1.ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย 2. ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ประกอบนิทรรศการ 4. การตกแต่งและบรรยากาศ ภายในชุดนิทรรศการ	-	3. ความเหมาะสมของ เอกสารที่ให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-158 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด)

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การแต่งกายสุภาพ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่อง que มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-159



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. ยึดมั่นแจ่มใส พุดจา สุภาพ 4. มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ 5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้ คำแนะนำบริการ	3. การแต่งกายสุภาพ	1. ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการตอบ ข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ ให้คำแนะนำ	-

แผนภาพที่ 0-159 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด)

5) ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ และความเหมาะสม ของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย และการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจ ต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-160



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความ

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการมีความน่าสนใจ 4. ความเหมาะสมของ ประเด็นที่นำเสนอใน นิทรรศการ	-	2. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ง่าย 3. การให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเข้าชม นิทรรศการ	-

คาดหวัง

แผนภาพที่ 0-160 Performance Important Analysis (ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด)

6) การบริการด้านอื่นๆ

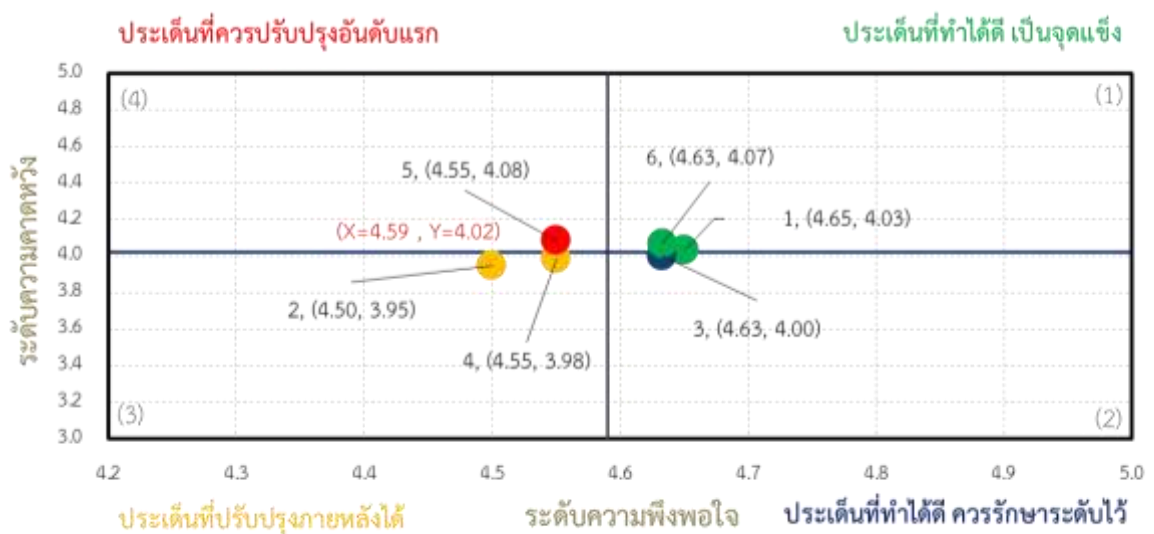
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม และข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้พิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-161



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี กิจกรรม นิทรรศการ หลากหลาย ที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 6. ข้อมูลที่นำเสนอในห้อง นิทรรศการถ่ายทอดความ เข้าใจ	3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี ความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการ	2. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี หนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่ สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้ จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 4. เนื้อหามีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์	5. เทคโนโลยีและวิธีการ เรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความ น่าสนใจ

แผนภาพที่ 0-161 Performance Important Analysis (การบริการด้านอื่นๆ)

ของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด)

4.3.3.1.5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

ผู้ให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาร้อยเอ็ด

จ.ร้อยเอ็ด จำนวน 7 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 5 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ราย (ร้อยละ 42.86) ได้แก่ อุปกรณ์/เครื่องทดลองควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด ภาพและเสียงประกอบกิจกรรมฯ ควรชัดเจนสมบูรณ์ทุกจุด และแอร์ควรเย็นสบายพอดี

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 28.57) ได้แก่ มีเกม/กิจกรรมให้ร่วมสนุกมากกว่านี้ และประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้

3) ด้านเนื้อหา จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 14.29) คือ อยากให้มีห้องจำลองยานอวกาศ/รูปจำลองภายในดาวเทียม

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 14.29) คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำพาชมแต่ละจุด/ ห้อง)กรณีที่มาเป็นกลุ่ม(

5) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 14.29) คือ ระยะเวลาในการจัดแสดง/ร่วมกิจกรรมไม่ควรนานเกินไป

รายละเอียดดังตารางที่ 4-32

ตารางที่ 0-32 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา
ร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3	42.86
1.อุปกรณ์/เครื่องทดลองควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด	1	14.29
2.ภาพและเสียงประกอบกิจกรรมฯ ควรชัดเจนสมบูรณ์ทุกจุด	1	14.29
3.แอร์ควรเย็นสบายพอดี	1	14.29
ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	2	28.57
1.มีเกม/กิจกรรมให้ร่วมสนุกมากกว่านี้	1	14.29
2.ประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	1	14.29
ด้านเนื้อหา	1	14.29
1.อยากให้มีย่อยจำลองยานอวกาศ/รูปจำลองภายในดาวเทียม	1	14.29
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	1	14.29
1.ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำพาชมแต่ละจุด/ ห้อง)กรณีที่มาเป็นกลุ่ม(	1	14.29
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1	14.29
1.ระยะเวลาในการจัดแสดง/ร่วมกิจกรรมไม่ควรนานเกินไป	1	14.29

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.3.2 ผลการประเมินพิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

4.3.3.2.1 ข้อมูลทั่วไป

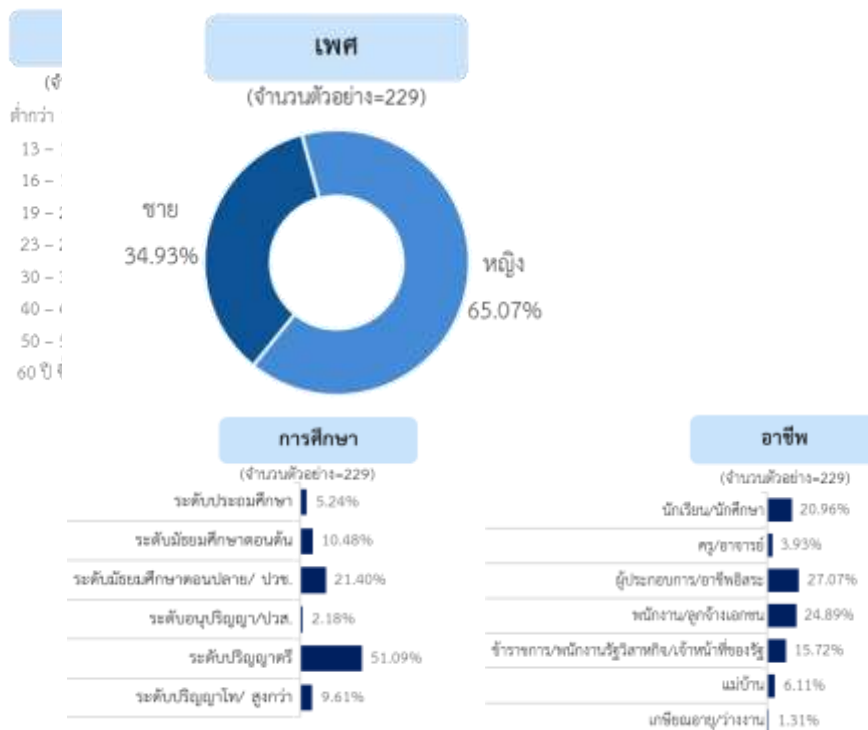
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง จำนวน 229 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย เพศหญิง 149 คน (ร้อยละ 65.07) และเพศชาย 80 คน (ร้อยละ 34.93)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 3-39 ปี (ร้อยละ 24.02) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 20.52) และอายุ 23-29 ปี (ร้อยละ 18.34)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 51.09) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 21.40) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 10.48)

อาชีพ พบว่าเป็นผู้ประกอบการ/อาชีพอิสระ มากที่สุด (ร้อยละ 27.07) รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 24.89) และนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 20.96) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-162



แผนภาพที่ 0-162 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

ด้านการเคยมาใช้บริการ พบว่า มีสัดส่วนผู้เคยใช้บริการมากกว่าผู้ไม่เคยใช้บริการมาก่อน ประกอบด้วย ผู้ที่เคยใช้บริการ 130 คน (ร้อยละ 56.77) และผู้ไม่เคยใช้บริการ 99 คน (ร้อยละ 43.23)

ด้านจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ พบว่า ใช้บริการ 2-1 ครั้งต่อปีมากที่สุด (ร้อยละ 46.72) รองลงมาคือ ใช้บริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 43.23) และใช้บริการ 3- 4 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 5.24) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-163

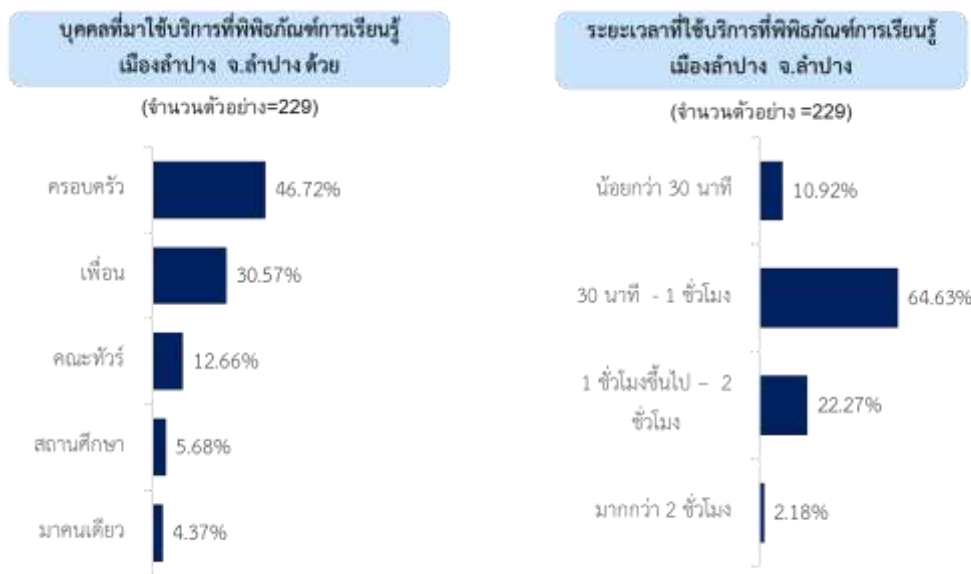


แผนภาพที่ 0-163 การเคยใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้
เมืองลำปาง จ.ลำปาง

4.3.3.2 ประสพการณ์การให้บริการ

ด้านการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกับครอบครัว (ร้อยละ 46.72) รองลงมาคือ เข้าใช้บริการกับเพื่อน (ร้อยละ 30.57) และเข้าใช้บริการกับคณะทัวร์ (ร้อยละ 12.66)

ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า เข้าใช้บริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 64.63) รองลงมาคือ 1 - 2 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 22.27) และน้อยกว่า 30 นาที (ร้อยละ 10.92) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-164



แผนภาพที่ 0-164 การเข้าใช้บริการและระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้
เมืองลำปาง จ.ลำปาง

ด้านที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ พบว่าเหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้อื่นๆ (ร้อยละ 88.65) รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 71.18) และเพื่อชมนิทรรศการชั่วคราว/กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 44.98)

ด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ พบว่า มีความสอดคล้องกับเหตุผลโดยรวม โดยเหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/แหล่งเรียนรู้อื่นๆ (ร้อยละ 55.46) รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (ร้อยละ 22.27) และเพื่อชมนิทรรศการชั่วคราว/ กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 7.86) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-165



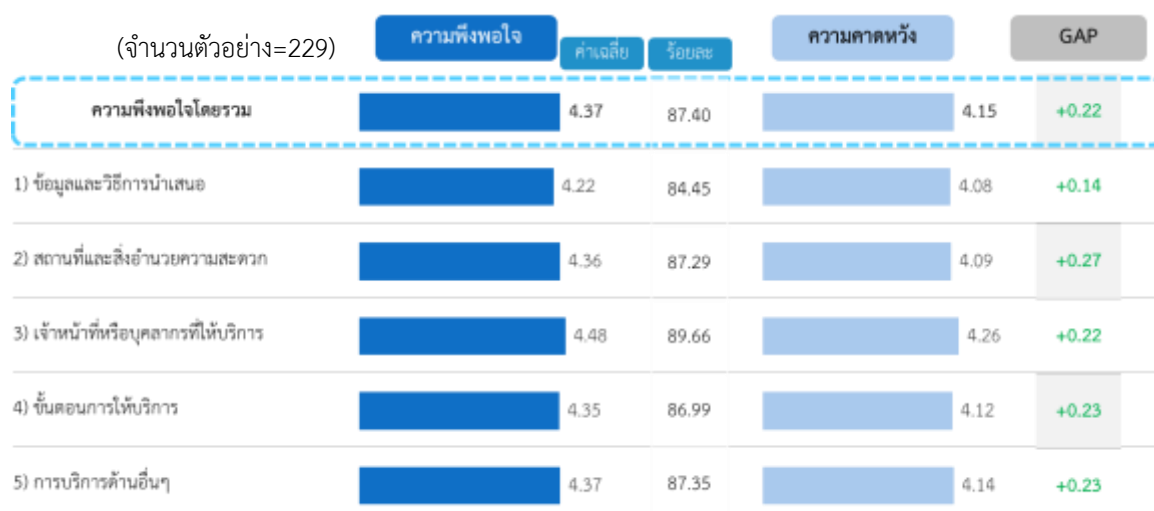
แผนภาพที่ 0-165 เหตุผลในการใช้บริการของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

4.3.3.2.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์

การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.37 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.66) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.29) ถัดมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน (ร้อยละ 86.99) และข้อมูลและวิธีการนำเสนอ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.45)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.22) ส่วนประเด็นการให้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-166



แผนภาพที่ 0-166 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

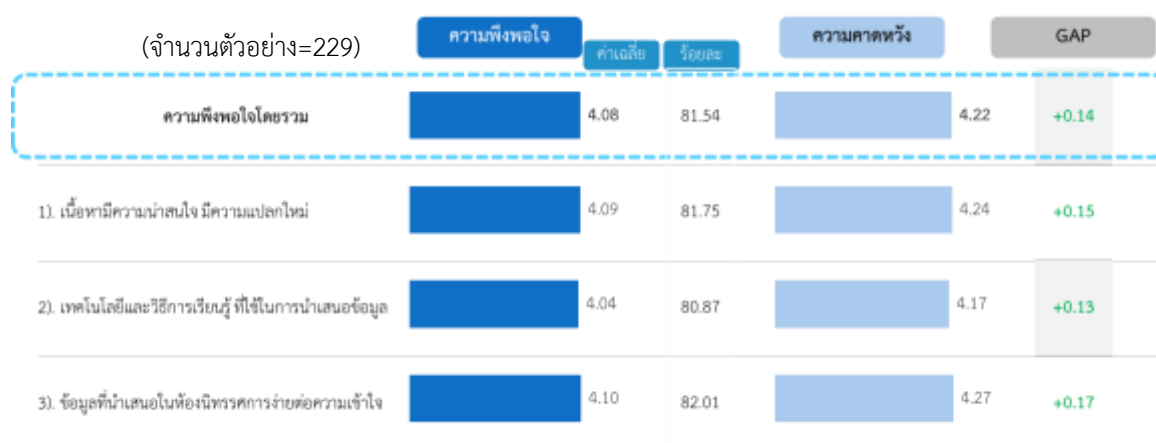
ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาการจัดแสดง มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.19 คะแนน)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.08 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 81.54 โดยข้อมูลที่น่าสนใจในหอนิทรรศการถ่ายทอดความ

เข้าใจ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.01) รองลงมาคือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.75) และเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.87)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.14) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-167



แผนภาพที่ 0-167 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.36 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.29 โดยป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการ มีความชัดเจน สังเกตได้ง่ายได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.47) รองลงมาคือ การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.34) ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 (ร้อยละ 86.90) คะแนน และความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.46)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.27) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-168

(จำนวนตัวอย่าง=229)

	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.36	87.29	4.09	+0.27
1). ป้าย สัญลักษณ์ บอกรูจัดแสดงนิทรรศการ มีความชัดเจน สังกัดได้ง่าย		4.42	88.47	4.11	+0.31
2). ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์		4.32	86.46	4.05	+0.27
3). ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ		4.34	86.90	4.11	+0.23
4). การตกแต่งและบรรยากาศภายในศูนย์นิทรรศการ		4.37	87.34	4.08	+0.29

แผนภาพที่ 0-168 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ

โดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.66 โดยเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.44) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.04) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.69) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.08) และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.03)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.22) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-169

(จำนวนตัวอย่าง=229)

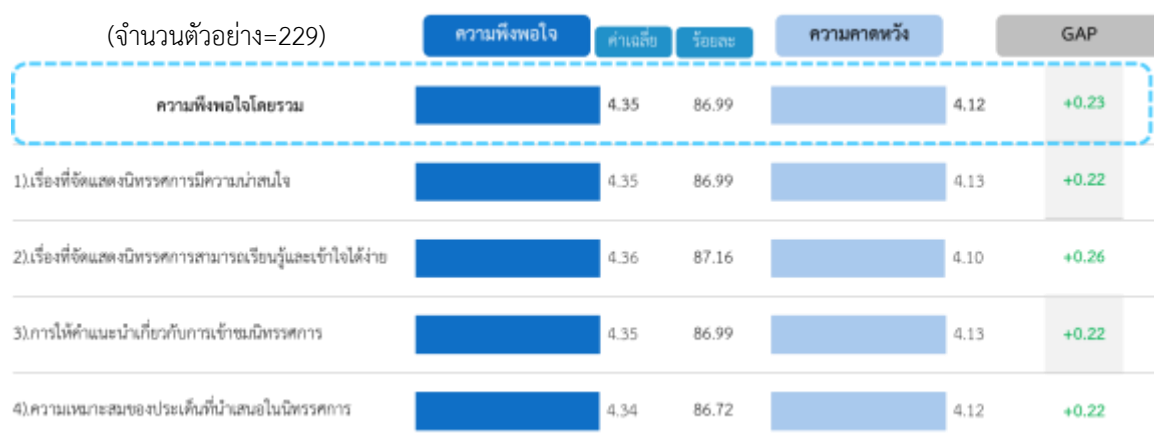
	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.48	89.66	4.26	+0.22
1). ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/ แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ		4.40	88.03	4.15	+0.25
2). ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		4.57	91.44	4.27	+0.30
3). การแต่งกายสุภาพ		4.50	90.04	4.34	+0.16
4). มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		4.48	89.69	4.28	+0.20
5). เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ		4.45	89.08	4.26	+0.19

แผนภาพที่ 0-169 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของพิพิธภัณฑ์ การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

5) ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.35

คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.99 โดยเรื่องเรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.16) รองลงมาคือ จัดแสดงนิทรรศการ มีความน่าสนใจ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.07) และความเหมาะสมของประเด็นที่น่าสนใจในนิทรรศการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.72)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.23) ส่วนประเด็นการประเมินอื่นมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-170



แผนภาพที่ 0-170 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้
เมืองลำปาง จ.ลำปาง

6) บริการด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37

คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.35 โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการได้รับคะแนนมากที่สุด อยู่ที่ 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.73) รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรมนิทรรศการหลากหลาย และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.35) ถัดมาคือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ และข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.07) และเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.46)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.23) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-171

(จำนวนตัวอย่าง=229)

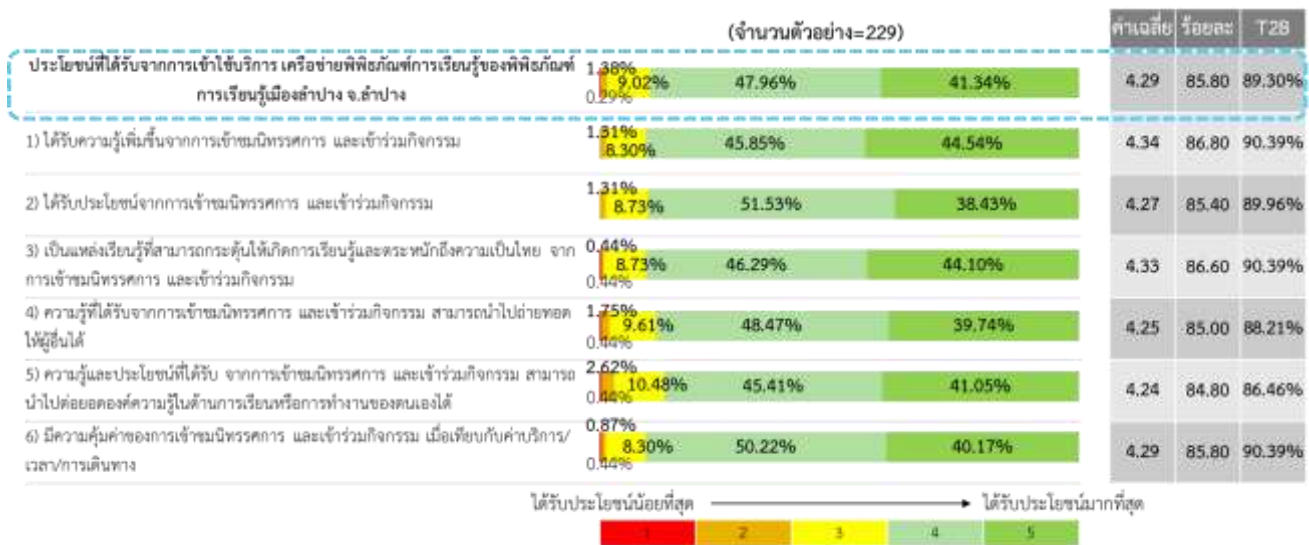
	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความคาดหวัง	GAP
ความพึงพอใจโดยรวม		4.37	87.35	4.14	+0.23
1). เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย		4.37	87.35	4.16	+0.21
2). เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ		4.37	87.35	4.12	+0.25
3). เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ		4.44	88.73	4.14	+0.30
4). เนื้อหามีความน่าสนใจ มีความแปลกใหม่		4.35	87.07	4.16	+0.19
5). เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล		4.32	86.46	4.12	+0.20
6). ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ		4.35	87.07	4.16	+0.19

แผนภาพที่ 0-171 ความพึงพอใจและความคาดหวังบริการด้านอื่นๆของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

4.3.3.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

เมืองลำปาง จ.ลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง มีคะแนน 4.29 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยด้านที่ความเห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) ถัดมาคือ มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปต่อยอดให้กับผู้อื่นได้ค่าเฉลี่ย 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ในขณะที่ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงาน ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-172



แผนภาพที่ 0-172 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

4.3.3.2.5 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance

Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และบริการด้านอื่นๆ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-173



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร 5. บริการด้านอื่นๆ	-	1. ข้อมูลและวิธีการ นำเสนอ 2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ขั้นตอนการให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-173 Performance Important Analysis (ภาพรวมพิพจน์การรับรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีถือเป็นจุดแข็ง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ

(ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-174



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
-	-	2. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ	1. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ 3. ข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ

แผนภาพที่ 0-174 Performance Important Analysis (ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง)

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

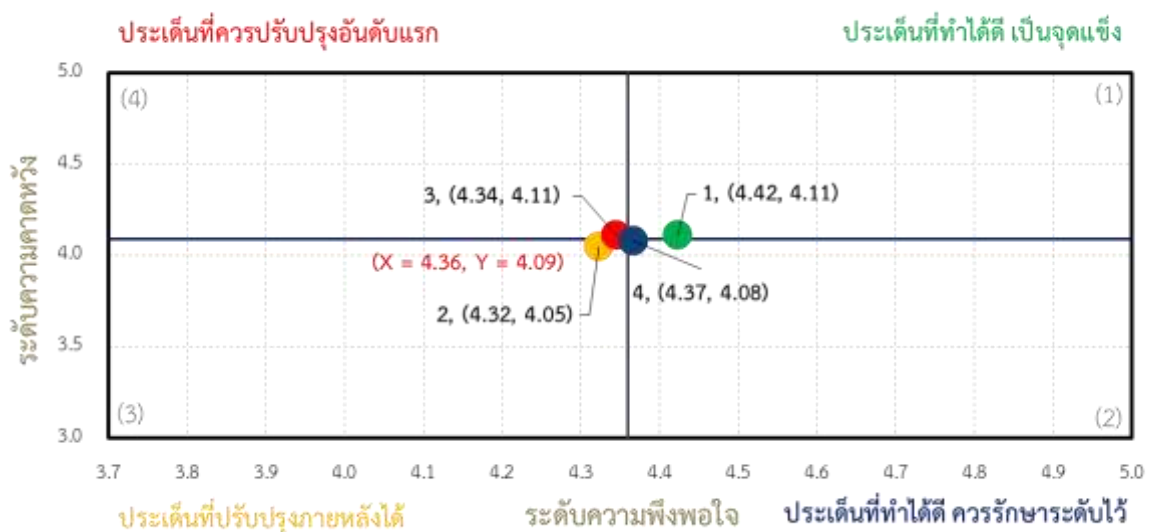
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังกะได้ง่าย

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-175



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุด จัดแสดงนิทรรศการมี ความชัดเจน สังเกตได้ง่าย	4. การตกแต่งและ บรรยากาศภายในชุด นิทรรศการ	2. ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด กิจกรรมประกอบ นิทรรศการ	3. ความเหมาะสมของ เอกสารที่ให้บริการ

แผนภาพที่ 0-175 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง)

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ สูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้ คำแนะนำ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ ต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-176



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพ 3. การแต่งกายสุภาพ 4. มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	-	1. ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการตอบ ข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ ให้คำแนะนำ 5. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอ สำหรับสอบถามหรือให้ คำแนะนำบริการ	-

แผนภาพที่ 0-176 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง)

5) ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่อง que ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-177



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการมีความน่าสนใจ	2. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ง่าย	4. ความเหมาะสมของ ประเด็นที่นำเสนอใน นิทรรศการ	-
3. การให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเข้าชม นิทรรศการ			

**แผนภาพที่ 0-177 Performance Important Analysis (ขั้นตอนการให้บริการพิพิธภัณฑการเรียนรู้
เมืองลำปาง จ.ลำปาง)**

6) การให้บริการด้านอื่นๆ

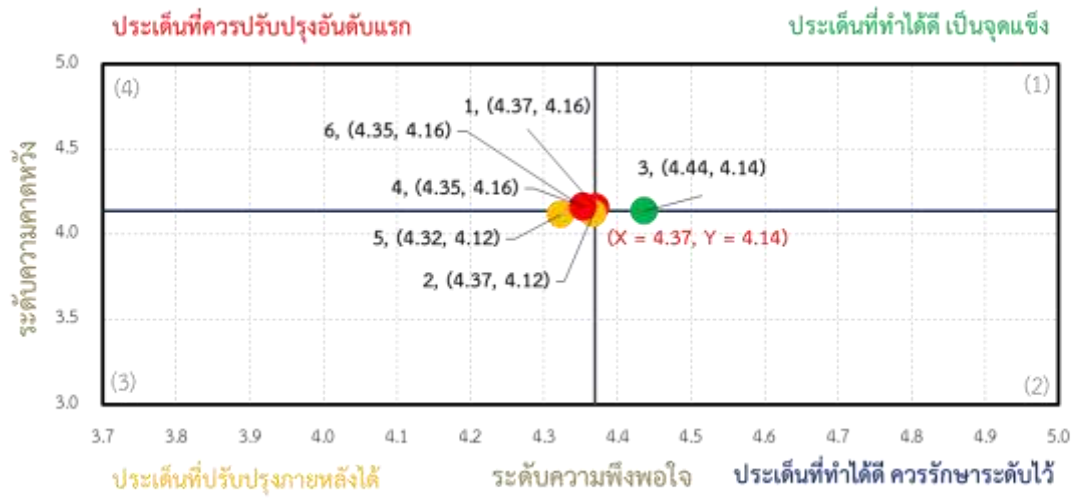
(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ และเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-178



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	-	2. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ 5. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการ หลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 4. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ 6. ข้อมูลที่น่าสนใจในห้องนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ

แผนภาพที่ 0-178 Performance Important Analysis (การให้บริการด้านอื่นๆ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง)

4.3.3.2.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้

เมืองลำปาง จ.ลำปาง

ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง จำนวน 32

ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ จำนวน 14 ราย (ร้อยละ 43.74)
เช่น ควรมีวิดีโอ/รวมเล่มนิทรรศการต่างๆ ไว้สำหรับคนที่เข้ามาดู มีเกม/กิจกรรมให้ร่วมสนุกมากกว่านี้ และประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้
- 2) ด้านเนื้อหา จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 31.25) เช่น กิจกรรมการ
แสดงควรมีหัวข้อหลากหลายและน่าสนใจ และควรมีกิจกรรมเสริมเพื่อเพิ่มสื่อการเรียนรู้ จิ๊กซอว์ วาดรูป
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 9 ราย (ร้อยละ
28.13) เช่น การออกแบบ การตกแต่งห้องนิทรรศการ ไม่น่าสนใจ ไม่ดึงดูดใจ และอยากให้มีการสแกน
QR-Code เพื่อชมเรื่องราวบนมือถือได้
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ราย (ร้อยละ
15.63) เช่น แผ่นพับ โบชัวร์ ประกอบนิทรรศการควรมีเพียงพอ และที่นั่งโดยรอบพิพิธภัณฑ์ควรมี
เพียงพอ/สะดวกสบาย
- 5) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 3.13) คือ
ควรขยายเวลาทำการออกไปอีก

รายละเอียดดังตารางที่ 4-33

ตารางที่ 0-33 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง จ.ลำปาง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	14	43.75
1.ควรมีวิดีโอหรือรวมเล่มนิทรรศการต่างๆ ไว้สำหรับคนที่เข้ามาดู	7	21.88
2.มีเกมหรือกิจกรรมให้ร่วมสนุกมากกว่านี้	5	15.63
3.ประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	2	6.25
ด้านเนื้อหา	10	31.25
1.กิจกรรมการแสดงควรมีหัวข้อหลากหลายและน่าสนใจ	6	18.75
2.ควรมีกิจกรรมเสริมเพื่อเพิ่มสื่อการเรียนรู้ จิ๊กซอว์ วาดรูป	2	6.25
3.ชิ้นงานหรือรูปภาพที่นำมาโชว์ควรมีมากกว่านี้	1	3.13
4.เนื้อหาที่นำมาเสนอมีรายละเอียดให้ชัดเจนเข้าใจง่าย	1	3.13
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	9	28.13
1.การออกแบบ การตกแต่งห้องนิทรรศการ ไม่น่าสนใจ ไม่ดึงดูดใจ	2	6.25
2.อยากให้มีการสแกน QR-Code เพื่อชมเรื่องราวบนมือถือ	2	6.25
3.ห้องที่จัดแสดงควรกว้างขวางเดินได้สะดวกไม่เบียดกัน	1	3.13
4.จอโทรทัศน์ขนาดใหญ่ควรมีเพียงพอ และพร้อมบริการอยู่เสมอ	1	3.13
5.อยากให้เปิดดนตรีคลอเบาๆ เพื่อเพิ่มบรรยากาศในการเยี่ยมชม	1	3.13

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) งานประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ 2563

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
6.ควรมีรถรับ-ส่งตามจุดยุทธศาสตร์	1	3.13
7.ห้องน้ำควรมีจำนวนเพียงพอพร้อมใช้งาน	1	3.13
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	5	15.63
1.แผ่นพับ โบชัวร์ ประกอบนิทรรศการควรมีเพียงพอ	2	6.25
2.ที่นั่งโดยรอบพิพิธภัณฑ์ควรมีเพียงพอ/สะดวกสบาย	2	6.25
3.ควรมีความรู้ในการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ปัญหาได้	1	3.13
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1	3.13
1.ควรขยายเวลาทำการออกไปอีก	1	3.13

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3.3.3 ผลการประเมินพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นชุมชนละหาร จ. นราธิวาส

4.3.3.3.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นชุมชนละหาร

จ. นราธิวาส จำนวน 65 ตัวอย่าง พบว่า

เพศ มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วย
เพศหญิง 52 คน (ร้อยละ 80.00) และเพศชาย 13 คน (ร้อยละ 20.00)

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 3-03 ปี (ร้อยละ 27.69) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 26.15) และอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 23.08)

ระดับการศึกษา ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด (ร้อยละ 66.15) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 13.85) ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 7.69) และระดับอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 7.69)

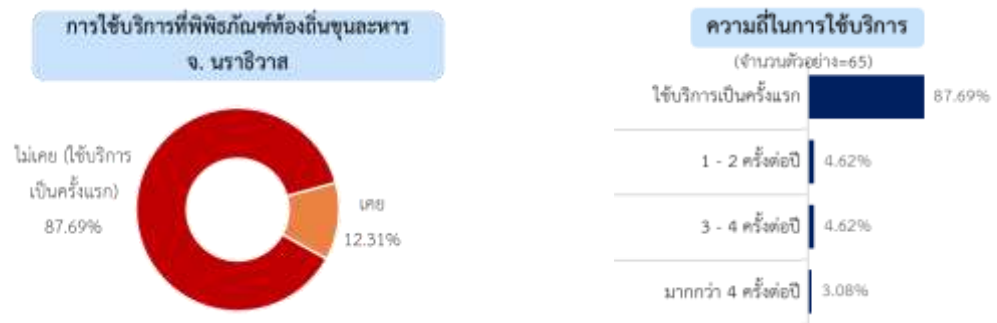
อาชีพ เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 83.08)
รองลงมาคือ ครู/อาจารย์ (ร้อยละ 12.31) และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 4.62) รายละเอียดดัง
แผนภาพที่ 4-179



แผนภาพที่ 0-179 เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นชุมชนละหาร จ.นราธิวาส

ด้านการเคยมาใช้บริการ พบว่า สัดส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการมากกว่าผู้เคยใช้บริการมาก่อน ประกอบด้วย ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ 57 คน (ร้อยละ 87.69) และผู้เคยใช้บริการ 8 คน (ร้อยละ 12.31)

ด้านความถี่ครั้งในการเข้าใช้บริการ พบว่า ใช้บริการเป็นครั้งแรกมากที่สุด (ร้อยละ 87.69) รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อปี และ 3-4 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 4.62) และมากกว่า 4 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 3.08) รายละเอียดดังตาราง 4-180

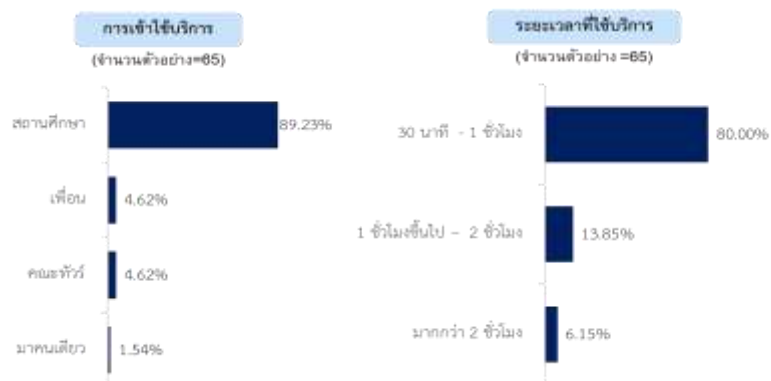


แผนภาพที่ 0-180 การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนทะเล จ. นราธิวาส

4.3.3.3.2 ประสบการณ์การใช้บริการ

ด้านการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกับสถานศึกษา (ร้อยละ 89.23) รองลงมาคือ มาใช้บริการกับเพื่อน และคณะทัวร์ (ร้อยละ 4.62) และเข้าใช้บริการคนเดียว (ร้อยละ 1.54)

ด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า เข้าใช้บริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมงมากที่สุด (ร้อยละ 80.00) รองลงมาคือ 2 - 1 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 13.85) และมากกว่า 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 6.15) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-181



แผนภาพที่ 0-181 การเข้าใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนทะเล จ. นราธิวาส

ด้านเหตุผลที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการเรียนรู้เรื่องราวในพิพิธภัณฑ์/ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ (ร้อยละ 90.77) รองลงมาคือ เป็นกิจกรรมประกอบการเรียนสอนที่สถานศึกษาจัดขึ้น (ร้อยละ 83.08) และเพื่อนำไปใช้ในการเรียน/ทำรายงาน (ร้อยละ 46.15)

ด้านเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เข้ามาใช้บริการ พบว่า เหตุผลที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นกิจกรรมประกอบการเรียนสอนที่สถานศึกษาจัดขึ้น (ร้อยละ 50.77) รองลงมาคือ เพื่อนำไปใช้ในการเรียน/ทำรายงาน (ร้อยละ 30.77) และเพื่อประยุกต์ใช้ในการสอนนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 7.69) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-182



แผนภาพที่ 0-182 เหตุผลที่ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนทะเลหาร จ. นราธิวาส

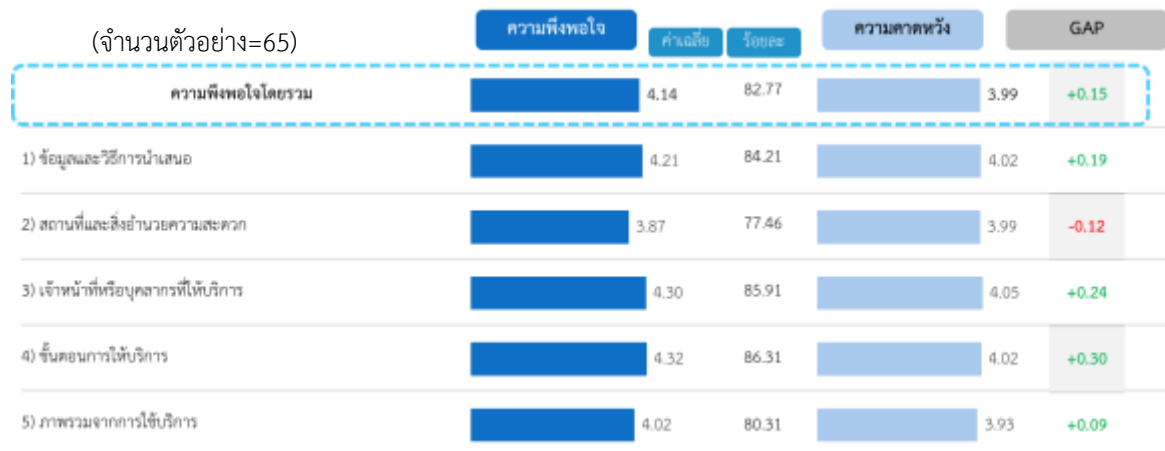
4.3.3.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์

ท้องถิ่นขุนทะเลหาร จ. นราธิวาส

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนทะเลหาร จ. นราธิวาส มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.77 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.31) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 คะแนน (ร้อยละ 85.91) ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.21) และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.46)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.15) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย ยกเว้น สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-183



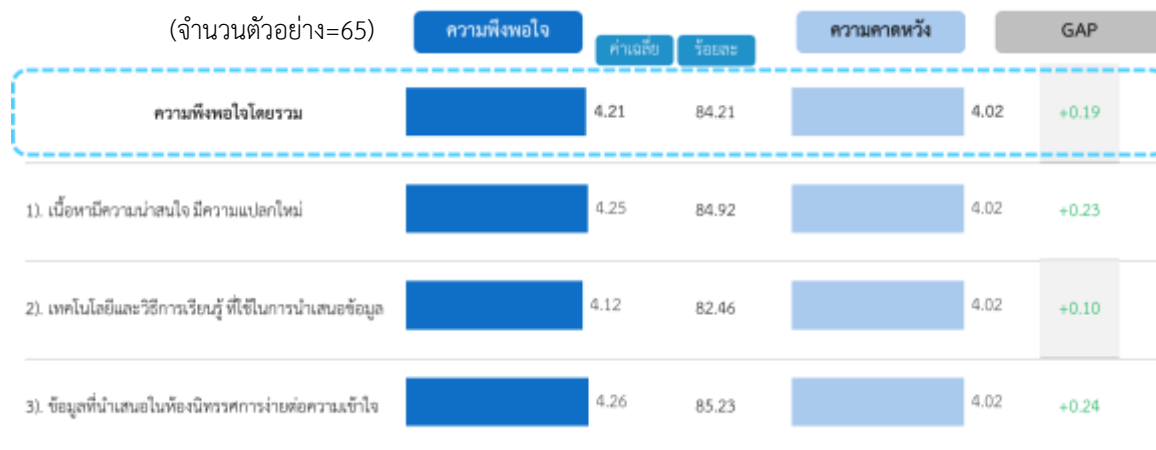
แผนภาพที่ 0-183 ความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวมของผู้ใช้บริการของพิพิธภัณฑ์
ท้องถิ่นขุนทะเล จ. นราธิวาส

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามมิติของประเด็นที่ทำการประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านเนื้อหาการจัดแสดง มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.60 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.31 คะแนน)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.21 โดยข้อมูลที่น่าสนใจในหอนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ ได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.23) รองลงมาคือ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.25 คะแนน (ร้อยละ 84.92) และเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.46)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.19) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-184



แผนภาพที่ 0-184 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น
ขุนละหาร จ. นราธิวาส

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 3.87 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.46 โดยการตกแต่งและบรรยากาศภายใน
ชุดนิทรรศการได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.62) รองลงมาคือ ป้าย
สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน (ร้อยละ
80.00) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และความเหมาะสมของ
เอกสารที่ให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.46 คะแนน (ร้อยละ 69.23)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า
มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ -0.12) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น
มีเพียงการตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการที่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย
โดยป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย และความเหมาะสมของสื่อ
อุปกรณ์ ความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง ส่วนความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการมีความพึงพอใจ
น้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-185



แผนภาพที่ 0-185 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นชุมชนละหาร จ. นราธิวาส

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ

โดยรวม อยู่ที่ 4.30 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.91 โดยการแต่งกายสุภาพได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.23) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน (ร้อยละ 88.92) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ย 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน (ร้อยละ 75.38)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.25) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้น เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถาม ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-186



แผนภาพที่ 0-186 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของพิพิธภัณฑ์

ท้องถิ่นชุมชนละหาร จ. นราธิวาส

5) ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.32

คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.31 โดยเรื่องเรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจได้รับคะแนนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.77) รองลงมาคือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ และความเหมาะสมของประเด็นที่น่าสนใจในนิทรรศการ ได้รับคะแนนเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.15)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.29) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-187



(จำนวนตัวอย่าง=65)

แผนภาพที่ 0-187 ความพึงพอใจและความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการของพิพิธภัณฑ์
ท้องถิ่นขุนทะเล จ. นราธิวาส

6) การให้บริการด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.02 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.31 โดยเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการได้สะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.38) รองลงมาคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรมนิทรรศการหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.85) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.46) มีเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.31) ข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 3.88 คะแนน (ร้อยละ 77.54) และเทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.42 คะแนน (ร้อยละ 68.31)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ส่วนต่างเท่ากับ +0.09) ส่วนประเด็นการประเมินอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังเกือบทุกด้าน ยกเว้น เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และข้อมูลที่นำเสนอในห้องนิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อย รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-188



แผนภาพที่ 0-188 ความพึงพอใจและความคาดหวังการให้บริการด้านอื่นๆ ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

ขุนละหาร จ. นราธิวาส

4.3.3.3.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

ขุนละหาร จ. นราธิวาส

ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมจากการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

ขุนละหาร จ. นราธิวาส มีคะแนน 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยด้านที่เห็นว่าได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปต่อยอดให้กับผู้อื่นได้ และมีความคุ้มค่าจากการเข้าชมนิทรรศการ ค่าเฉลี่ย 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ซึ่งมีคะแนนมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม รองลงมาคือ ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย ค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เท่ากัน และความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการและเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงาน ได้รับคะแนนน้อยที่สุดอยู่ที่ 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-189

(จำนวนตัวอย่าง=65)			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	T2B			
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ เครือข่ายพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ. นราธิวาส			4.21	84.20	97.69%			
1) ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม	2.31%	74.87%	22.82%	4.25	85.00	100.00%		
2) ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม		78.46%	21.54%	4.22	84.40	100.00%		
3) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม		78.46%	21.54%	4.22	84.40	100.00%		
4) ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้	12.31%	69.23%	18.46%	4.06	81.20	87.69%		
5) ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ จากการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ในด้านการเรียนหรือการทำงานของตนเองได้	1.54%	72.31%	26.15%	4.25	85.00	98.46%		
6) มีความคุ้มค่าของการเข้าชมนิทรรศการ และเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง		75.38%	24.62%	4.25	85.00	100.00%		
ได้รับประโยชน์น้อยที่สุด			ได้รับประโยชน์มากที่สุด					
1			2			3	4	5



แผนภาพที่ 0-189 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ. นราธิวาส

4.3.3.3.5 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญ (Performance Important Analysis)

1) ภาพรวม

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และขั้นตอนการให้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการด้านอื่นๆ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-190



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ข้อมูลและวิธีการนำเสนอ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร 4. ขั้นตอนการให้บริการ	-	2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5. บริการด้านอื่นๆ	-

แผนภาพที่ 0-190 Performance Important Analysis (ภาพรวมพิพจน์สิ่งที่ต้องถิ่นคุณละหาร จ.นราธิวาส)

2) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ และข้อมูลที่น่าสนใจในท้องถิ่นหรือการง่ายต่อความเข้าใจ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้ทรศการมีความน่าสนใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-191



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ 3. ข้อมูลที่นำเสนอในห้อง นิทรรศการถ่ายทอดความ เข้าใจ	-	2. เทคโนโลยีและวิธีการ เรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอ ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้ทรศการมีความ น่าสนใจ	-

แผนภาพที่ 0-191 Performance Important Analysis (ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอพิพิธภัณฑ์)

ท้องถิ่นขุนละหาร จ. นราธิวาส)

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่คุณใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังกะสีได้ง่าย และความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่คุณใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่คุณใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ให้บริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่คุณใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-192



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุด จัดแสดงนิทรรศการมี ความชัดเจน สังเกตได้ง่าย 2. ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด กิจกรรมประกอบ นิทรรศการ	4. การตกแต่งและ บรรยากาศภายในชุด นิทรรศการ	3. ความเหมาะสมของ เอกสารที่ให้บริการ	-

แผนภาพที่ 0-192 Performance Important Analysis (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นชุมชนละหาร จ. นราธิวาส)

4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ การแต่งกายสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ได้ดีควรรักษาระดับไว้

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-193



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ ให้คำแนะนำ 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ 3. การแต่งกายสุภาพ 4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ	-

แผนภาพที่ 0-193 Performance Important Analysis (ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นชุมชนละหาร จ. นราธิวาส)

5) ขั้นตอนการให้บริการ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ทำได้ดีถือเป็นจุดแข็ง

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่อง que ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย และความเหมาะสมของประเด็นที่น่าสนใจในนิทรรศการ

รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-194



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควรปรับปรุง เป็นอันดับแรก
-	1. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการมีความน่าสนใจ	3. การให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเข้าชม นิทรรศการ	2. เรื่องที่จัดแสดง นิทรรศการสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ง่าย 4. ความเหมาะสมของ

			ประเด็นที่นำเสนอใน นิทรรศการ
--	--	--	---------------------------------

แผนภาพที่ 0-194 Performance Important Analysis (ด้านขั้นตอนการให้บริการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น
ขุนละหาร จ. นราธิวาส)

6) การให้บริการด้านอื่นๆ

(1) ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง (Maintain Strong Performance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

(2) ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้ (Monitor for Change in Importance) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจสูงแล้ว (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์

(3) ประเด็นที่ปรับปรุงภายหลังได้ (Focus if Resource Permit) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) และเป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ได้แก่ เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความแปลกใหม่ของข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมีความน่าสนใจ และข้อมูลที่น่าสนใจในหอนิทรรศการถ่ายทอดความเข้าใจ

(4) ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก (Priority Area for Improvement) เป็นเรื่องที่มีความคาดหวังสูง (สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) แต่เป็นเรื่องที่ใช้บริการพึงพอใจต่ำ (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม) ทั้งนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก

รายละเอียดผังแผนภาพที่ 4-195



หมายเหตุ : ค่าบนแกน X หมายถึง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าบนแกน Y หมายถึง ค่าเฉลี่ยความ

1. ประเด็นที่ทำได้ดี เป็นจุดแข็ง	2. ประเด็นที่ทำได้ดี ควรรักษาระดับไว้	3. ประเด็นที่ปรับปรุง ภายหลังได้	4. ประเด็นที่ควร ปรับปรุงเป็นอันดับแรก
1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี กิจกรรม นิทรรศการ หลากหลาย ที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 3. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี ความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการ	2. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี หนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ ที่ได้จากการเข้าชม พิพิธภัณฑ์	4. เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความ แปลกใหม่ของข้อมูลด้าน ประวัติศาสตร์ 5. เทคโนโลยีและวิธีการเรียนรู้ ที่ ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้าน ประวัติศาสตร์ ทำให้นิทรรศการมี ความน่าสนใจ 6. ข้อมูลที่นำเสนอในห้อง นิทรรศการง่ายต่อความเข้าใจ	-

คาดหวัง

แผนภาพที่ 0-195 Performance Important Analysis (การให้บริการด้านอื่นๆ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น
ขุนละหาร จ. นราธิวาส)

4.3.3.3.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

ขุนละหาร จ.นราธิวาส

ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ.นราธิวาส จำนวน 30 ราย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมาใช้บริการ 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 33.33) เช่น อยากให้อนุรักษ์วัฒนธรรมเก่าแก่ที่หาดูยาก แผ่นพับ โบชัวร์ ประกอบนิทรรศการควรมีเพียงพอ และเอกสารประกอบกิจกรรมควรเหมาะสมทั้งเรื่องจำนวนและเนื้อหา
- 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 33.33) เช่น ห้องที่จัดแสดงควรกว้างขวางเดินได้สะดวกไม่เปียกกัน และการแบ่งพื้นที่บริการควรมีความเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบลงตัว
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 16.67) คือ อยากให้เพิ่มวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้นๆ
- 4) ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 13.33) ได้แก่ ควรมีวิดีโอ/ รวมเล่มนิทรรศการต่างๆ ไว้สำหรับคนที่เข้ามาดู และประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้
- 5) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 13.33) ได้แก่ ที่จอดรถควรมีเพียงพอ และระยะเวลาที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์แต่ละครั้งควรนานกว่านี้

รายละเอียดดังตารางที่ 4-34

ตารางที่ 0-34 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นขุนละหาร จ.นราธิวาส

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา	10	33.33
1.อยากให้อนุรักษ์วัฒนธรรมเก่าแก่ที่หาดูยาก	4	13.33
2.แผ่นพับ โบชัวร์ ประกอบนิทรรศการควรมีเพียงพอ	2	6.67
3.เอกสารประกอบกิจกรรมควรเหมาะสมทั้งเรื่องจำนวนและเนื้อหา	2	6.67
4.มีเกม/กิจกรรมให้ร่วมสนุกมากกว่านี้	1	3.33
5.หนังสือควรเพิ่มให้หลากหลาย และเพียงพอกว่านี้	1	3.33
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	10	33.33
1.ห้องที่จัดแสดงควรกว้างขวางเดินได้สะดวกไม่เปียกกัน	3	10.00
2.การแบ่งพื้นที่บริการควรมีความเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบลงตัว	3	10.00
3.ภาพและเสียงประกอบกิจกรรมฯ ควรชัดเจนสมบูรณ์ทุกจุด	1	3.33
4.อุปกรณ์/เครื่องทดลองควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด	1	3.33
5.สถานที่/บริเวณโดยรอบควรจัดตกแต่งให้สวยงาม	1	3.33

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
6.สถานที่ควรสะอาดไม่มีฝุ่น	1	3.33
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	5	16.67
.1อยากให้เพิ่มวิทยากรมีความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้นๆ	5	16.67
ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ	4	13.33
1.ควรมีวีดีโอ/รวมเล่มนิทรรศการต่างๆ ไว้สำหรับคนที่เข้ามาดู	3	10.00
2.ประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	1	3.33
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4	13.33
.1ที่จอดรถควรมีเพียงพอ	3	10.00
.2ระยะเวลาที่เข้าชมพิพิธภัณฑสถานแต่ละครั้งควรนานกว่านี้	1	3.33

หมายเหตุ: สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4 การประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาปรับปรุงบริการ

ในการสำรวจส่วนนี้ ได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park และผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม 2) การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งอุทยานการเรียนรู้ TK Park และมิวเซียมสยาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.4.1 อุทยานการเรียนรู้ TK Park

สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการเข้าใช้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจำนวน 8 ราย ระหว่างวันที่ 14-18 กันยายน 2563 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park ได้จัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการอุทยานการเรียนรู้ TK Park เพื่อนำเสนอประเด็นที่ควรทำการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ รับทราบมุมมอง และแนวทางที่จะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยจัดขึ้นเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2563 มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 9 ราย

ในด้านของการใช้บริการและทัศนคติที่มีต่ออุทยานการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ TK Park เพราะเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำให้มาใช้บริการ และโดยปกติเป็นคนที่ชอบอ่านหนังสืออยู่แล้ว โดยส่วนหนึ่งมองว่ามาใช้บริการแล้วสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือได้ ด้านมุมมองที่มีต่อ TK Park ส่วนใหญ่มองว่าเป็นห้องสมุดที่มีความทันสมัย เพราะเป็นห้องสมุดที่สามารถยืม / คืน ผ่านระบบออนไลน์ได้ หรือค้นหาหนังสือผ่านระบบออนไลน์ได้ สามารถทราบข้อมูลรายการหนังสือผ่านทางออนไลน์

ได้ โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมา หรือไม่ต้องคอยสอบถามเจ้าหน้าที่ สามารถเช็คข้อมูลเองได้ ซึ่งจากการสอบถามทุกคนจะยังกลับมาใช้บริการของ TK Park เนื่องจากมีหนังสือให้เลือกหลากหลาย และมีหนังสือที่หายากให้เลือก โดยสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบริการ ดังนี้

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
ด้านเนื้อหา สื่อการเรียนรู้			
(1) เป็นห้องสมุดที่มีช่องทางการให้บริการออนไลน์ที่ทันสมัย ที่ทำให้ทุกคนเข้าถึงบริการได้ง่าย - ค่าสมาชิกถูก 150 บาท ต่อปี พื้นที่ให้บริการมีทั้งสื่อแบบออนไลน์ และออฟไลน์ ทำให้สามารถเข้ามาใช้บริการได้ทุกวัย - มีหลายสื่อให้เลือกใช้ บริการ เช่น สื่อมีเสียง มีภาพ คอร์สออนไลน์ ทำให้ประชาชนมีทางเลือก และสนใจจะใช้บริการมากขึ้น - มีบริการอ่านหนังสือทางออนไลน์ วีดีโอ คอร์สออนไลน์ได้ ทำให้คนที่สนใจอ่านหนังสือมีทางเลือกในการอ่านหนังสือมากขึ้น ทุกคนสามารถเข้าไปใช้บริการได้ ไม่มีข้อจำกัด ทำให้ทุกคนเท่าเทียมกัน - เป็นห้องสมุดที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการอ่านหนังสือมากขึ้น มีทางเลือกให้ผู้อ่านหลายช่องทางทั้งอ่านหนังสือเสียงอ่านหนังสือผ่านออนไลน์ มีกิจกรรมคอร์สออนไลน์	(1) หนังสือไม่ครบชุด เช่น หนังสือนวนิยาย มี 10 ชุด 10 ตอน แต่ทาง TK Park นำมาให้อ่านไม่ถึง 10 ชุด ทำให้รู้สึกไม่ยอมอ่าน การอ่านไม่ต่อเนื่อง อ่านไม่ครบจบจบ	-	)1) เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ ที่มีในห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอ และมีประเภทหนังสือไม่หลากหลาย ในมุมมองของผู้ให้บริการเห็นว่าได้จัดซื้อหนังสือใหม่เพิ่มทุกปีต่อเนื่อง เพราะมีงบประมาณในการจัดสรรส่วนนี้ในทุกปี แต่ผู้ใช้บริการอาจจะทำการยืมไม่ทัน โดยแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ จะพัฒนาแอปพลิเคชันในการให้บริการสำหรับสมาชิกของ TK Park สมาชิกจะสามารถตรวจสอบข้อมูล สืบค้น จองหนังสือผ่านช่องทางนี้ได้ และในระยะต่อไปจะพัฒนาให้สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ ได้ด้วย คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ปลายปี 2564

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
- สามารถยืมหนังสือผ่านออนไลน์ได้ โดยไม่ต้องเดินทางมา สามารถยืมออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง ในการเลือกหนังสือ (2) มีหนังสือให้เลือกหลากหลาย มีหนังสือเก่าที่หายาก หนังสือต่างประเทศ ที่ราคาแพงให้บริการ - หนังสือมีหนังสือให้เลือกหลากหลาย - หนังสือมีหลากหลายมาก มีหนังสือเก่าที่หายาก เช่น ประวัติศาสตร์สุโขทัย ก็จะมีให้บริการที่ TK Park มีหนังสือให้เลือกอ่านมากกว่า 1,000 เล่ม เพียงพอสำหรับนักอ่าน - คนทุกเพศทุกวัย สามารถยืมได้หมด ใครก็ยืมได้ หนังสือบางประเภท เช่น เทคโนโลยี ไอที ออกมาใหม่ จะหาอ่านได้ที่ TK park ถึงแม้บางครั้งจะนำเข้ามาช้า แต่ก็ยังมีหนังสือเล่มใหม่ประเภทใกล้เคียงกันมาทดแทนระหว่างรอหนังสือเล่มใหม่ แล้วรอไม่นานหนังสือบางประเภทแพงมาก โดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษ ถ้าซื้อเองนอกจากจะมีค่าใช้จ่ายแล้วยังอ่านครั้งเดียว ก็ไม่ยากอ่านอีกแล้ว เพราะอ่านจบรู้			

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
เรื่องเนื้อหาครบแล้ว			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
(1) ความสะดวกและยืดหยุ่นในการใช้บริการ ทั้งในแง่ของระยะเวลาการยืม การเดินทาง และวัน-เวลาให้บริการ - สามารถยืมได้ถึง 6 เล่ม นานถึง 14 วัน ทำให้การอ่านหนังสือได้สนุกละเอียดมากขึ้น ไม่ต้องเร่งรีบได้มีเวลาอ่านหลายรอบ - เวลาเปิด 10.00 - 20.00 น. เป็นเวลากำลังดี คนเลิกงานก็สามารถมาใช้บริการได้ - เดินทางง่ายสะดวกมีรถไฟฟ้าผ่าน - สามารถใช้บริการได้ทั้งคนที่ เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก โดยไม่มีการปิดกั้น (2) สถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบ สามารถจัดพื้นที่ในการให้บริการได้ดี - TK Alive สถานที่คับแคบ แต่สามารถจัดให้มีพื้นที่ได้ครอบคลุม ทั้งห้องอ่านหนังสือห้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ห้องพักผ่อนไม่รู้สึกรีดอัด เปิดโล่งโปร่งสบาย - ภายใน TK Park มีบริเวณ	(1) บรรยากาศของห้องสมุด โดยมีการกล่าวถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับบรรยากาศที่มองว่าเป็นห้องสมุดแบบเก่าเกินไป คนยังยึดติดว่าห้องสมุดต้องเงียบ แต่ไม่ควรให้ดูเงียบ ดูสงบเกินไปขนาดนี้ ควรมีการเปิดเพลงคลอเบาๆ คนที่เข้ามาใช้บริการจะได้รู้สึกสดชื่นมากขึ้น	(1) พื้นที่ในการให้บริการ ไม่มีพื้นที่สำหรับให้บริการกับเด็ก รวมถึงอุปกรณ์หรือสื่อการสอนการเรียนรู้สำหรับเด็ก เช่น เกมลองสมองทดสอบไอคิว มีการเล่าเรื่องราวในจอร์นิตีโอ เป็นการชวนเพื่อดึงดูดใจให้เด็กสนใจมากขึ้น (2) สถานที่ อยากให้การทำความสะอาดภายใน TK Park มากขึ้นกว่านี้ ควรทำความสะอาดทุก 1 ชั่วโมงมีการฆ่าเชื้อจะทำให้ผู้เข้าชมมีความมั่นใจมากขึ้น (3) สถานที่ในการให้บริการ - เพิ่มพื้นที่ให้มีลักษณะคล้ายกับสวนสาธารณะจำลอง จัดเป็นสนามหญ้าปลอม จัดเป็นพื้นที่ให้ผู้ให้บริการได้นั่งอ่านหนังสือด้วยจะดูร่มรื่นผ่อนคลาย ดูต้นไม้สีเขียวแล้วสบายตา	(1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - สถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการใช้บริการ การออกแบบพื้นที่ เนื่องจากมีปัญหาเรื่องสถานที่ปิดปรับปรุงทำให้ไม่สามารถขยายพื้นที่ได้มากกว่านี้ แต่กำหนดที่จะเปิดให้บริการ TK Park ที่อยู่ระหว่างปิดปรับปรุง คาดว่าประมาณปี 2564 และช่วงที่ผ่านมามีปัญหาเรื่องสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ไม่สามารถเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือได้ เพราะต้องจัดสถานที่แบบเว้นระยะห่าง - ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการต่างๆ ควรบอกประเภทหนังสือที่ชัดเจน หนังสือเด็กอายุ 5-8 ปี ควรแยกโซนประเภทหนังสือที่ชัดเจน เช่น หนังสือการ์ตูน Comic ที่เป็นหนังสือการ์ตูนรูปภาพ แยกจากหนังสือการ์ตูนเขียนบรรยาย เป็นต้น ทั้งนี้ ประเด็นการให้บริการนี้จะต้องมีการค้นหาความต้องการของผู้ใช้อีกครั้ง เนื่องจากเป็นความ

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
ให้นั่งอ่านหนังสือ ที่ทันสมัย มีหลายมุม เพราะถ้าเป็นห้องสมุดทั่วไป จะจัดโต๊ะเก้าอี้ให้นั่งเรียงเหมือนห้องเรียน ห้องประชุม ดูแล้วอึดอัดนั่งไม่สบาย - การจัดห้องได้มีระเบียบ คนไม่พลุกพล่านมีความเงียบกำลังดีในการอ่านหนังสือคนอ่านหนังสือมีสมาธิ		- เพิ่มห้องอ่านหนังสือที่เป็นสวนหย่อม จะได้รู้สึกว่บรรยากาศในการอ่านหนังสือผ่อนคลายมากกว่านี้ - ปรับปรุงบริเวณที่นั่งให้นั่งได้สบาย เช่น เบาะเป็นโซฟาแบบเดี่ยว เป็นมุม ถ้าเป็นโซฟาแบบวงกลมคนที่ไม่รู้จักกันมานั่งประจันหน้ากันก็จะเกิดการอึดอัด เปิดเพลงคลอเบาๆ เพื่อไม่ให้บรรยากาศดูเงียบเกินไป - เพิ่มพื้นที่ในการอ่านหนังสือให้กว้างกว่านี้ และให้เป็นสัดส่วนมุมส่วนตัวมากขึ้น - จัดห้องสำหรับเด็กของเล่น สื่อสร้างสรรค์ให้มากขึ้น จะได้ดึงดูดใจให้เด็กอยากอ่านหนังสือ	ต้องการเฉพาะกลุ่ม ที่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการในภาพรวม
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร			
-	-	(1) เจ้าหน้าที่ให้บริการ - ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ - อยากให้เจ้าหน้าที่ลงมาดูแลเรื่องการจัด	-

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
		หนังสือให้ดูเป็นหมวดหมู่มากกว่านี้ แม้จะหาหนังสือในระบบคอมพิวเตอร์แล้วยังไม่พบ ควรทำให้การหาหนังสือง่ายขึ้น จัดหมวดหมู่ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น จัดเรียงตามชื่อผู้แต่ง นามปากกา จะหาง่ายมากขึ้น หนังสือเข้าใหม่ หนังสือที่เข้ามานานมากกว่าสัปดาห์แล้วก็ควรแยกเป็นหมวดหมู่ - การให้บริการในส่วนการสืบค้น หรือการยืม / คืนหนังสือ ควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรประจำตามจุดต่างๆ ไว้สำหรับดูแล หรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบหนังสือที่ยืมไป ไม่ให้มีการขีดเขียนในหนังสือ ควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในการลงโทษมากกว่านี้สำหรับผู้ที่ทำหนังสือเสียหาย คนที่ยืมต่อมีความรู้สึกไม่อยากอ่านและเสียดายหนังสือ	

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
ระบบการให้บริการ และบริการช่องทางออนไลน์			
-	(1) ระบบสืบค้นหาหนังสือควรมีหลากหลายรูปแบบ โดยมีการกล่าวถึงสิ่งที่ไม่ประทับใจว่าหาหนังสือลำบาก เพราะไม่มีข้อมูลผู้แต่งตามนามปากกา ต้องดูจากตราไหนไม่บอก รายละเอียด ชัดเจน แต่ก่อนจะมีแคนเตอร์ให้ถามแต่ปัจจุบันไม่มี ไม่ทราบด้วยว่าต้องถามใคร ต้องค้นหาข้อมูลเองในคอมพิวเตอร์ทำให้ยุ่งยาก บางทีหนังสือที่อยากอ่านก็จะดูจากนามปากกาว่า นามปากกานี้แต่งหนังสืออะไรบ้าง (2) ความทันสมัยของระบบการจัดการ การยืมคืนหนังสือ ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำระบบ แต่ระบบที่ใช้ไม่ทันสมัยไม่เป็นแบบ Real Time ข้อมูลของหนังสือใหม่ๆ ที่เข้ามา ณ วันนั้นจะไม่แสดงทันที	(1) ระบบการสืบค้นหาหนังสือ - เพิ่มจอโปรเจคเตอร์ขนาดใหญ่ ที่แสดงรายการหนังสือที่เข้ามาใหม่ในแต่ละวัน ให้ทราบโดยไม่ต้องไปเดินหาตามชั้นวางหรือต้องค้นในระบบคอมพิวเตอร์ ถ้าทำเป็นจอโปรเจคเตอร์จะรวดเร็ว และชัดเจนกว่า - อยากให้มีข้อมูลของนามปากกาผู้แต่งไว้จัดเป็นหมวดหมู่ของผู้แต่งนามปากกา	)1) เว็บไซต์ TK Park - ด้านการมีช่องทางในการติดต่อ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ สำหรับเว็บไซต์ TK Park พบว่า เป็นเรื่องที่ใช้บริการมีความคาดหวังสูงเมื่อเทียบกับความพึงพอใจ ทั้งนี้ สาเหตุอาจเกิดจากไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเมื่อมีปัญหาจากการใช้งานเว็บไซต์ แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ เพิ่มเบอร์โทรศัพท์มือถือเข้าไปในช่องทางการติดต่อสอบถามเพื่อให้ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกมากขึ้น - บริการห้องสมุด การค้นหา การจอง การยืมคืน การดูประวัติการยืมคืน หนังสือสำหรับเว็บไซต์ TK Park พบว่า เป็นเรื่องที่ใช้บริการมีความคาดหวังสูงเมื่อเทียบกับความพึงพอใจ ทั้งนี้ ปัญหาอาจเกิดจากระบบการสืบค้นหาหนังสือค่อนข้างมีความยุ่งยาก ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว แนวทางการแก้ปัญหานี้คือนำระบบ OPAC ใหม่มาใช้งาน ที่สามารถค้นหาและสามารถ

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
			เลือกหนังสือและใช้บริการได้ง่ายขึ้น ประสิทธิภาพในการสืบค้นจะดีขึ้น หน้าตาจะเป็นมิตรกับผู้ใช้งานมากขึ้น - ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้บริการเห็นว่าข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยทันสมัย แนวทางแก้ไขคือ ปรับรูปแบบการนำเสนอ หรือปรับเปลี่ยนหัวข้อข่าวสารกิจกรรมให้เข้าใจง่าย และเมื่อเข้ามาอ่านสามารถทราบได้ว่าเป็นเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านใด และจัดทำเมนูให้อยู่ด้านหน้าที่สามารถเปิดแล้วเห็นข่าวสารนั้นๆ ได้ทันที (2) เฟซบุ๊ก -การจัดกิจกรรมออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก เนื่องจากการจัดกิจกรรมผ่านช่องทางหลักมีอุปสรรคจึงต้องจัดกิจกรรมผ่านช่องทางนี้ แต่ก็มีผู้ให้บริการบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางนี้ได้ ซึ่งก็เป็นโอกาสที่จะได้ขยายกลุ่มเป้าหมายที่จะมาใช้บริการเพิ่มขึ้น (3) แอปพลิเคชัน -การจัดรูปแบบในแอปพลิเคชันง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน แนวทางการแก้ไขปัญหานี้จะมีการนำ

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ
			ระบบ OPAC เข้ามาใช้งาน และจัดทำ Display ใหม่จะทำให้การใช้งานมีความน่าสนใจมากขึ้น -ความหลากหลายของประเภทสื่อที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องลิขสิทธิ์กับสำนักพิมพ์ โดยเฉพาะหนังสือแปลที่หาเจ้าของสำนักพิมพ์ไม่อนุญาตก็ไม่สามารถนำมาให้บริการออนไลน์ได้ ปัญหานี้ผู้ใช้บริการอาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเรื่องการยืมหนังสือ e-book ว่าสามารถยืมได้จำนวนไม่จำกัดไม่ต้องรอคิวนาน ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการให้รับทราบข้อจำกัดดังกล่าวต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุงการให้บริการอุทยานการเรียนรู้

นอกเหนือจากการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะด้านที่มีปัญหาจากการใช้บริการแล้ว สิ่งที่ TK Park ควรพิจารณาพัฒนาบริการแบบเชิงรุกให้มีความพร้อมมากที่สุด โดยเฉพาะเมื่อสามารถเปิดให้บริการได้เต็มรูปแบบ ด้วยการเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเฉพาะกลุ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 16-18 ปี ที่จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน) แม้จะมีระดับความพึงพอใจที่สูงแล้วก็ตาม (ดังนั้น ในระยะต่อไปควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจำแนกตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร หรือการเป็นกลุ่มที่จะเป็นผู้สนับสนุนบริการของ TK Park อย่างต่อเนื่อง

4.4.2 มิวเซียมสยาม

สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการมิวเซียมสยาม เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังจากการเข้าใช้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 8 ราย ระหว่างวันที่ 14-18 กันยายน 2563 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการมิวเซียมสยาม ได้จัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการมิวเซียมสยาม เพื่อนำเสนอประเด็นที่ควรทำการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ รับทราบมุมมอง และแนวทางที่จะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยจัดขึ้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2563 มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 7 ราย

ในด้านของการใช้บริการและทัศนคติที่มีต่อมิวเซียมสยาม ส่วนใหญ่มาใช้บริการเพราะมีคนแนะนำ ทราบจากสื่อช่องทางออนไลน์จากการแชร์ข้อมูล เป็นทางผ่านที่มองเห็นแล้วมีความน่าสนใจ และอยากทราบเรื่องราวประวัติศาสตร์ไทย เลยเข้าไปหาในเพจประวัติศาสตร์ไทยแล้วพบมิวเซียมสยาม ทำให้ได้มาใช้บริการ ซึ่งหากสอบถามถึงมุมมองที่มีต่อมิวเซียมสยาม ส่วนใหญ่มองว่าเป็นสถานที่รวบรวมประวัติศาสตร์ ที่สะท้อนถึงความเป็นไทย โดยมีการกล่าวถึง ดังนี้

- สถานที่รวบรวมประวัติศาสตร์ของไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะชื่อมิวเซียมสยาม แปลความหมายได้ว่าพิพิธภัณฑ์ของเมืองสยาม ถ้าสยามก็บ่งบอกว่าประเทศไทย เพราะเราคือเมืองสยาม
- พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ของคนไทย เพราะการจัดนิทรรศการ และเรื่องราวที่จัดแสดงในมิวเซียมสยามเป็นเรื่องราวประวัติศาสตร์ไทย
- ความเป็นไทยเพราะสิ่งที่แสดงในมิวเซียมสยามเป็นพิพิธภัณฑ์ที่แสดงประวัติศาสตร์ไทยทั้งหมด
- นึกถึงเมืองสยาม เพราะชื่อบอกว่ามิวเซียมสยามก็ต้องเป็นสิ่งที่สื่อถึงความเป็นไทย
- พิพิธภัณฑ์ของคนไทยเพราะชื่อก็บอกและสื่อความหมายว่าเป็นพิพิธภัณฑ์ของเมืองสยาม
- พิพิธภัณฑ์การแสดงความเป็นไทย เพราะภายในนิทรรศการบอกเล่าประวัติความเป็นมาของไทย
- พิพิธภัณฑ์การศึกษาประวัติศาสตร์ไทย เพราะเป็นแหล่งรวมเนื้อหาประวัติศาสตร์ไทย

- พิพิธภัณฑ์ที่จัดแสดงประวัติศาสตร์ไทย เพราะเป็นแหล่งรวบรวมเนื้อหาทางประวัติศาสตร์ไทยไว้

โดยสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบริการ ดังนี้

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง การให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง บริการในมุมมองของ ผู้ให้บริการ
ด้านเนื้อหาและนิทรรศการ			
-	(1) การจัดแสดงนิทรรศการแต่ละห้อง มีการสื่อสารที่เข้าใจยาก ผู้เข้าชมไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ได้แก่ -ห้องเปิดกล่องมีลูกเล่นที่น่าสนใจแต่เหมาะสำหรับคนไทยเท่านั้น ถ้าเป็นชาวต่างชาติมาชมอาจจะไม่เข้าใจ - ห้องแสดงนิทรรศการไม่มีภาษาอังกฤษครบทุกห้อง เช่น ห้องความเชื่อ - การจัดห้องความเชื่ออาจทำให้คนต่างชาติหรือคนที่ไม่เชื่อ หรือนับถือเรื่องราวที่จัดแสดงจะมองว่าเป็นเรื่องมกมายไม่น่าสนใจ -ห้องความเชื่อ ไม่ควรนำมาจัดแสดง เพราะไม่อยากจะให้มีการสืบทอดไปถึงคนรุ่นหลัง และอยากให้เน้นแนวคิดในการคิดดีทำดีมากกว่า -ห้องไทยสถาบัน นำเสนอให้เข้าใจยาก ไม่เข้าใจความหมายที่ต้องการจะสื่อ ควรจะมี	(1) การจัดแสดงนิทรรศการแต่ละห้อง ควรมีการจัดทำคู่มือเพื่อใช้ศึกษาระหว่างเข้าชมปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอให้เข้าใจง่าย ได้แก่ -ห้องแสดงอาชีพตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ดูแล้วยังไม่เข้าใจ ไม่เป็นเรื่องราวต่อเนื่อง - ควรเล่าเรื่องราวที่ละเอียดและมีคู่มือให้ผู้ให้บริการด้วยจะได้เข้าใจไปพร้อมๆ กับวิดีโอ -ห้องเรียนในอดีตที่มีโต๊ะเก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ไม่แน่ใจว่าต้องการสื่อสารหรือมีกิจกรรมอะไรให้ทำจากห้องนี้หรือไม่ ควรมีกระดานไว้ให้ ผู้เข้าเยี่ยมชมได้เขียนเก็บไว้เป็นที่ระลึกความทรงจำเดินเข้ามาในห้องนี้ น่าจะมีเสียงเพลงหรือวิดีโอเล่าเรื่องราว ทำเป็นวิดีโอแสดงบนกระดาน ทำเป็นภาพครูกำลังสอนเด็กนักเรียนแล้วมีหนังสือ ก-ฮ ลายไทยวางอยู่บนโต๊ะโต๊ะ -ห้องเปิดกล่อง การจัดแสดงยังสื่อไม่ชัดเจน ควรระบุข้อความบรรยายว่ามีภาพอะไรบ้าง ไม่ต้องเปิดกล่อง -ห้องที่แสดงควรต้องมี	-

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง การให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง บริการในมุมมองของ ผู้ให้บริการ
	คำตอบเฉลยให้ใน ภายหลัง ถ้าเป็นต่างชาติ เข้ามาก็จะไม่ว่าห้องนี้ คือห้องอะไร ต้องการ แสดงอะไร ต้องมีทั้ง ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษอธิบาย รายละเอียดสิ่งที่ต้องการ สื่อสาร	ภาษาอังกฤษทั้งห้อง ทุกภาพ นิทรรศการที่บรรยาย เพราะ มิวเซียมสยามคือหน้าต่างของ ไทย คนต่างชาติที่มาเยี่ยมชม ควรได้รับรู้เรื่องราวความเป็น ไทย -ห้องแสดงความเป็นมาของ คนไทย ถ้าเนื้อเรื่องดำเนินไป แล้วคนเข้ามาทีหลังจะไม่ ทราบเรื่องราวตั้งแต่ต้น ควรให้ เรื่องราวที่ผ่านการนำเสนอไป แล้วยังคงอยู่ เพื่อให้คนที่เข้า มาทีหลังได้ย้อนดูตามได้ทัน โดยไม่ต้องรอให้เรื่องราวจบ ก่อนแล้วมาเริ่มใหม่	
ด้านข้อมูลและวิธีการนำเสนอ			
(1)มีการนำเสนอ เรื่องราวเนื้อหาโดยการ นำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ -ใช้เทคโนโลยีเข้ามา ช่วยในการเยี่ยมชมของ ผู้ให้บริการ เช่น จอ ทัชสกรีน ใช้งานง่าย ดู ทันสมัยมากขึ้น -ห้องถอดรหัสใช้เทคนิค ดิจิทัลสื่อได้น่าสนใจ ห้องเปิดกล่องเป็นกล่อง มีลูกเล่นดี -มีการใช้เทคโนโลยีใน การจัดแสดงมีแสงสี เสียง เล่าเรื่องราวดู ทันสมัย -เป็นพิพิธภัณฑ์แห่ง แรกของคนไทยที่นำ	(1) รูปแบบการนำเสนอ และเนื้อหาที่จัดแสดง การนำเสนอ การเล่าเรื่อง ไม่ร้อยเรียง หรือสื่อสาร ให้เข้าใจ -การเล่าเรื่อง ประวัติศาสตร์ไทย ไม่ได้ เล่าเรื่องเริ่มตั้งแต่สุโขทัย อยุธยา กรุงธนบุรี เป็น การนำเสนอภาพรวม มากกว่า ซึ่งคนที่ไม่มี ความรู้หรือไม่ได้เรียน เรื่องราวเหล่านี้มาก่อนก็ จะไม่รู้รายละเอียด - การอธิบายหรือการ นำเสนอเนื้อหาของ นิทรรศการมีมากเกินไป ทำให้คนที่ไม่ยอมอ่าน	(1) รูปแบบการนำเสนอ และ เนื้อหาที่จัดแสดง -ควรเพิ่มเรื่องราวทาง ประวัติศาสตร์ให้มากกว่านี้ เช่น ภาพเล่าเรื่องราวศึก บางระจัน เรื่องราวพ่อขุน รามคำแหง ประวัติศาสตร์ของ แต่ละรัชกาล ตั้งแต่รัชกาลที่ 10-1ว่าในแต่ละรัชกาลมีการ เปลี่ยนแปลงประวัติศาสตร์ ไทยอย่างไรบ้าง -มิวเซียมสยามควรทำให้เห็น ว่ากลุ่มเป้าหมายที่จะไปเข้าชม เป็นกลุ่มใด เช่น นักเรียน นักศึกษา คนสูงวัย คนทำงาน หรือต่างชาติ เพื่อจะได้รู้ว่ามี การจัดกิจกรรม นิทรรศการไว้ สำหรับใคร คนกลุ่มไหน	(1) เนื้อหาและรูปแบบการ นำเสนอ - เนื่องจากการให้บริการใน ระยะหลังมิวเซียมสยามอาจมี กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความ หลากหลายเข้ามาใช้บริการ โดยเป็นผลมาจากการเปิด ให้บริการรถไฟใต้ดินทำให้ กลุ่มคนที่มาใช้บริการไม่ใช่ กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการมา เรียนรู้ เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ อย่างแท้จริง เนื่องจาก เอกลักษณ์ของการชม พิพิธภัณฑ์ คือ การเรียนรู้ทำ ความเข้าใจจากการอ่าน การ จัดแสดงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ ประวัติศาสตร์ที่นำมาจัด แสดงด้วยตนเอง ดังนั้น การ

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง การให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง บริการในมุมมองของ ผู้ให้บริการ
ประวัติศาสตร์มาจัดแสดงนิทรรศการ แล้วใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการถ่ายทอดมากขึ้น ทั้งคอมพิวเตอร์จอสไลด์ บอกเล่าเรื่องราว ประวัติศาสตร์ -เป็นแหล่งรวม ประวัติศาสตร์ไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เพื่อให้คนไทยและต่างชาติ ได้เข้ามาศึกษา มีการจัดแสดงเรื่องราว ประวัติศาสตร์ ผ่านทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้วิธีการเยี่ยมชมง่ายขึ้น	-เนื้อหาของแต่ละห้องที่เป็นการบรรยายเล่าเรื่องที่มีระยะเวลาค่อนข้างนาน ไม่จบภายใน 2 นาที และไม่เข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อ -การจัดนิทรรศการยังไม่ดึงดูดใจ ไม่น่าสนใจไม่ดูเป็นเอกลักษณ์ของสยาม ดูไม่ยิ่งใหญ่ เหมือนนำเรื่องราวทั่วไปในเมืองสยามมาจัดแสดง (2) ข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี -การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดแสดงนิทรรศการมากขึ้น ทุกอย่างผ่านคอมพิวเตอร์ ทำให้คนที่ไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก เยี่ยมชมนิทรรศการไม่เข้าใจ เดินชมได้เอย่างเดียว แต่ไม่ได้สัมผัส ต้องมีคนมาคอยช่วยอธิบาย ซึ่งควรมีคำอธิบายวิธีการใช้แต่ละห้องด้วย ติดไว้ทุกห้อง หรือมีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายให้มากกว่านี้ในกรณีที่มีผู้สูงอายุหรือเด็กมาด้วย	สามารถเข้าไปชมได้ ตรงกับสิ่งที่ต้องการหรือไม่ หากไม่มีกลุ่มเป้าหมายคนที่เข้าไปก็เข้าใจว่าสามารถดูได้ทุกเพศทุกวัย เป็นตึกนิทรรศการที่เหมือนการจัดงานทั่วไป - อยากให้นำความเป็นไทยมาจัดแสดงมากกว่านี้ เข้าไปดูแล้วยังไม่ถึงกับปลื้มประทับใจเท่าที่ควร - นำเครื่องเล่นของคนไทยสมัยโบราณมาจัดแสดง ห้องเรียนของคนไทยสมัยก่อนเอาโต๊ะมาวาง แต่ไม่ได้ดูน่าสนใจเลยทำให้คนเยี่ยมชมได้เพียงแค่เดินผ่านเป็นห้องทางผ่านเท่านั้น ควรจะมีหุ่นยนต์เป็นครูหรือนักเรียนจะได้น่าสนใจมากกว่านี้	มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอธิบายรายละเอียดผู้มาใช้บริการในทุกกระบวนการ อาจจะเป็นไปได้ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแล้ว ยังไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้มีการเรียนรู้ทำความเข้าใจด้วยตนเองเป็นหลัก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
(1) สถานที่และการ	(1) บรรยากาศและการ	(1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(1) ป้ายสัญลักษณ์

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง การให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง บริการในมุมมองของ ผู้ให้บริการ
ตกแต่ง -สถานที่กว้างขวาง น่า เข้าเยี่ยมชม พื้นที่ทั้ง ภายในตัวอาคารและ ภายนอกกว้างขวาง มีที่ จอดรถ มี รปภ .คอย ดูแล -ภายในห้องจัด นิทรรศการแต่ละห้อง กว้างขวางไม่อึดอัดเวลา เข้าชม มีการจัดลำดับ จัดคิวของผู้เข้าเยี่ยมชม ได้ดี -พื้นที่บริเวณแต่ละห้อง กว้างขวาง จุคนได้ จำนวนมาก -อาคารจัดแสดง นิทรรศการดูเป็นไทย ผสมกับอังกฤษแบบ สมัยใหม่ ไม่ทำเป็นเรือน ไทยที่ดูโบราณมากไป รูปแบบอาคารมีความ เป็นต่างชาติด้วย สวย ดู หลัง น่าสนใจ เข้าไป เยี่ยมชมเดินเข้าไปรู้สึก ว่าได้สัมผัสบรรยากาศ ของไทยแบบยุค สมัยใหม่จริงๆ)2 (การเดินทาง และ การเชื่อมโยงกับสถานที่ อื่น โดยตั้งอยู่ใจกลาง เมืองเดินทางสะดวก ติด รถไฟฟ้าได้ดิน และอยู่ใน บริเวณใกล้เคียงกับวัด	ตกแต่ง -ด้านหน้าของมิวเซียม สยาม มีกบแดงแสดงอยู่ ไม่สามารถรู้ได้เลยว่าคือ อะไร มีประวัติความเป็นมา อย่างไร ไม่ทราบ ว่าเป็นอย่างไร ไม่ทราบ ว่าเป็นสัญลักษณ์ของอะไร (2) ป้ายสัญลักษณ์บอก ทาง -ทางเดินของมิวเซียม สยามในแต่ละห้องไม่มี ป้ายบอกชัดเจนว่าเป็น อะไรและแสดงเกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ด้านไหน	ระหว่างเยี่ยมชมนิทรรศการ - ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับเด็กที่มาเยี่ยมชม โดยมีโต๊ะหรืออุปกรณ์ สำหรับ เด็กไว้บริการ เช่น ห้อยกล่อง บางกล่องเด็กไม่สามารถดูได้ เพราะสูง - ป้ายบอกทางให้ชัดเจน มากกว่านี้ทำเป็น Timeline ใส่ที่ละห้องว่าผู้ชมควรไปห้อง ไหนก่อนตามลำดับ 1, 2 ,3 ใส่ เป็นเรื่องๆ โดยมีหน้าจอสไลด์ หรือเครื่องฉายบอก ทำ เครื่องหมายและมีเสียงพูด แนะนำว่าชมห้องนี้เสร็จท่าน จะได้พบกับห้องไหนต่อไปจะ ได้ไม่เดินวนไปวนมา - ทางเดินวกไปวนมาคนชม นิทรรศการไม่เข้าใจว่าต้องเดิน ไปห้องไหน ควรมีป้าย เป็น ลูกศรหรือทำเป็นจอฉายให้คน ชมดูให้เห็น ชัดกว่านี้ถ้าไม่มีคน คอยแนะนำก็จะไม่รู้ว่าจะต้องไป ห้องไหนต่อ และแต่ละห้องอยู่ ตรงไหน มีห้องไหนบ้างเพราะ ไม่มีป้ายบอกที่ชัดเจนเลย ได้ แค่เดินห้องนั้นออกห้องนี้ไม่ ทราบด้วยว่ามีกี่ชั้น ควรมีการ ประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนทั่วถึง มากกว่านี้ - อยากให้มีร้านอาหารตั้งอยู่ใน มิวเซียมสยามมากกว่านี้ เช่น ร้านเครื่องต้มไทยสมัยโบราณ ชาไทย โอเลี้ยง ร้านอาหาร	-ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดมี ความชัดเจน สังเกตได้ง่าย ที่ ผ่านมาได้ปรับปรุงเรื่องป้าย มาโดยตลอด เช่น มีการแก้ไข ป้ายเปลี่ยนข้อความภายใน ป้ายให้มีความหลากหลาย ทำ ป้ายเสริมติดตามสถานที่ ต่างๆ เพื่อให้มีความสะดวก นอกจากนี้ ยังอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับกลุ่มคนที่มาจากรถ ไฟฟ้าและต้องการมาใช้ บริการห้องน้ำ ร้านอาหาร ก็ มีการทำป้ายส่วนนี้เพิ่ม เพื่อให้สังเกตได้ง่าย รวมถึงมี การทำป้าย Standee โบชัวร์ และมีเจ้าหน้าที่คอย อำนวยความสะดวก ยื่น สังเกตอยู่บริเวณใกล้เคียง

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง การให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง บริการในมุมมองของ ผู้ให้บริการ
สำคัญในไทย และ พระราชวัง ทำให้มา เที่ยวมิวเซียมสยาม สามารถไปเยี่ยมชม ความเป็นไทยในสถานที่ สำคัญอื่นๆ บริเวณ รอบๆ ได้		ไทย ร้านขนมไทยเพื่อให้ ผู้ใช้บริการ นอกจากชม พิพิธภัณฑ์แล้วยังได้ทาน อาหารของคนไทยด้วย -อยากให้เพิ่มที่นั่งด้านหน้า มิวเซียมสยามให้มากขึ้น เพื่อที่ คนมาเยี่ยมชมจะได้มีพื้นที่ นั่งเล่นพักผ่อนก่อนและหลัง เข้าชมมิวเซียมสยาม -สถานที่บริเวณหน้าตึก กว้างขวาง ควรนำไปใช้ ประโยชน์ให้มากกว่านี้ ทำเป็น จุดถ่ายรูปมีต้นไม้ดอกไม้สวยๆ ไว้ให้ผู้มาเยี่ยมชมได้ถ่ายรูป -ด้านหน้าของมิวเซียมสยามดู โล่งไป น่าจะใช้พื้นที่ให้ น่าสนใจมากกว่านี้จัดทำเป็น สวนสาธารณะหรือทุกวันเสาร์- อาทิตย์ มีนิทรรศการแสดง จัดเป็นเวทีให้ผู้เข้าชมเหมือน งานวัด -อยากให้มีการจัดรถรับ-ส่ง จากสนามบินมาที่มิวเซียม สยามฟรี	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร			
-	-	-	1) การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ - ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ จะมีการจัดอบรม เจ้าหน้าที่ประจำปี เช่น การอบรมการใช้ภาษาอังกฤษ อบรมเรื่องบุคลิกภาพ ส่วน เรื่องความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีน้อยมี

จุดแข็ง	จุดอ่อน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง การให้บริการ	แนวทางการพัฒนาปรับปรุง บริการในมุมมองของ ผู้ให้บริการ
			เพียง 6 คน และช่วงเวลา 12.00 – 14.00 น. จะมีการ ผลัดเปลี่ยนกันพัก ทำให้มี เจ้าหน้าที่ให้บริการเหลือ เพียง 3 คน ซึ่งอาจทำให้ไม่ เพียงพอ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
-	(1) อัตราค่าเข้าชม นิทรรศการ - ค่าบริการแพงไป ยิ่ง เป็นคนไทยน่าจะเข้าฟรี หรือเสียค่าบริการไม่ต้อง แพงเกินไป ผู้ใหญ่ 50 บาท / นักเรียนนักศึกษา ฟรี - ไม่ประทับใจค่าบริการ 100 บาทต่อคน แต่ไม่มี ของที่ระลึกให้ผู้เข้าชม ชมเลย ควรจัดให้มีจะได้ ถือว่าเป็นของที่ระลึกของ ฝากจากมิวเซียมสยาม - ราคาการเข้าชม ค่อนข้างแพง ราคา ชาวต่างชาติ 300 บาทสูง เกินไป ควรลดลงกว่านี้ ต่างชาตินิยมเที่ยวเมืองไทย ก็อยากทราบประวัติ ความเป็นมาของคนไทย จะได้ดึงดูดใจต่างชาตินิยม เข้าชมมากขึ้น	(1) ด้านการประชาสัมพันธ์ - อยากให้มิวเซียมสยาม ประชาสัมพันธ์นิทรรศการ มากกว่านี้ โดยเฉพาะวันที่มี การแสดงนิทรรศการ เพื่อให้ผู้ ที่สนใจได้ทราบข่าวสารได้มาก ขึ้น อาจเป็นการ ประชาสัมพันธ์ที่บ่อยมากขึ้น หลากหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ของมิวเซียม สยาม เพราะบางครั้งไม่ทราบ ว่ามีการจัดนิทรรศการทำให้ พลาดการชมนิทรรศการที่ดีไป (2) อัตราค่าเข้าชม - ในอนาคตควรลดค่าบริการ ในการเยี่ยมชมให้ถูกลงกว่านี้ และในวันธรรมดาต้องมี 1 วัน ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย คนจะได้ สนใจมาเยี่ยมชมมากขึ้น	-

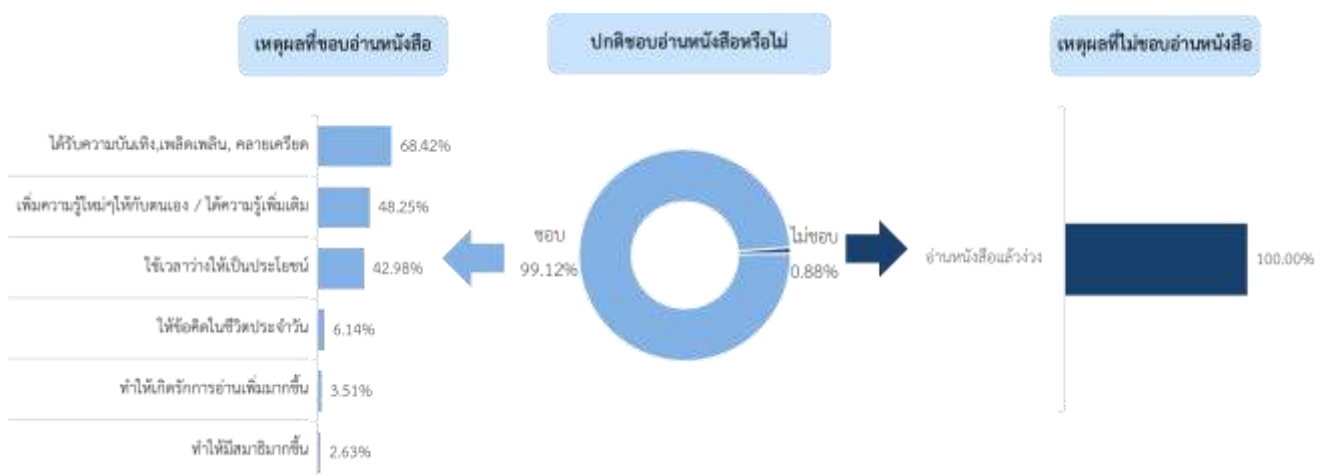
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุงการให้บริการมิวเซียมสยาม

ด้านการให้บริการของมิวเซียมสยาม จากผลการสำรวจการใช้บริการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม พบว่า ปัญหาอุปสรรคจากการใช้บริการที่พบส่วนใหญ่ คือ เรื่องความเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารหรือการนำเสนอ โดยเฉพาะห้องนิทรรศการที่มีการบอกเล่าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่มีเนื้อหาต่อเนื่อง หากคนที่ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่น่าสนใจอาจจะไม่เข้าใจ ดังนั้น จึงควรมีการจัดทำคู่มือในการอธิบายเพื่อประกอบระหว่างเยี่ยมชม หรือทำวิดีโอแนะนำ การมีเจ้าหน้าที่บรรยายหรืออธิบายร่วมด้วย ทั้งนี้ วิธีการที่เหมาะสมควรพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น หากเป็นกลุ่มที่มาเป็นหมู่คณะอาจต้องการให้มีเจ้าหน้าที่พาเยี่ยมชมและอธิบายเนื้อหาต่างๆ ร่วมด้วย แต่หากเป็นกลุ่มที่มีความสนใจเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ หรือต้องการมาชมเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อาจต้องการเยี่ยมชมเองโดยไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ เป็นต้น และเนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเรื่องของความสะดวกในการเดินทาง และกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ ส่งผลให้กลุ่มที่มาใช้บริการมีความหลากหลายมากขึ้น จะสังเกตได้จากเหตุผลที่มาใช้บริการมากที่สุดเพื่อต้องการพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด มากกว่าต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และสังคม ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงรุกที่ควรพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และยังคงเอกลักษณ์ในการให้บริการในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ อาจจะต้องพิจารณาทางเลือกในการให้บริการสำหรับกลุ่มที่ต้องการมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจเป็นหลักอาจมีบริการเสริมอื่นๆ มาช่วย หรือมีแนวทางในการให้บริการที่เข้ากับความต้องการของแต่ละประเภท เพราะปัจจัยด้านการพักผ่อนหย่อนใจเป็นประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับที่จะส่งผลในมิติผลตอบแทนทางสังคมได้เช่นเดียวกัน จึงเป็นสิ่งที่มิวเซียมสยามควรพิจารณาให้ความสำคัญในระยะต่อไปด้วยเช่นกัน

4.5 ผลการประเมินการอ่านของสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

การประเมินการอ่านของสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เป็นการประเมินระยะเวลาการอ่านของเด็กและเยาวชนที่ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) สะท้อนผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้ โดยอ้างอิงนิยาม “การอ่าน” ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ได้ทำการสำรวจการอ่านในปี พ.ศ. 2561 .ที่ได้นิยามการอ่านว่าหมายถึง “ การอ่านหนังสือหรือบทความทุกประเภท นอกเวลาเรียน /นอกเวลาทำงาน /ช่วงเวลาพัก ทั้งที่เป็นรูปเล่ม /เอกสาร หรือการอ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่มีการเชื่อมต่อและไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต รวมถึงการอ่านผ่านสื่อสังคมออนไลน์) เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ (SMS อีเมล ไม่รวมการอ่านข้อความที่เป็นการสนทนา/ติดต่อสื่อสารส่วนบุคคลหรือหน้าที่การงาน ”โดยทำการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่เป็นสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) อายุระหว่าง 24-6 ปี ซึ่งมีประเด็นในการสำรวจ ดังนี้

(1พฤติกรรมกรรมการอ่านนอกเวลา จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 ราย ที่เป็นสมาชิก TK Park และมีอายุระหว่าง 24-6 ปี พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ชอบอ่านทั้งสิ้น 113 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 99.1 2โดยเหตุผลที่ชอบอ่านมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ได้รับความบันเทิง เพลิดเพลิน คลายเครียด ร้อยละ68. 42 (เพิ่มความรู้ใหม่ๆ ให้กับตนเอง ได้ความรู้เพิ่มเติม) ร้อยละ48. 25 (และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์) ร้อยละ42. 98(รายละเอียดดังแผนภาพที่ 4-192



แผนภาพที่ 0-196 พฤติกรรมการอ่านหนังสือนอกเวลาเรียน /นอกเวลาทำงาน

(ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการอ่านต่อวัน ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอ่านนอกเวลาฯ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 51.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการอ่านนอกเวลาฯ อยู่ที่ 103.11 นาทีต่อวัน รายละเอียดดังตารางที่ 4-193



แผนภาพที่ 0-197 ความถี่ในการอ่านหนังสือนอกเวลา /ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการอ่าน

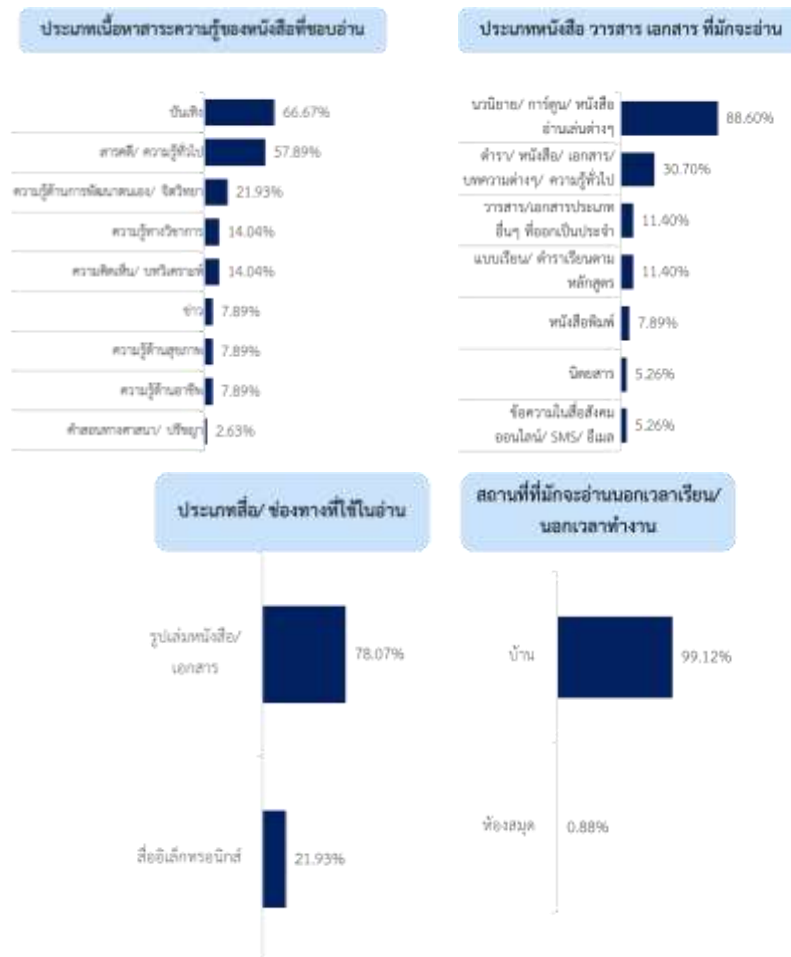
(3เหตุผลหรือแรงจูงใจในการอ่าน แรงจูงใจ 3 อันดับแรก คือ เพื่อความบันเทิง) ร้อยละ (71.93ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์) ร้อยละ (61.40 และเพิ่มความรู้ให้กับตนเอง) ร้อยละ(38.60 ร้อยละเอ็ดดั่งตารางที่ 4-194



แผนภาพที่ 0-198 เหตุผลหรือแรงจูงใจในการอ่าน

(4ประเภทและช่องทางที่ใช้อ่านนอกเวลา เนื้อหาสาระความรู้ที่ชอบอ่านนอกเวลา มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เนื้อหาเพื่อความบันเทิง) ร้อยละ (66.67 สารคดี ความรู้ทั่วไป) ร้อยละ (57.89 และความรู้ด้านการพัฒนาตนเอง จิตวิทยา) ร้อยละ (21.93 โดยอ่านหนังสือนวนิยาย การ์ตูน หนังสืออ่านเล่นต่างๆ มากที่สุด) ร้อยละ (88.60 รองลงมาคือ ตำรา /หนังสือ /เอกสาร /บทความต่างๆ /ความรู้ทั่วไป

)ร้อยละ (30.70 วารสาร/เอกสารประเภทอื่นๆ ที่ออกเป็นประจำ)ร้อยละ 11.40 (และแบบเรียน/ตำราเรียนตามหลักสูตร) ร้อยละ 11.40 (โดยอ่านแบบที่เป็นรูปเล่มหนังสือ /เอกสาร มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์) ร้อยละ 78.07 และ (21.93 และมักจะอ่านนอกเวลาฯ ที่บ้านมากกว่าที่อื่น รายละเอียดดังตารางที่ 4-195



แผนภาพที่ 0-199 ประเภทเนื้อหา ประเภทหนังสือ ประเภทสื่อ/ ช่องทาง และสถานที่ที่อ่าน

สำหรับในระยะต่อไปของการประเมินผลการอ่านของสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ควรพิจารณาเรื่องความเชื่อมโยงของการอ่านกับปัจจัยที่มีอิทธิพล และปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคม รวมถึงการเปรียบเทียบผลการสำรวจกับหน่วยงานที่เคยทำการสำรวจไว้แล้ว เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้น



สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล)

ถ10 วิทยาดิจิทัล แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ.400

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

Website : www.okmd.or.th