4. ผลการประเมิน

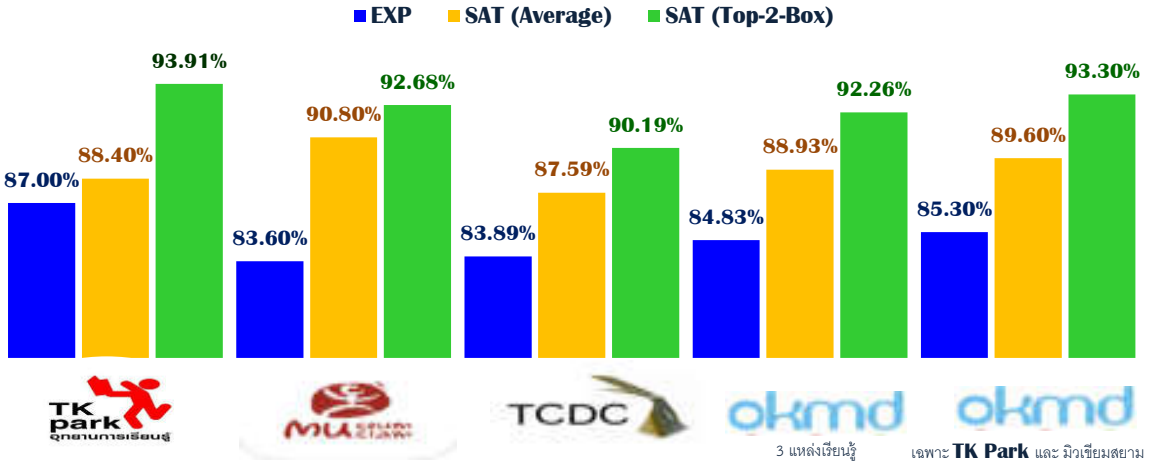
ส่วนที่ 1 การประเมินภาพรวมในการให้บริการของ สบร.

1.1 การสำรวจระดับความพึงพอใจของแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

สรุปผลการประเมิน

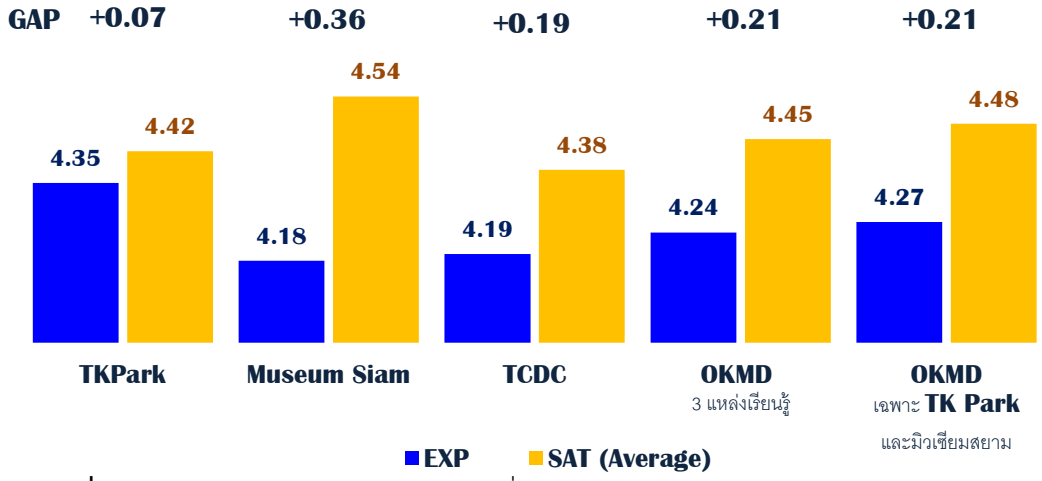
1) ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

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



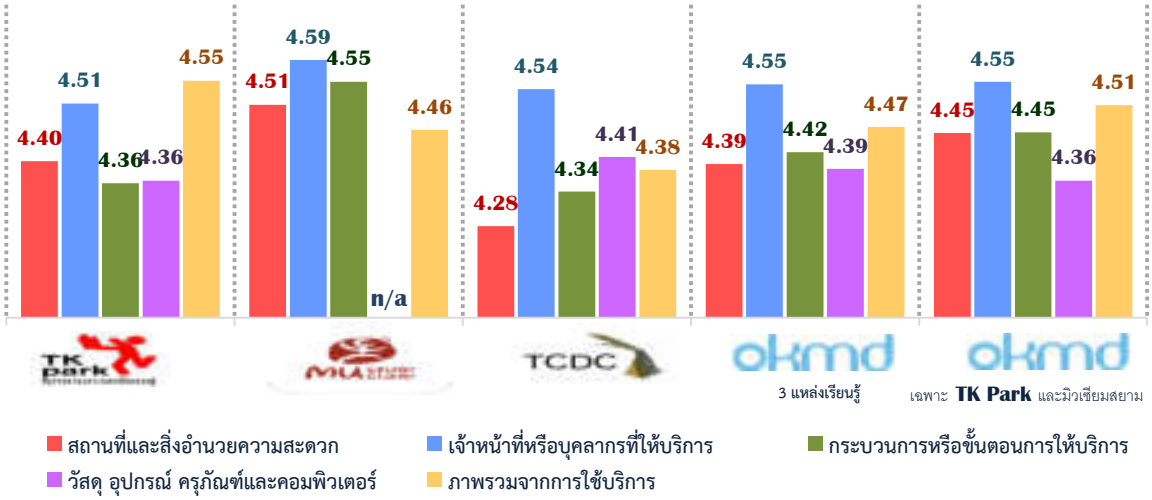
แผนภูมิที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.93 (Top-2-Boxes ร้อยละ 92.26) และหากพิจารณาผลสำรวจเฉพาะจาก 2 แหล่งเรียนรู้ (TK Park และมิวเซียมสยาม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 (Top-2-Boxes ร้อยละ 93.30) โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ทุกแห่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ระดับคะแนน 4.20 ขึ้นไป) โดยมิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 (Top-2-Boxs ร้อยละ 92.68) รองลงมาคือ อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.40 (Top2Boxs ร้อยละ 93.91) และ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.59 (Top2Boxs ร้อยละ 90.19) ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 2 ภาพรวมเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของ สบร.

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



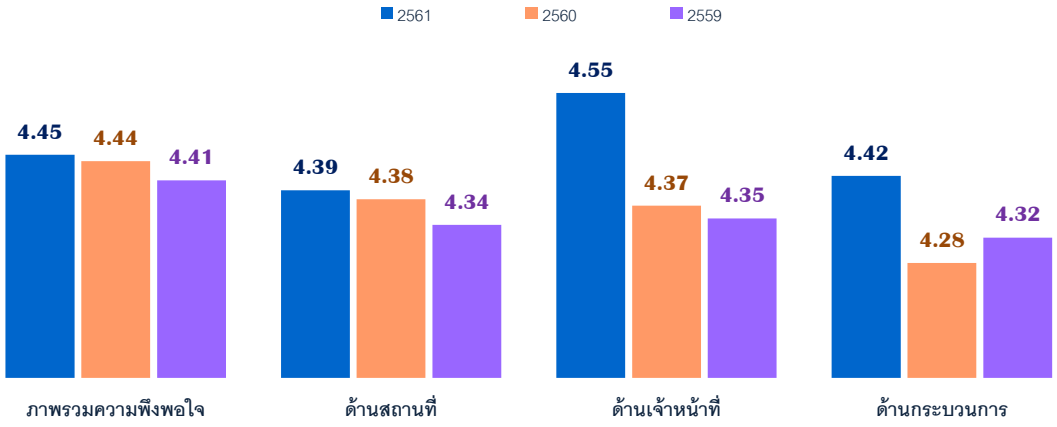
แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

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

สยามไม่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ เนื่องจากในพื้นที่หลักที่ให้บริการเพื่อจัดนิทรรศการหลักไม่มีครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ไว้สำหรับให้บริการ

2) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการเปรียบเทียบ 3 ปี (ปี 2559-2561)

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



แผนภูมิที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2559-2561

3) ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังรายหน่วยงาน ปี 2561

3.1) ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

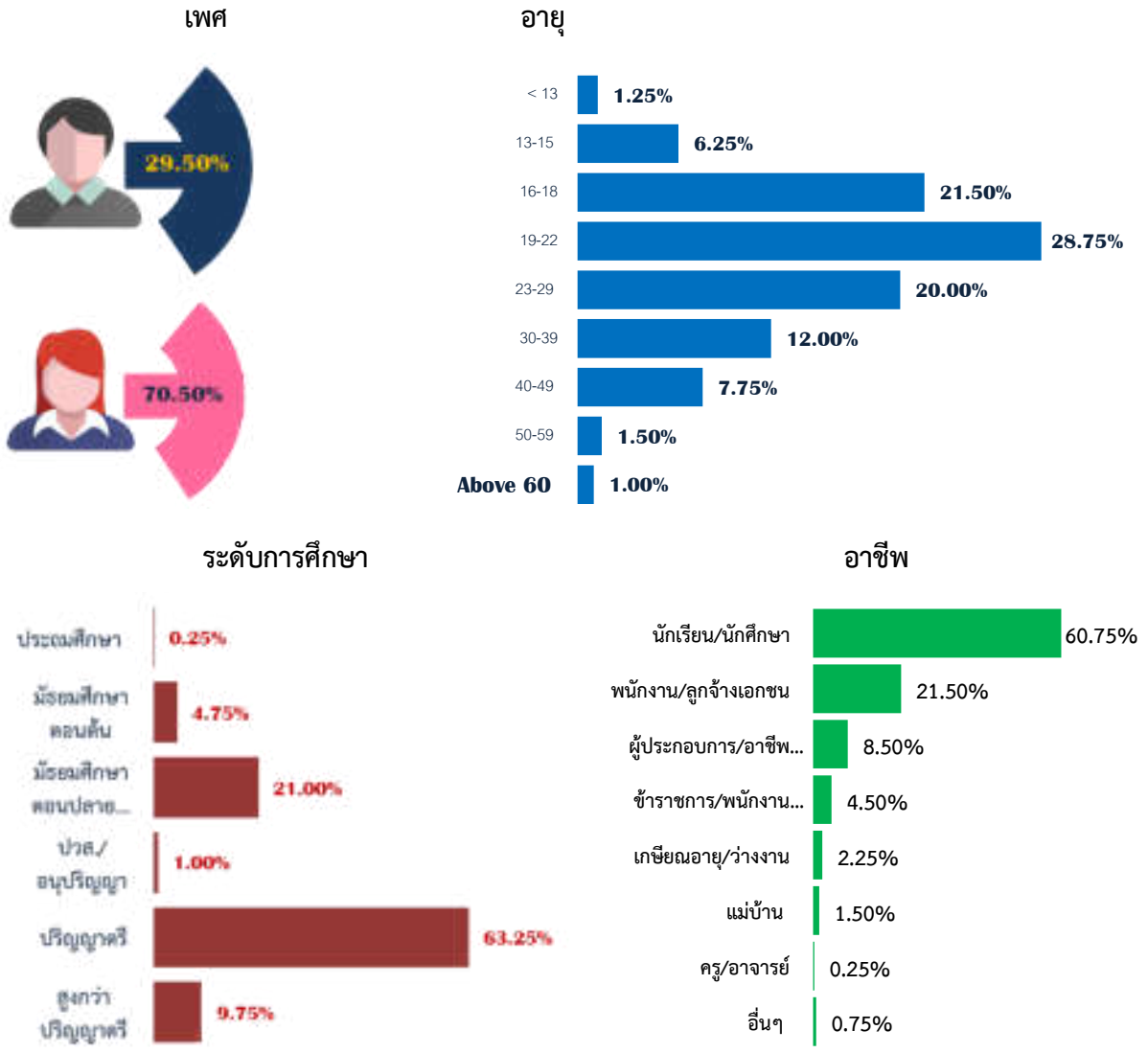
การศึกษาด้วยการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ต่อไป ผลการสำรวจ เป็นดังนี้

การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

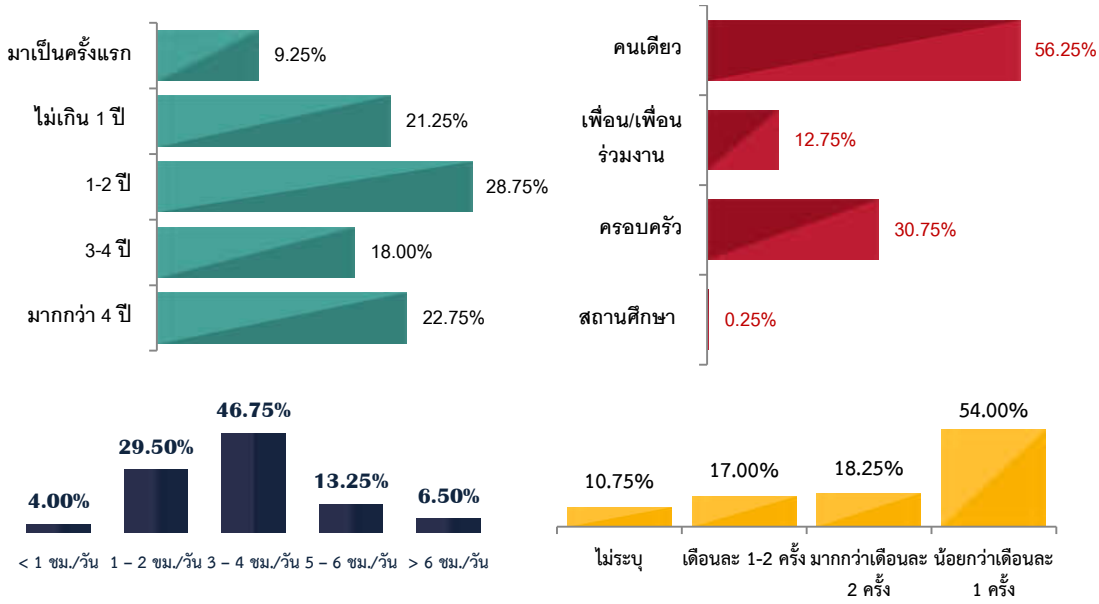
การสุ่มสำรวจผู้ใช้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 282 คน (ร้อยละ 70.50) เพศชาย 118 คน (ร้อยละ 29.50) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 19-22 ปี (ร้อยละ 28.75) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 21.50) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึง 253 คน (ร้อยละ 63.25)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



แผนภูมิที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

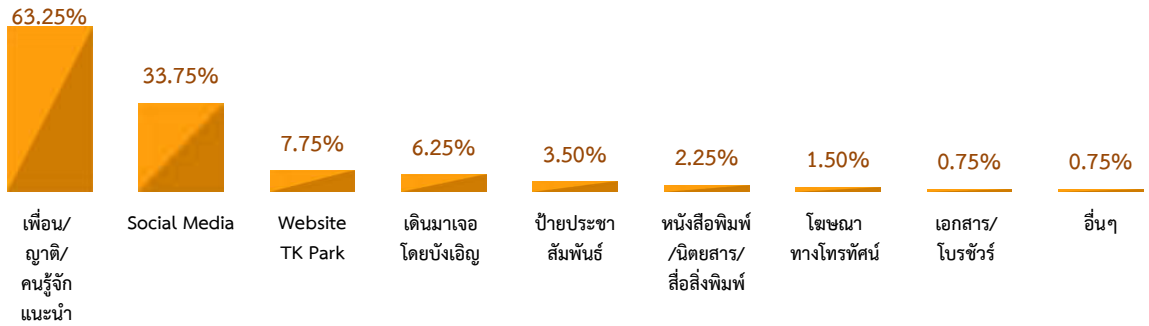
1.2 การมาใช้บริการ

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



แผนภูมิที่ 6 การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ TK Park

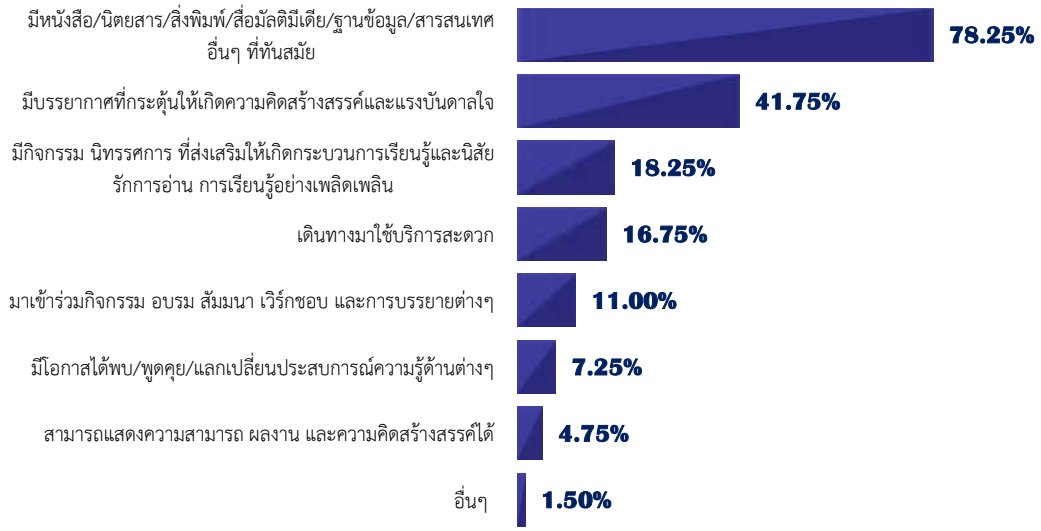
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จัก TK Park ครั้งแรกจากการแนะนำโดยบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จักแนะนำ (ร้อยละ 63.25) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) (Facebook ,Youtube) (ร้อยละ 33.75) และ Website TK Park (ร้อยละ 7.75) ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 7 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก TK Park

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

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



แผนภูมิที่ 8 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ TK Park

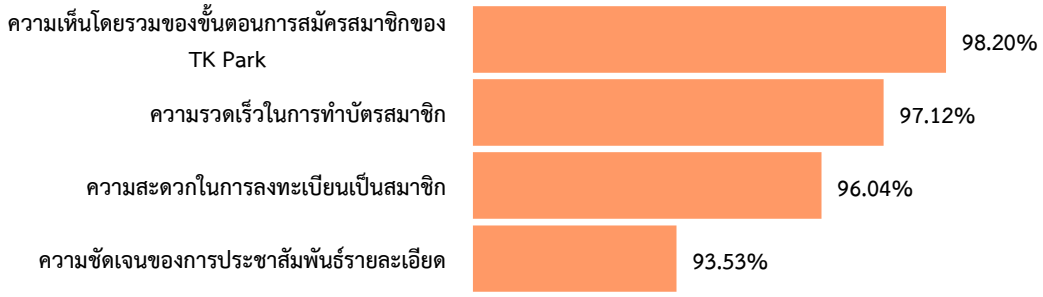
การเป็นสมาชิกอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) มีผู้ที่เป็นสมาชิกปัจจุบันร้อยละ 70.25 ไม่ได้เป็นสมาชิก ร้อยละ 29.75 โดยเหตุผลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกส่วนใหญ่เนื่องจากไม่ค่อยมาใช้บริการ (ร้อยละ 73.95)

แผนภูมิที่ 9 การเป็นสมาชิกของ TK Park และสาเหตุที่ไม่เป็นสมาชิกกับ TK Park

ขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park (ผู้ตอบคือ สมาชิกปัจจุบัน 278 คน) ผู้ใช้บริการมีความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park ระดับดีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยผู้ใช้บริการมีความเห็นในเรื่องความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิกในระดับดีขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.12 รองลงมา คือ เรื่องความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิกในมีความเห็นระดับดีขึ้นไปร้อยละ 96.04 และความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียด มีความเห็นระดับดีขึ้นไปร้อยละ 93.53 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะต่ออายุแน่นอน ร้อยละ 93.17

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park

ขั้นตอนการสมัครสมาชิก	ต้องปรับปรุงด่วน	ควรปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียด	0.00%	0.00%	6.47%	62.95%	30.58%
ความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิก	0.00%	0.00%	3.96%	44.96%	51.08%
ความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก	0.00%	0.00%	2.88%	37.77%	59.35%
ความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park	0.00%	0.00%	1.80%	39.93%	58.27%



แผนภูมิที่ 10 ระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TK Park ในระดับมากขึ้นไป

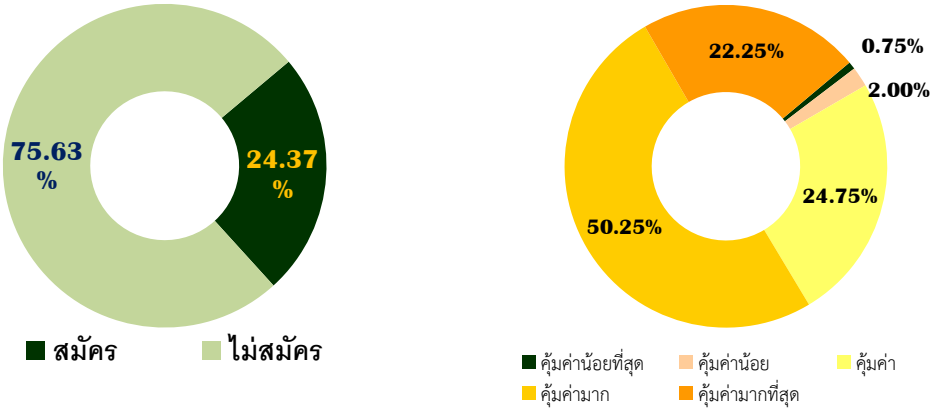
ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TK Park พบว่า ผู้ใช้บริการมีความสนใจในสิทธิประโยชน์มากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ รับสิทธิเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมของ TK Park พิเศษสำหรับสมาชิกโดยเฉพาะ เช่น กิจกรรมอบรมไอที กิจกรรม Music for Dummies เป็นต้น โดยให้ความสนใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.75 รองลงมา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

ตารางที่ 36 ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TK Park

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

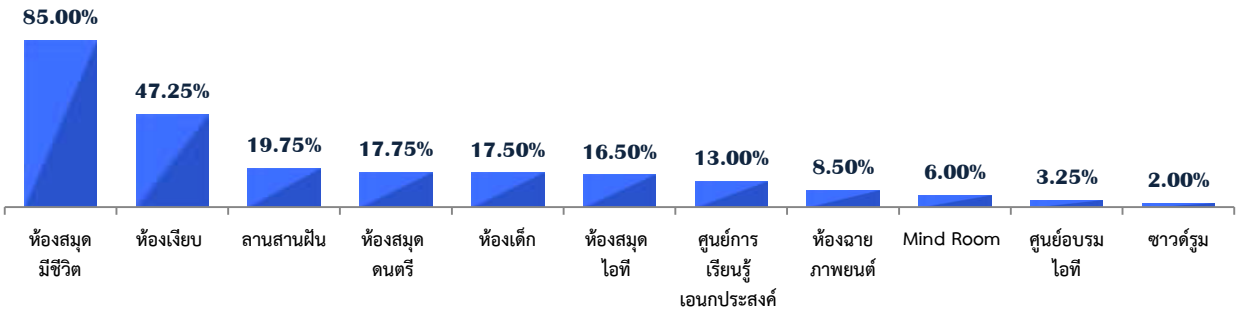
แผนภูมิที่ 11 ระดับความคิดเห็นความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TK Park ในระดับมากขึ้นไป

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



แผนภูมิที่ 12 ความสนใจสมัครสมาชิกและไม่สมัครสมาชิกและความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์

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



แผนภูมิที่ 13 ความสนใจในพื้นที่การใช้บริการ TK Park

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

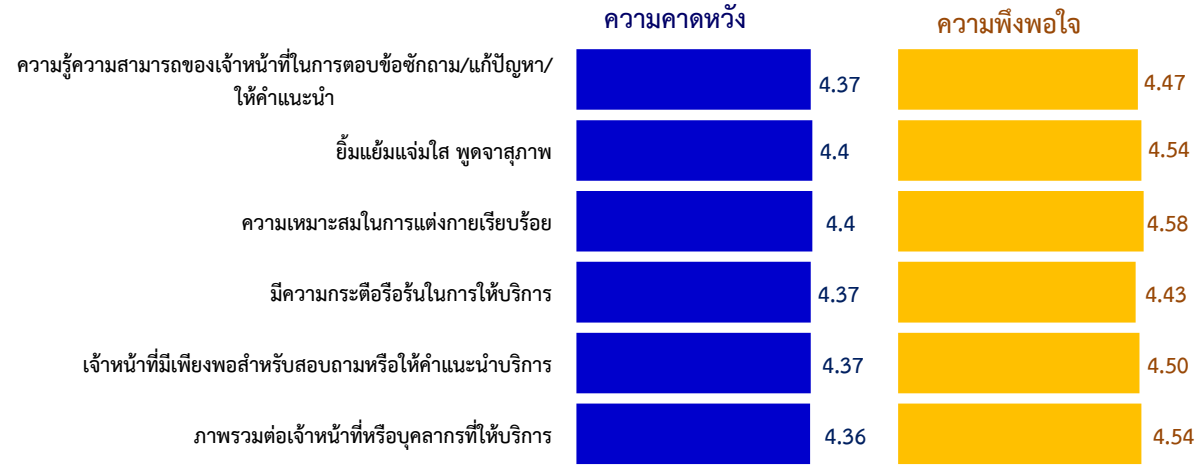
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกือบทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.06-4.58 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.52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

แผนภูมิที่ 14 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

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

ในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) สามารถส่งมอบบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

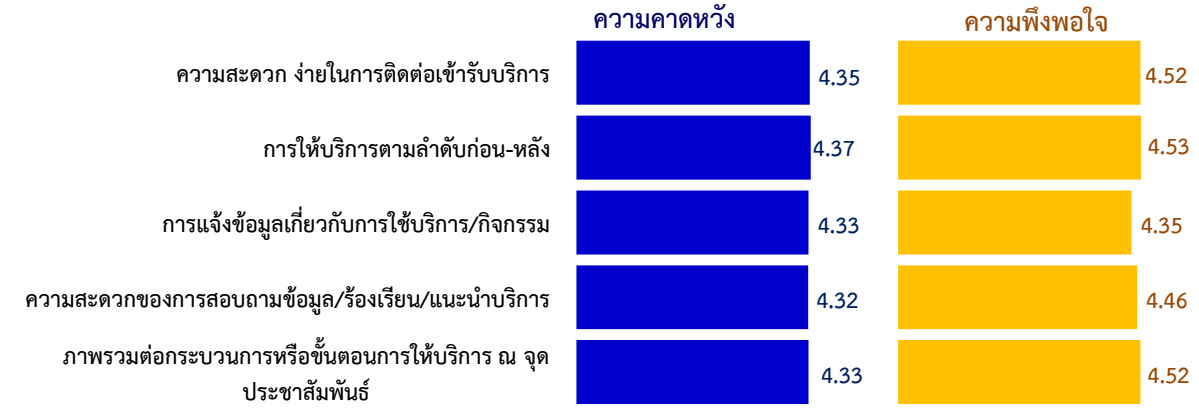


แผนภูมิที่ 15 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.3.1 จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

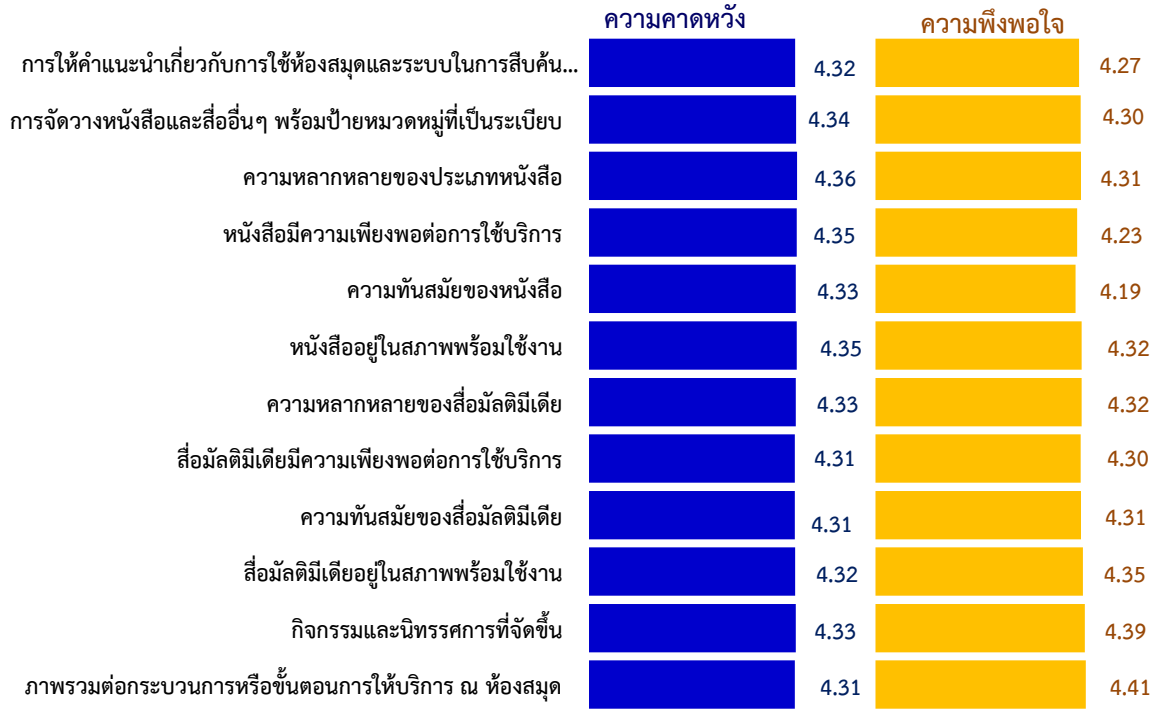
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด (4.52 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด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



แผนภูมิที่ 16 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

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

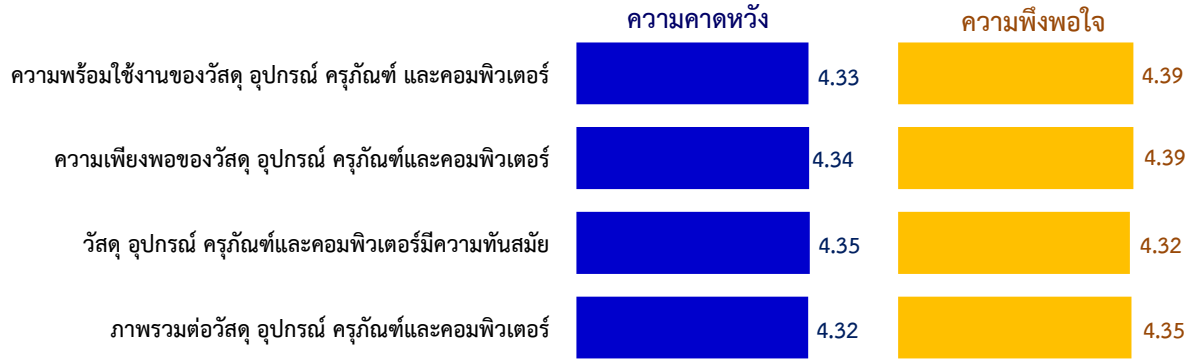
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ พื้นที่ห้องสมุดทุกประเภทในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ของห้องสมุดทุกโซนได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.19-4.39 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม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



แผนภูมิที่ 17 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ พื้นที่ห้องสมุด

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

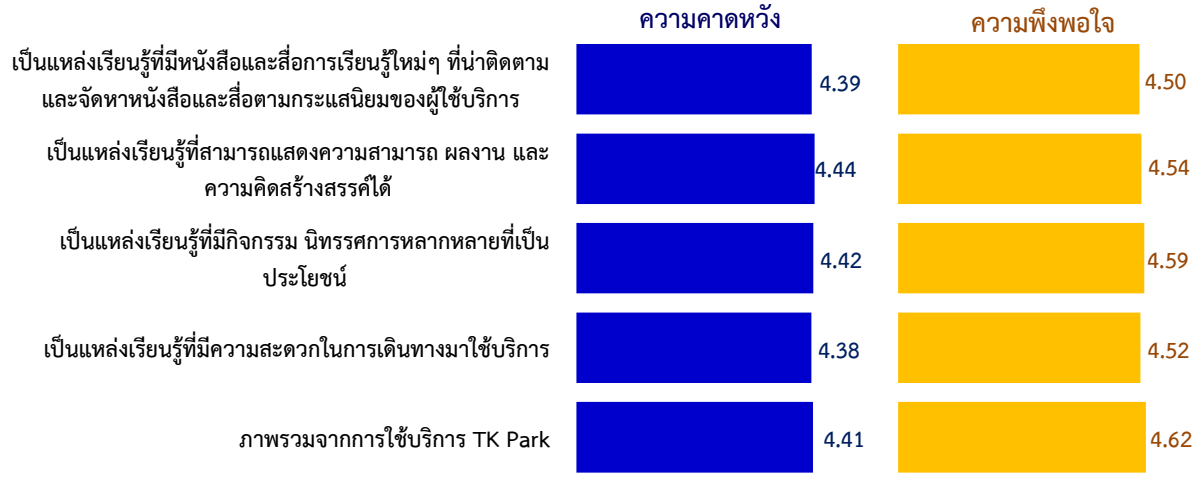
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) และพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากสุด ระหว่าง 4.32-4.39 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ความพร้อมใช้งานของวัสดุ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



แผนภูมิที่ 18 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

2.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TK Park

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



แผนภูมิที่ 19 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TK Park

2.6 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

2.6.1 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

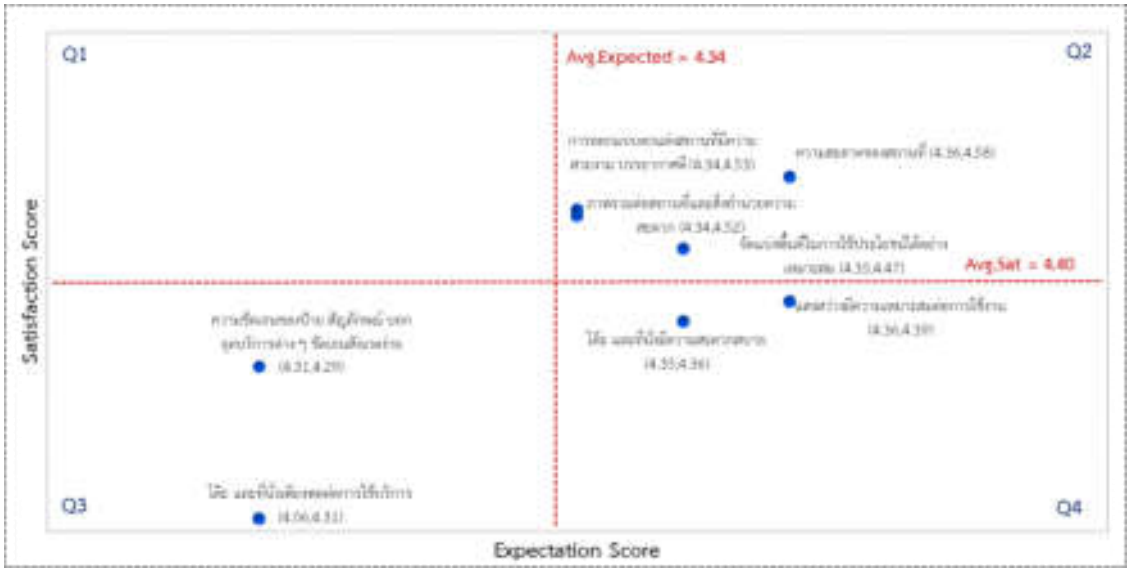
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดย โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟ โดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม 2) ความสะอาดของสถานที่ 3) การออกแบบตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม บรรยากาศดี 4) ภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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



แผนภาพที่ 29 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.2 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

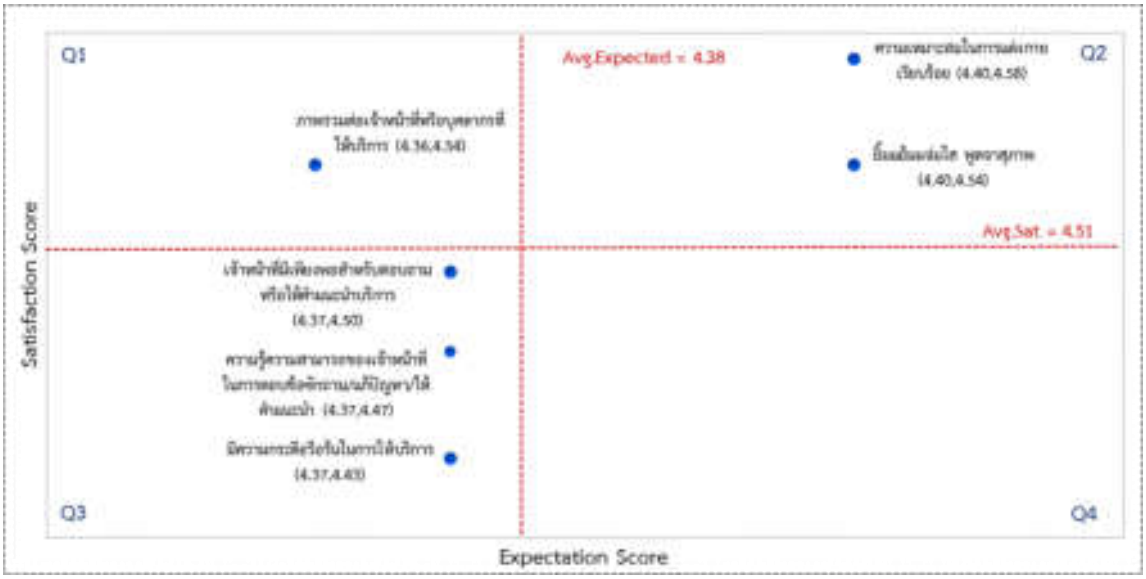
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยโดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ ภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q2= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Q3= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหา/ให้คำแนะนำ 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 30 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.6.3 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

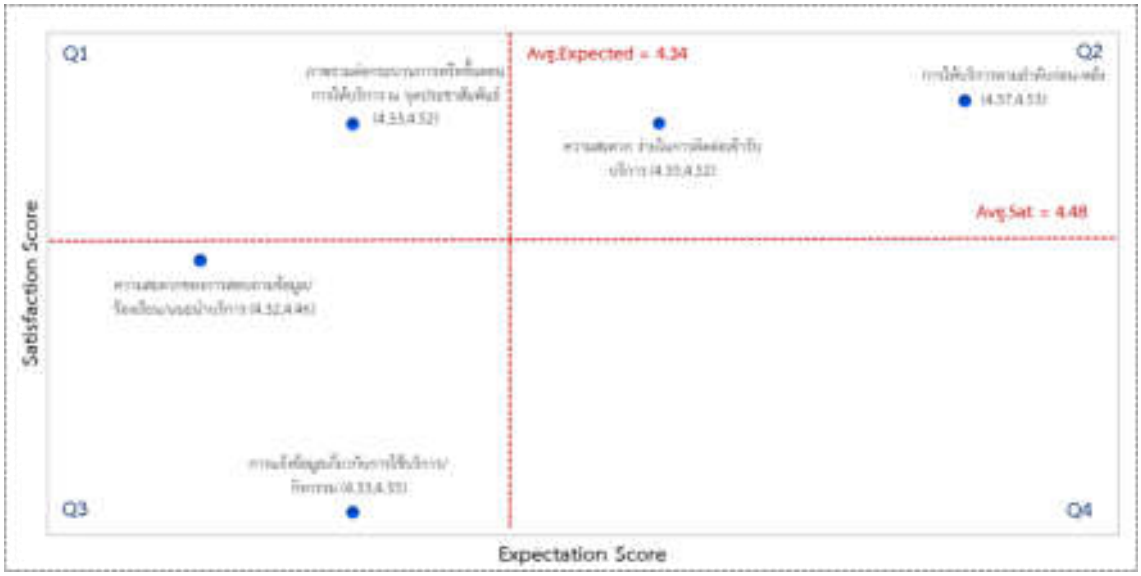
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการโดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

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

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

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

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 31 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

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

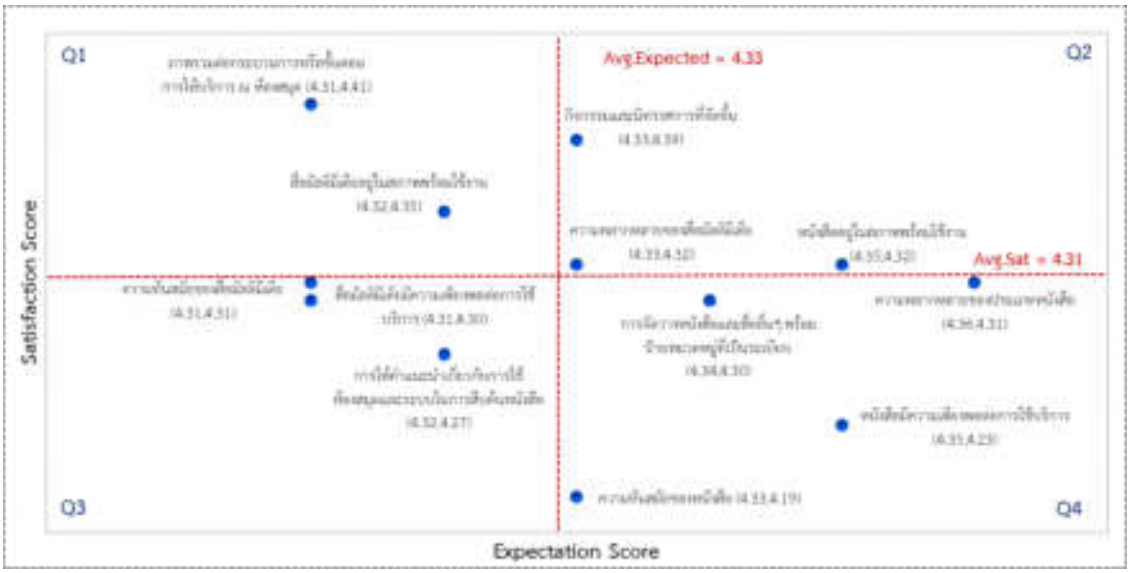
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด (ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดดนตรี/ห้องสมุดไอที และพื้นที่บริการส่วนอื่น ได้แก่ MIND ROOM/ห้องเด็ก/ห้องเงียบ) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง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

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

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

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

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



แผนภาพที่ 32 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ ห้องสมุด (ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดดนตรี/ห้องสมุดไอที และพื้นที่บริการส่วนอื่น ได้แก่ MIND ROOM/ห้องเด็ก/ห้องเงียบ)

2.6.5 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

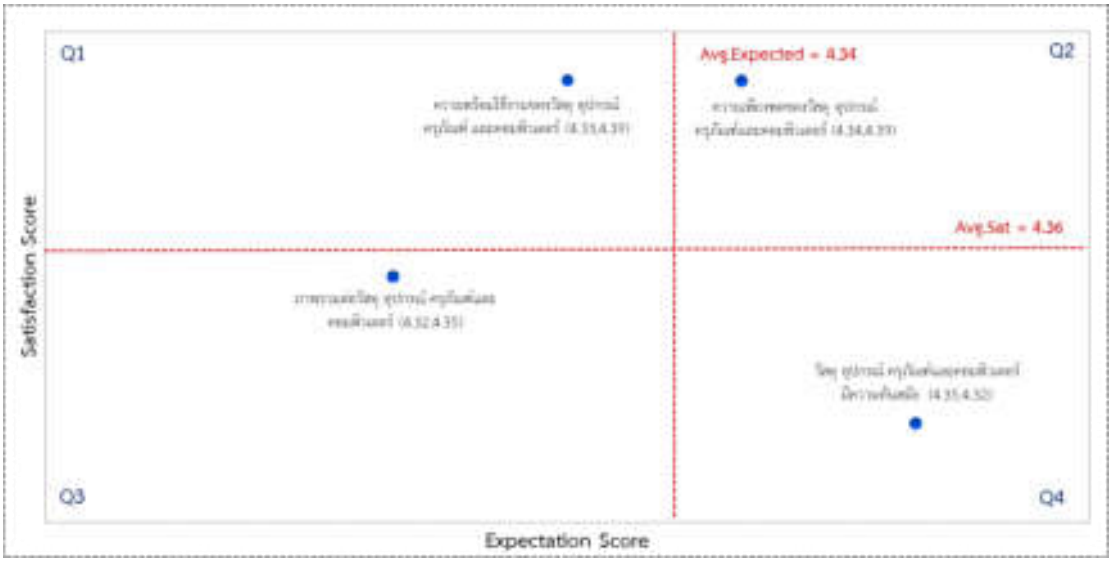
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

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

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

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

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



แผนภาพที่ 33 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

2.6.6 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park

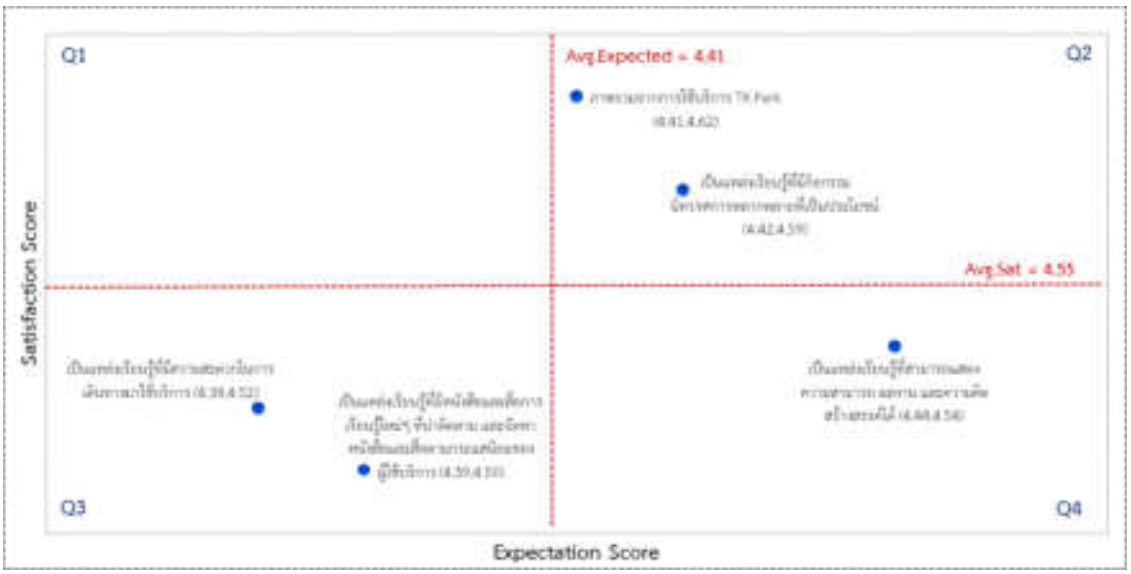
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟ โดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ 2) ภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park

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

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



แผนภาพที่ 34 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TK Park

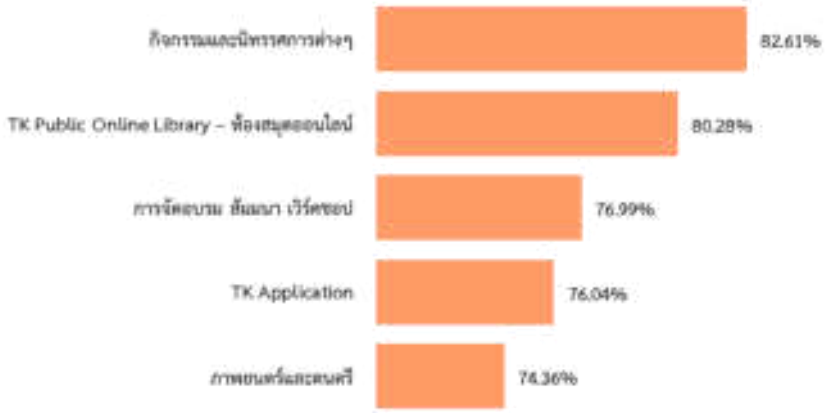
ส่วนที่ 3 การพัฒนางานบริการ TK Park

3.1 ความเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกดีต่อการบริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park ผู้ใช้บริการรู้สึกดีมากต่อกิจกรรมและนิทรรศการต่างๆ เป็นอันดับแรก โดยให้ความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 82.61 รองลงมาคือ TK Public Online Library – ห้องสมุดออนไลน์ โดยให้ความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 80.28 อันดับ 3 คือ การจัดสัมมนาและเวิร์คชอป มีความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ 76.99 อย่างไรก็ตาม อันดับ 4 มีความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ76.04 และอันดับสุดท้ายภาพยนตร์และดนตรี ความเห็นในระดับดีขึ้นไปร้อยละ74.36

ตารางที่ 37 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park

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



แผนภูมิที่ 20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนอื่นๆ ของ TK Park ในระดับมากขึ้นไป

3.2 แผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

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

ตารางที่ 38 ความคิดเห็นด้านแผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

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

แผนภูมิที่ 21 ระดับความคิดเห็นด้านแผนที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระดับมากขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TK Park

ตารางที่ 39 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TK Park

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

3.2) ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการของมิวเซียมสยาม

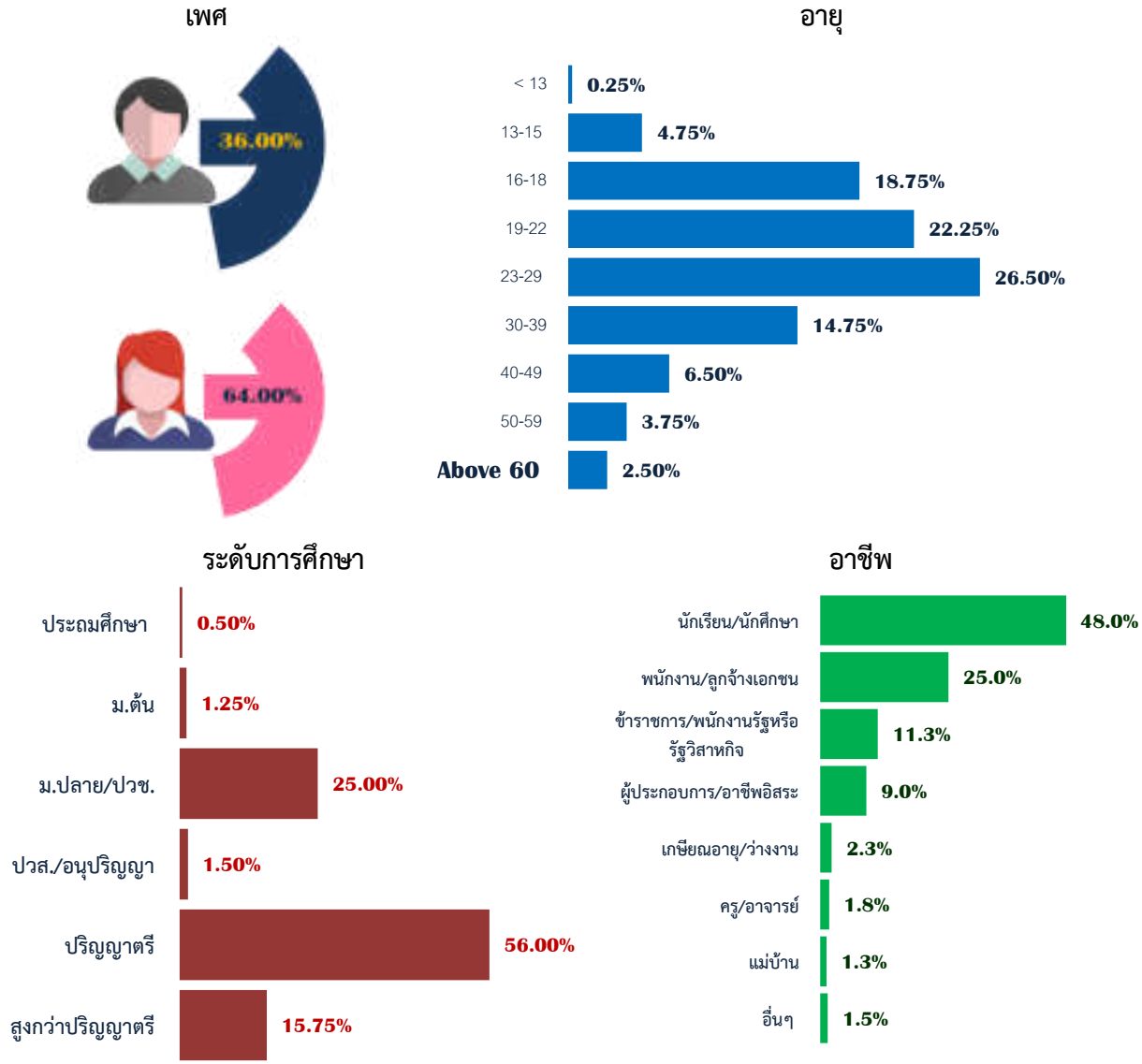
การศึกษาด้วยการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการของมิวเซียมสยาม เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมิวเซียมสยามต่อไป ผลการสำรวจ เป็นดังนี้

การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

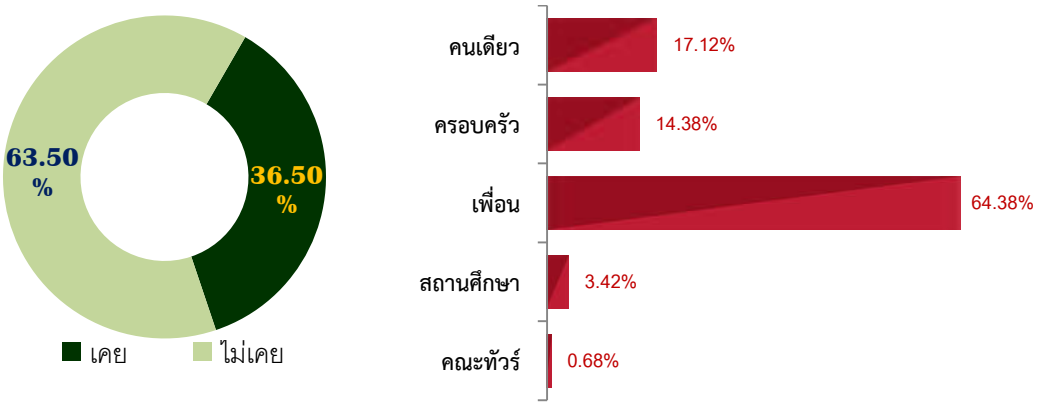
การสุ่มสำรวจผู้ใช้บริการของมิวเซียมสยามจำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 256 คน (ร้อยละ 64.00) เพศชาย 144 คน (ร้อยละ 36.00) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 23-29 ปี (ร้อยละ 26.50) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 19-22 ปี (ร้อยละ 22.25) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึง 224 คน (ร้อยละ 56.00) รองลงมา คือ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



แผนภูมิที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

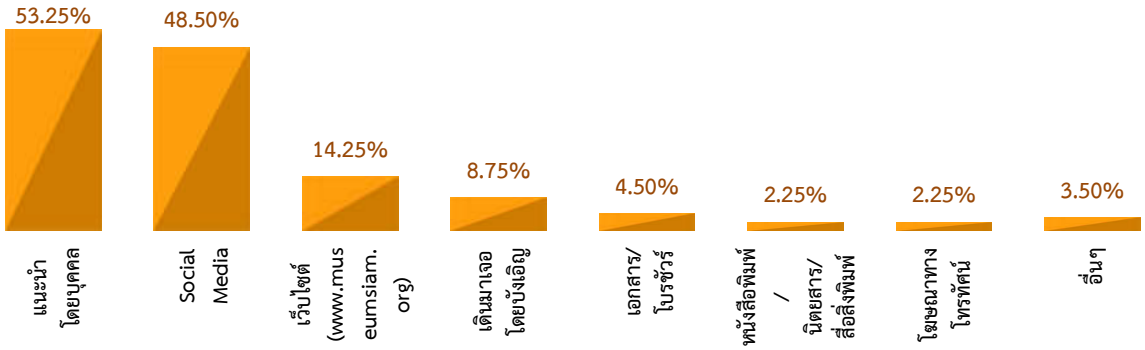
1.2 การมาใช้บริการ

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



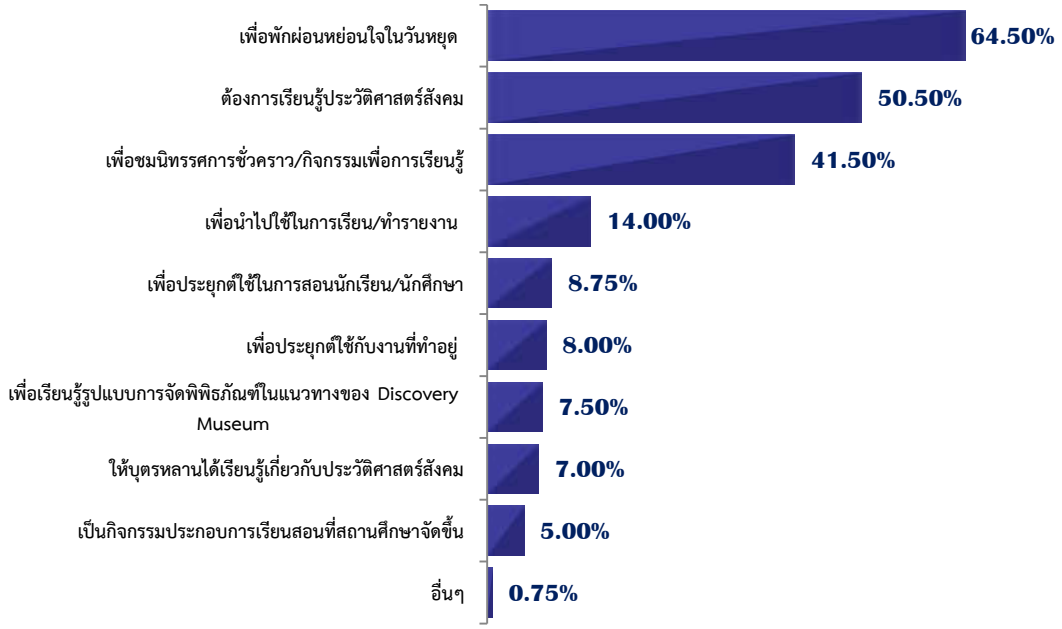
แผนภูมิที่ 23 การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม

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



แผนภูมิที่ 24 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จักมิวเซียมสยาม

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



แผนภูมิที่ 25 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการมิวเซียมสยาม

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

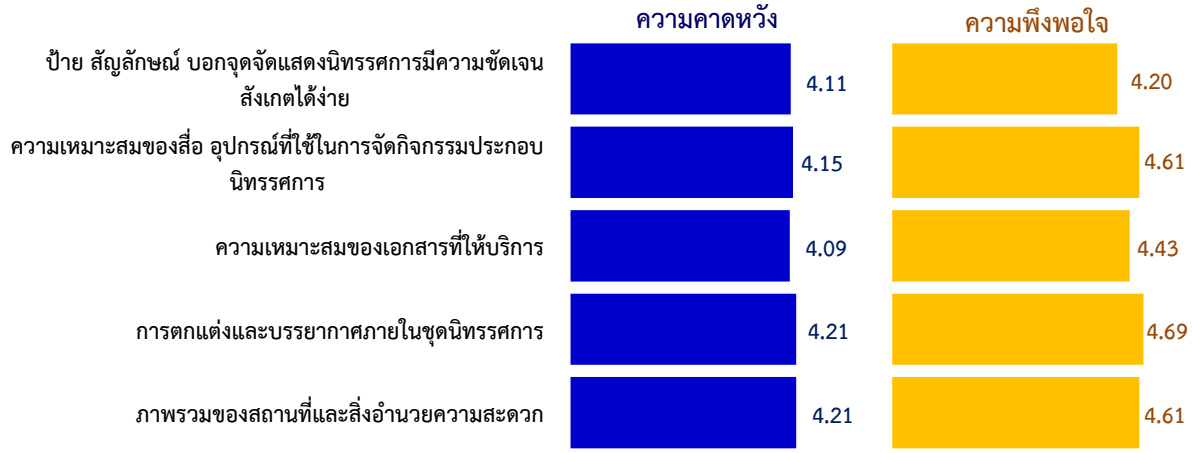
แผนภูมิที่ 26 ความสนใจในพื้นที่การใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

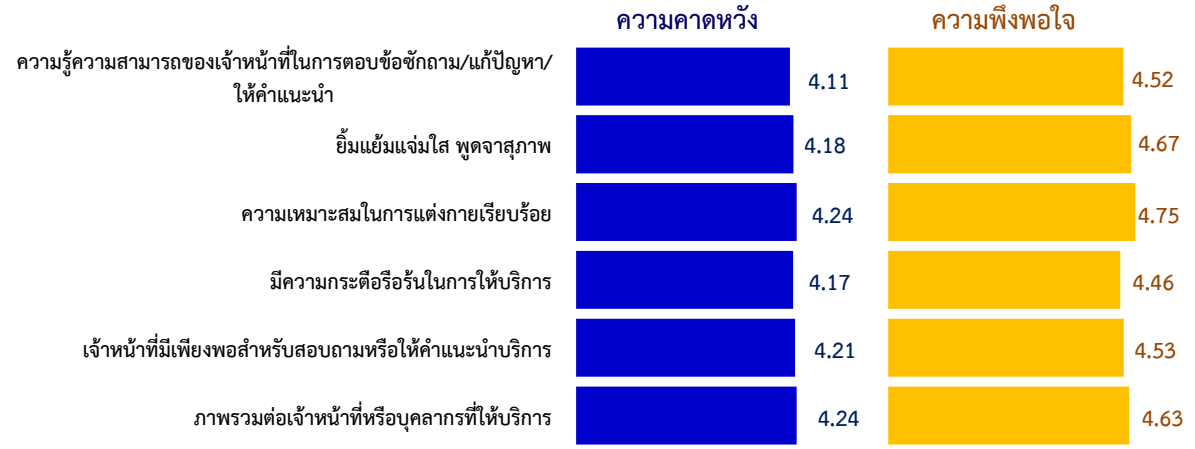
ระดับความหวังแสดงว่ามิวเซียมสยาม สามารถส่งมอบบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 27 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

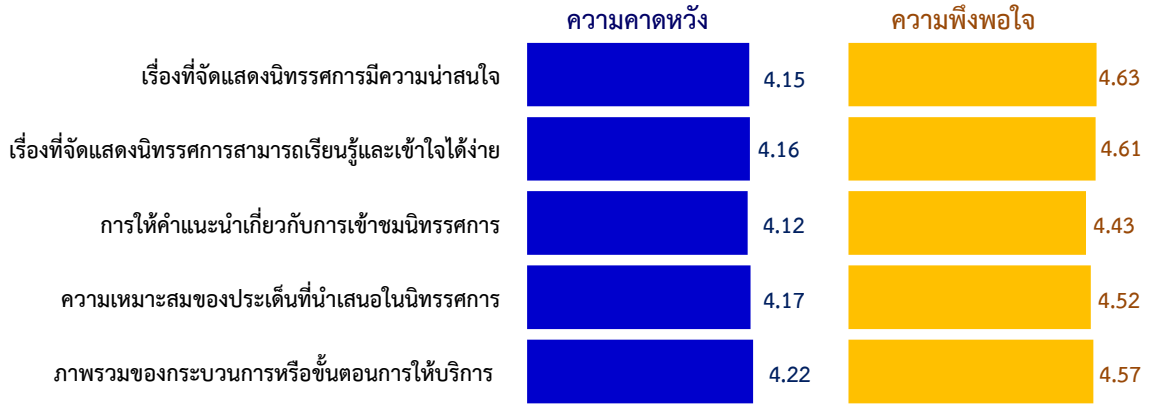
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.52-4.75 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด (4.63 คะแนน)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



แผนภูมิที่ 28 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

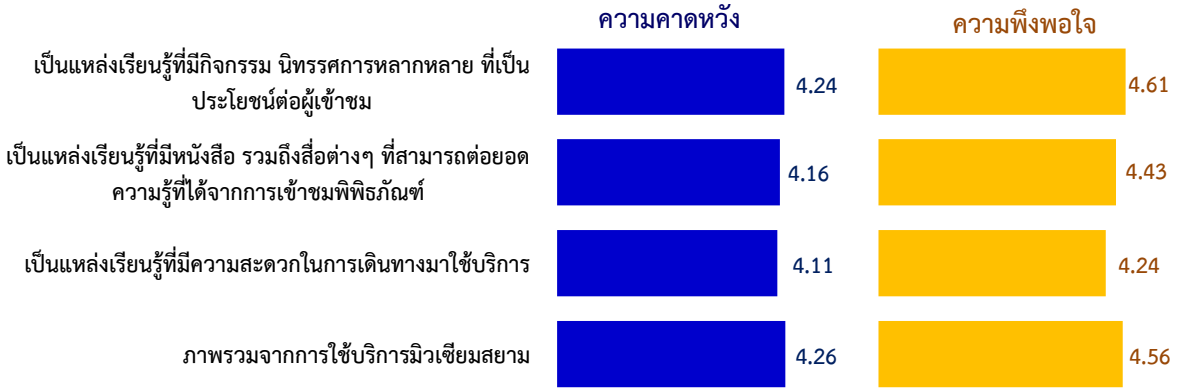
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (4.57 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.43-4.63 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ (4.63 คะแนน) อันดับ 2 คือ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย (4.61 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ (4.52 คะแนน) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชมนิทรรศการ (4.43 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่ามิวเซียมสยามสามารถส่งมอบบริการกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 29 ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยาม

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.56 คะแนน) และพบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากสุด ระหว่าง 4.24-4.61 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่มคือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลาย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม (4.61 คะแนน) รองลงมา คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีหนังสือ รวมถึงสื่อต่างๆ ที่สามารถต่อยอดความรู้ที่ได้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (4.43 คะแนน) อันดับ 3 คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (4.24 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวัง แสดงว่ามิวเซียมสยามสามารถส่งมอบบริการด้านภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยามได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 30 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านภาพรวมจากการใช้บริการของมิวเซียมสยาม

2.6 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

2.6.1 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

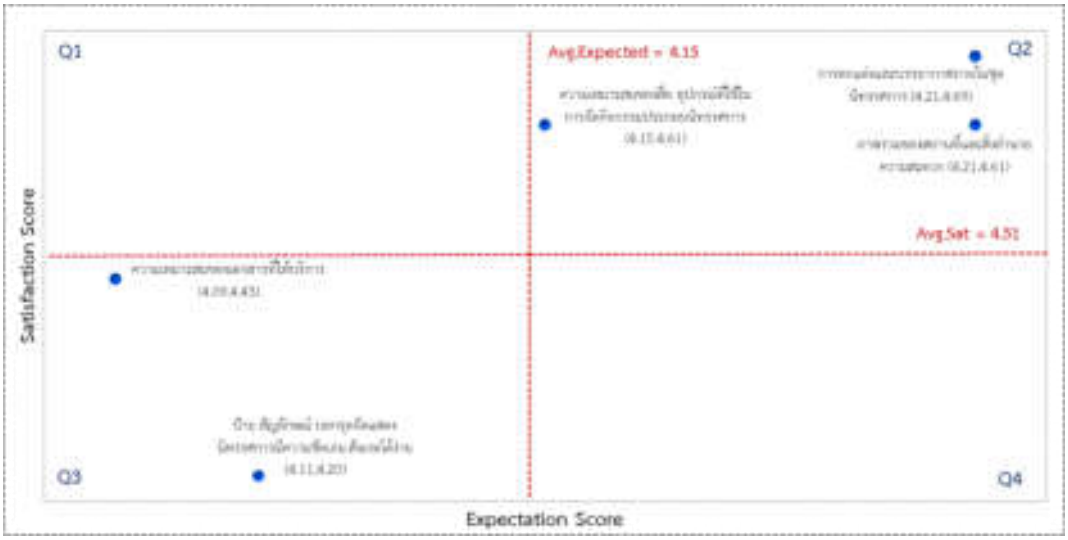
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดย โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟ โดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ 2) การตกแต่งและบรรยากาศภายในชุดนิทรรศการ 3) ภาพรวมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Q3= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดจัดแสดงนิทรรศการมีความชัดเจน สังเกตได้ง่าย 2) ความเหมาะสมของสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมประกอบนิทรรศการ

Q4= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 35 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.2 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

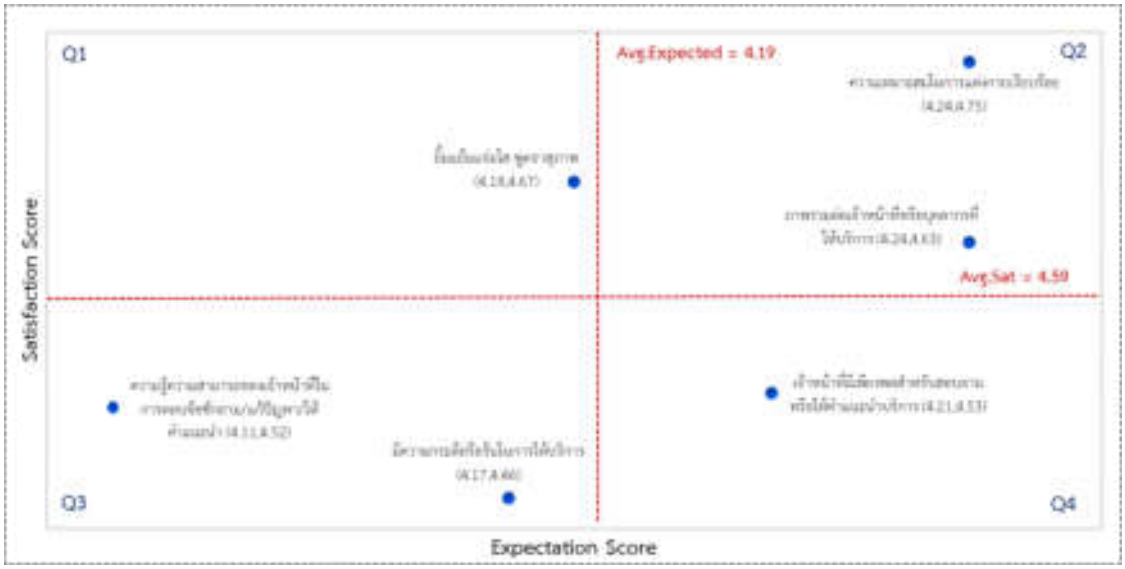
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยโดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ

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

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

Q4= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับสอบถามหรือให้คำแนะนำบริการ



แผนภาพที่ 36 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.6.3 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

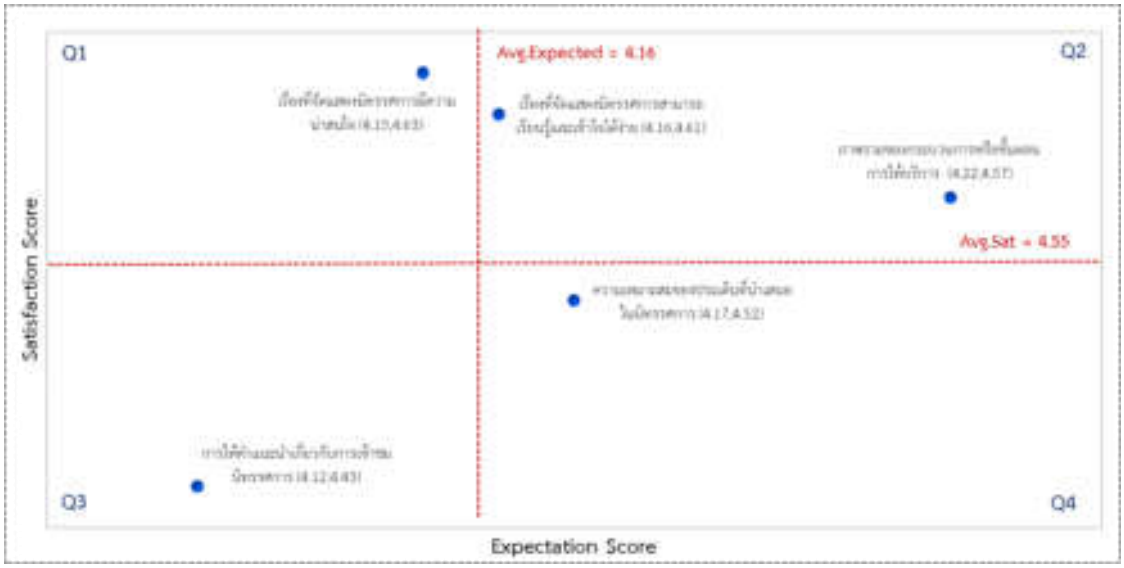
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟ โดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ เรื่องที่จัดแสดงนิทรรศการมีความน่าสนใจ

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

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

Q4= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสมของประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการ



แผนภาพที่ 37 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์-ติดต่อเข้ารับบริการ

2.6.4 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม

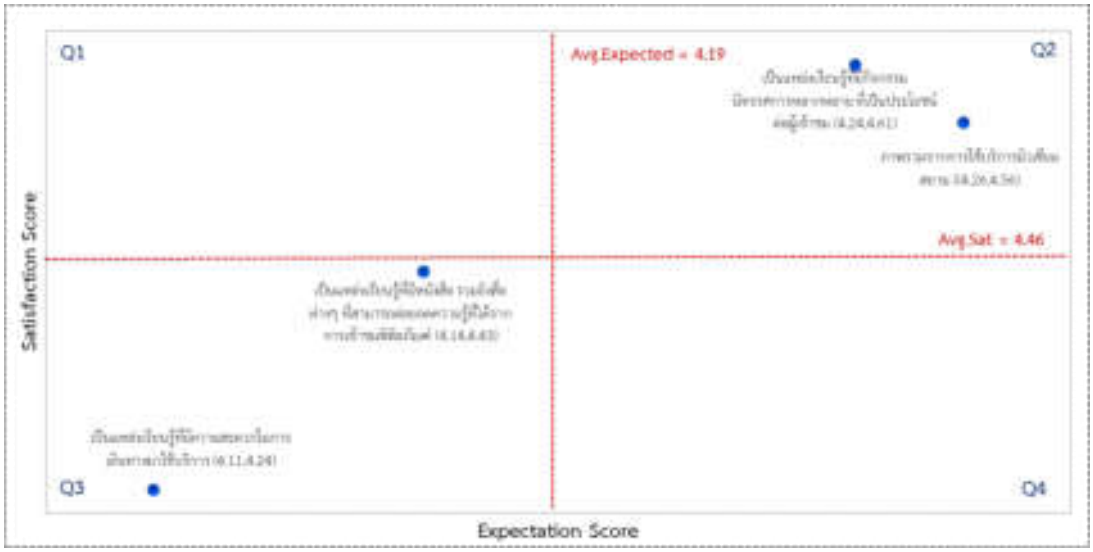
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวัง และนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

Q2= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรม นิทรรศการหลากหลายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชม 2) ภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม

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

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 38 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการมิวเซียมสยาม

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

ตารางที่ 40 ความแตกต่างระหว่างนิทรรศการที่จัดโดยมิวเซียมสยามกับนิทรรศการอื่นๆ

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

ตารางที่ 41 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของมิวเซียมสยาม

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

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

3.3) ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

การศึกษาด้วยการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบต่อไป ผลการสำรวจ เป็นดังนี้

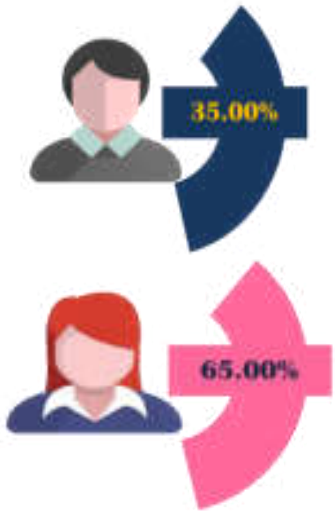
การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

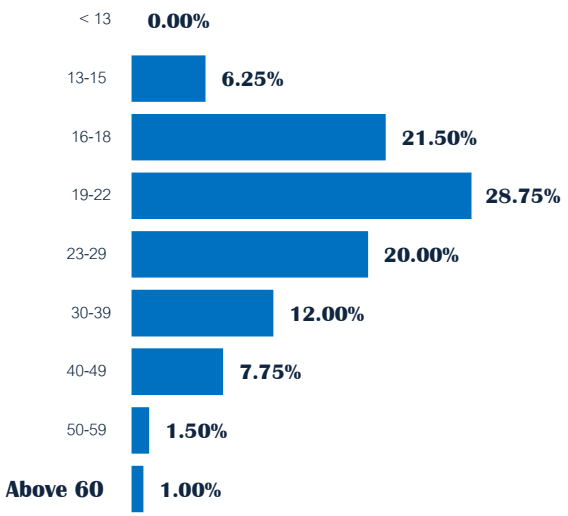
1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

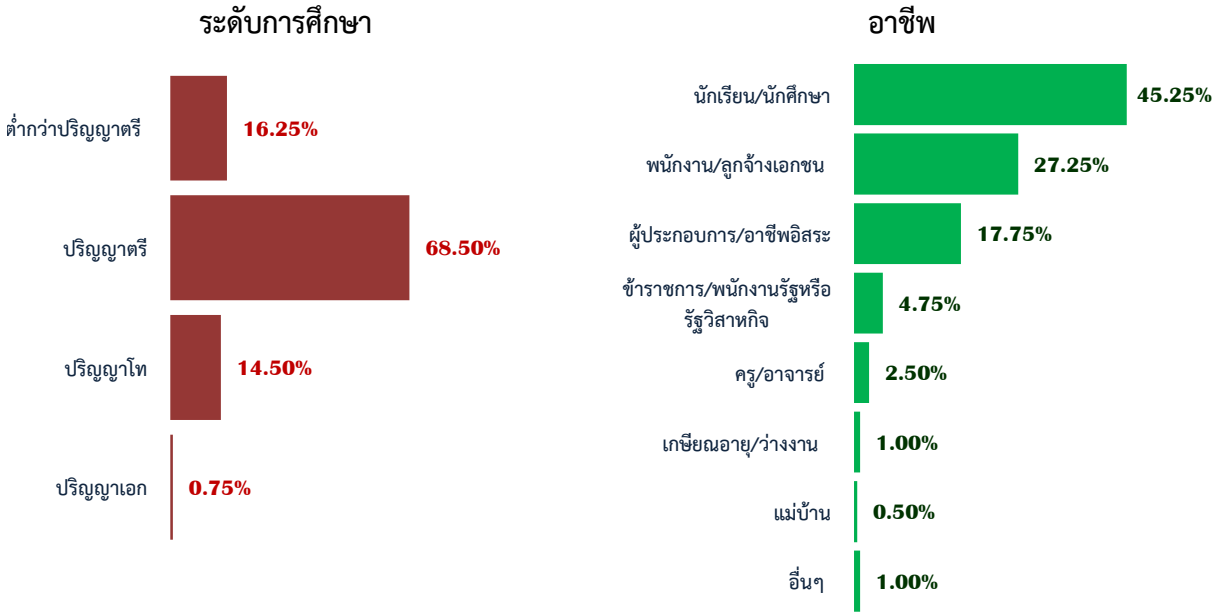
การสุ่มสำรวจผู้ใช้บริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 260 คน (ร้อยละ 65.00) เพศชาย 140 คน (ร้อยละ 35.00) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 19-22 ปี (ร้อยละ 28.75) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 16-18 ปี (ร้อยละ 21.50) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ถึง 274 คน (ร้อยละ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

เพศ



อายุ

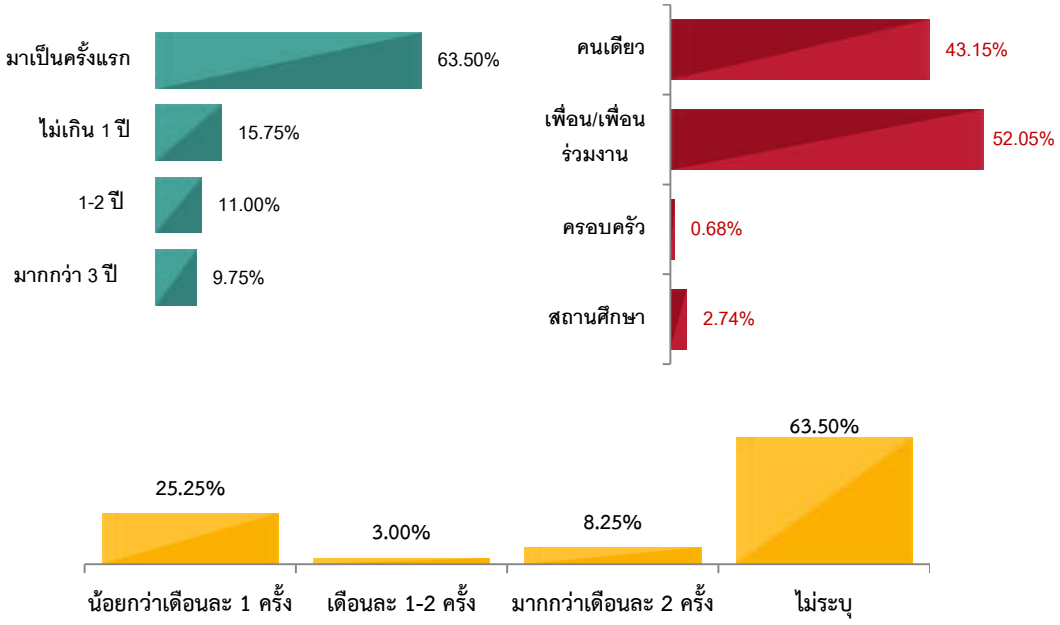




แผนภูมิที่ 31 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ TCDC

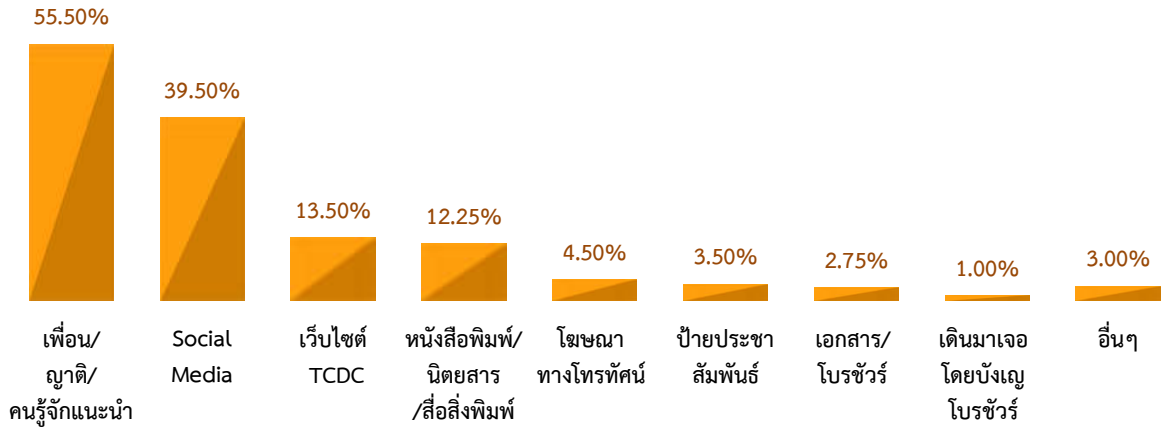
1.2 การมาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) เป็นครั้งแรก (ร้อยละ63.50) โดยในรอบปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 52.05) รองลงมา คือ มาคนเดียว (ร้อยละ 43.15) ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 25.25)



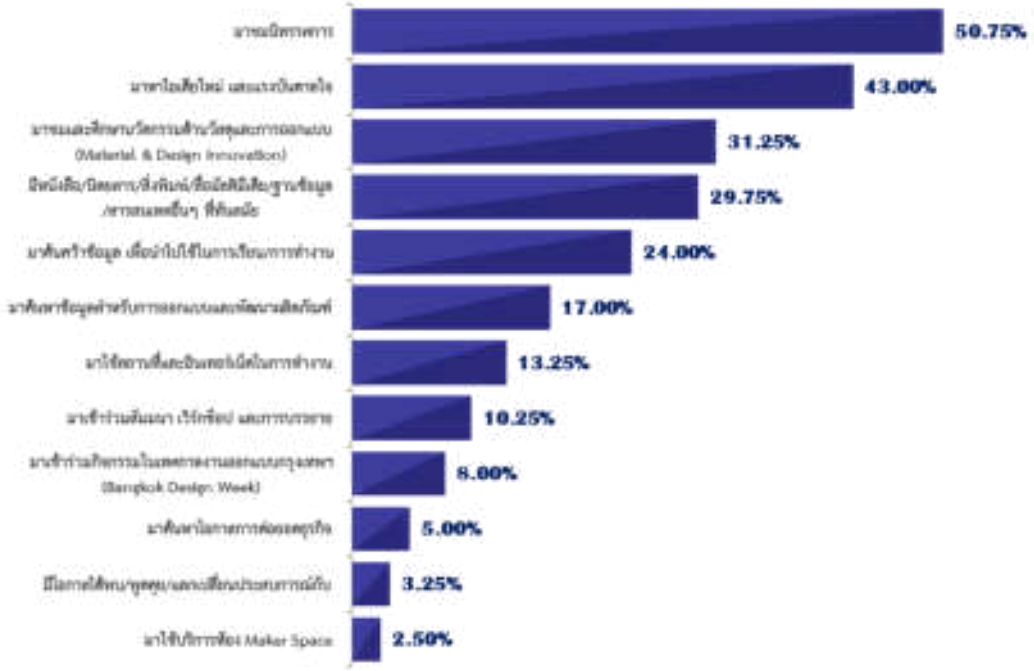
แผนภูมิที่ 32 การมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ TCDC

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



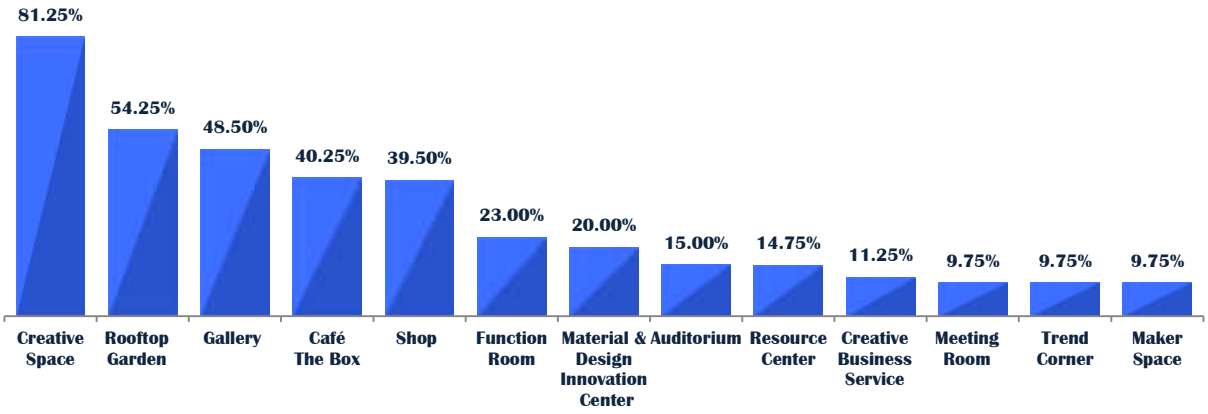
แผนภูมิที่ 33 ช่องทางผู้ใช้บริการรู้จัก TCDC

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



แผนภูมิที่ 34 เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ TCDC

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



แผนภูมิที่ 35 พื้นที่บริการที่ท่านเคยใช้บริการใน TCDC

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

แผนภูมิที่ 36 การเป็นสมาชิกของ TCDC

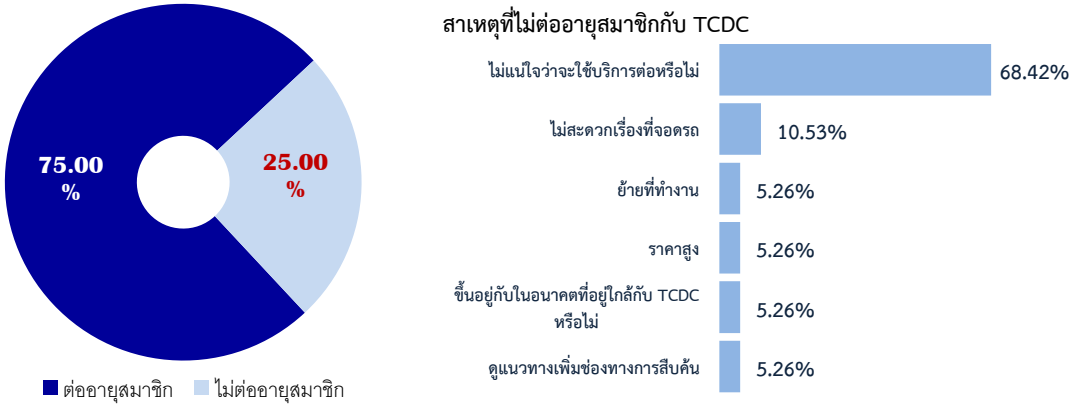
ระดับความคิดเห็นในด้านขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC จากจำนวนสมาชิกปัจจุบัน 76 คน ผู้ใช้บริการมีระดับความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC ในระดับดีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยให้ระดับความความคิดเห็นเรื่องความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิกมากที่สุดที่มีความคิดเห็นในระดับดีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ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

ตารางที่ 42 ความคิดเห็นขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC

ขั้นตอนการสมัครสมาชิก	ต้องปรับปรุงด่วน	ควรปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์รายละเอียด	0.00%	1.32%	10.53%	53.95%	34.21%
ความสะดวกในการลงทะเบียนเป็นสมาชิก	0.00%	1.32%	6.58%	43.42%	48.68%
ความรวดเร็วในการทำบัตรสมาชิก	0.00%	0.00%	9.21%	40.79%	50.00%
ความเห็นโดยรวมของขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC	0.00%	0.00%	3.95%	50.00%	46.05%

แผนภูมิที่ 37 ความคิดเห็นขั้นตอนการสมัครสมาชิกของ TCDC ในระดับมากขึ้นไป

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

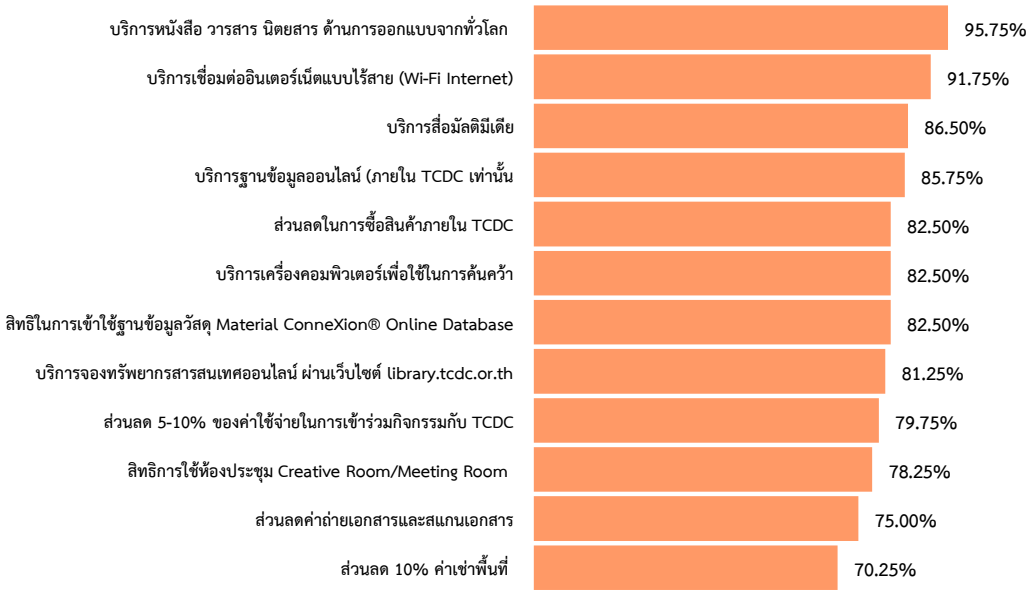


แผนภูมิที่ 38 การต่ออายุสมาชิกของ TCDC

ระดับความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC พบว่าผู้ใช้บริการมีความสนใจในสิทธิประโยชน์ เรื่องบริการหนังสือ วารสาร นิตยสาร ด้านการออกแบบจากทั่วโลกมากที่สุดโดยให้ความสนใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์เรื่องบริการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi Internet) ที่มีระดับตวามสนใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 91.75 โดยที่สิทธิส่วนลด 10% ค่าเช่าพื้นที่ ผู้ใช้บริการให้ความสนใจน้อยที่สุดโดยให้ความสนใจในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 70.25

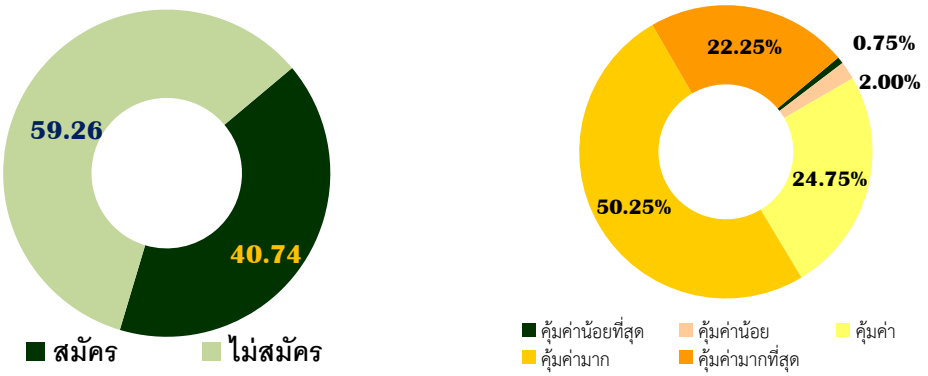
ตารางที่ 43 ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC

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



แผนภูมิที่ 39 ความสนใจสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการเป็นสมาชิก TCDC ในระดับมากขึ้นไป

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

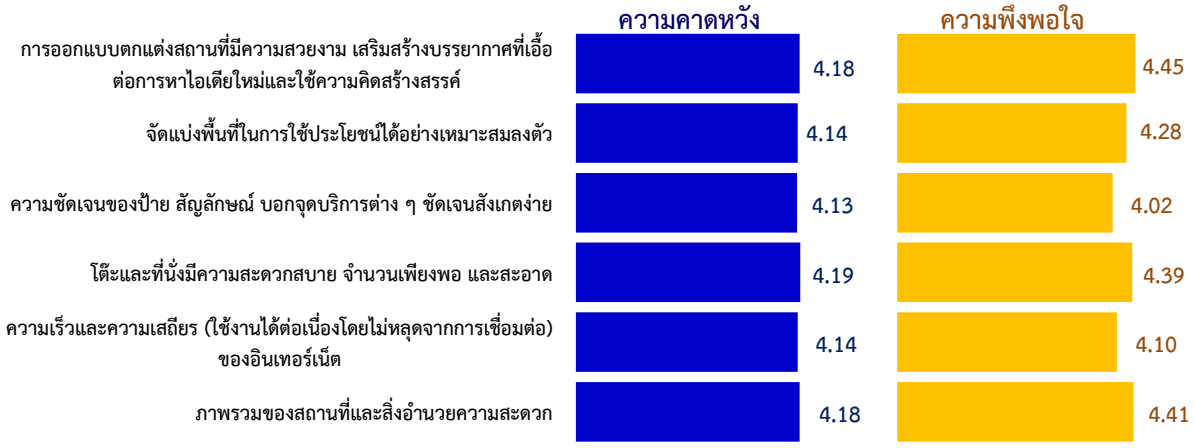


แผนภูมิที่ 40 ความสนใจสมัครสมาชิกและไม่สมัครสมาชิกและความคุ้มค่าจากสิทธิประโยชน์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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



แผนภูมิที่ 41 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

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

แผนภูมิที่ 42 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

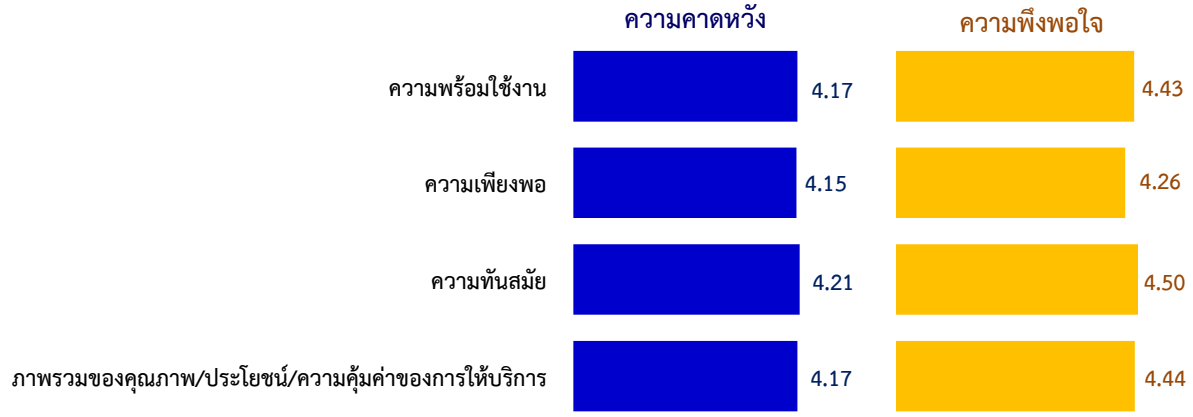
2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

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

แผนภูมิที่ 43 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

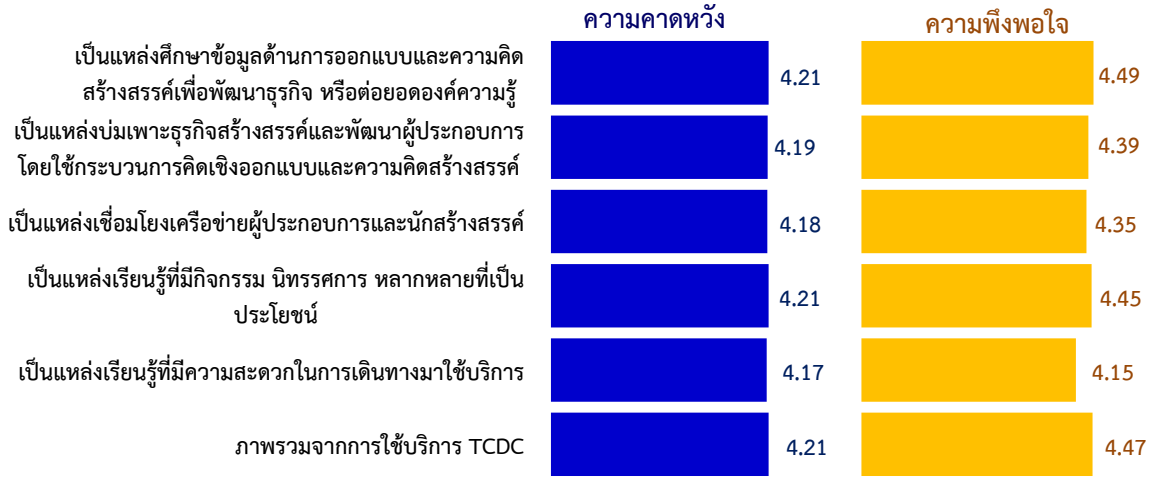
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) และพบว่า ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ระดับมากสุด คือ 4.41 คะแนน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่ม คือ ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์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



แผนภูมิที่ 44 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

2.5 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TCDC

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



แผนภูมิที่ 45 ความคาดหวังและความพึงพอใจภาพรวมจากการใช้บริการของ TCDC

2.6 การวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ (Performance-Important Analysis)

2.6.1 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

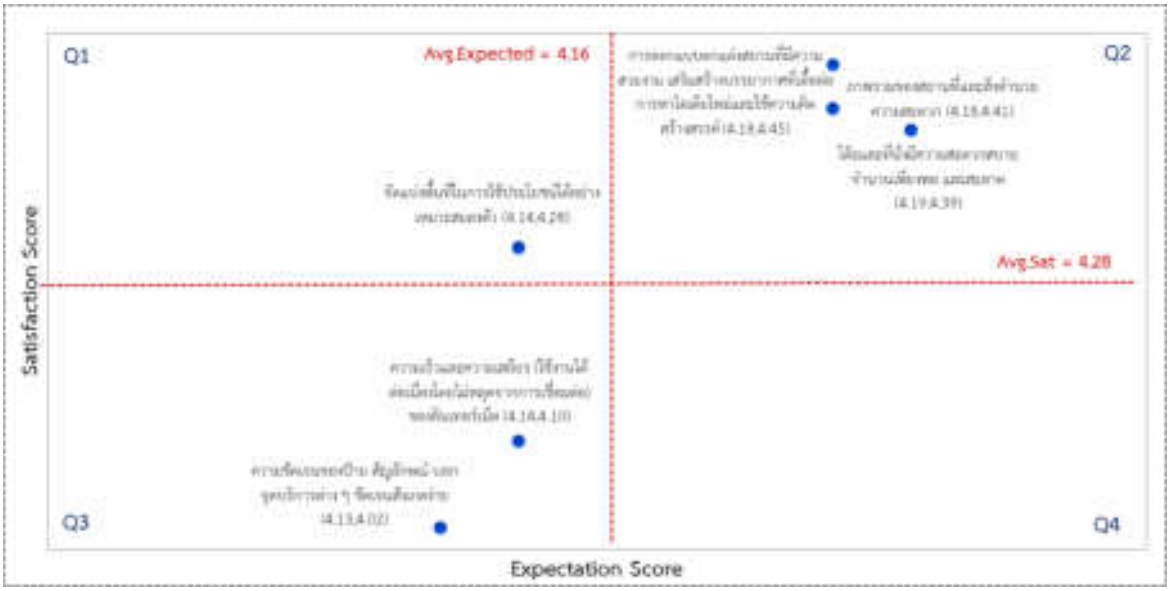
Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมลงตัว

Q2= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึง

พอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้ ได้แก่ 1) การออกแบบตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการหาไอเดียใหม่และใช้ความคิดสร้างสรรค์ 2) โต๊ะและที่นั่งมีความสะดวกสบาย จำนวนเพียงพอ และสะอาด 3) ภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 39 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.2 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

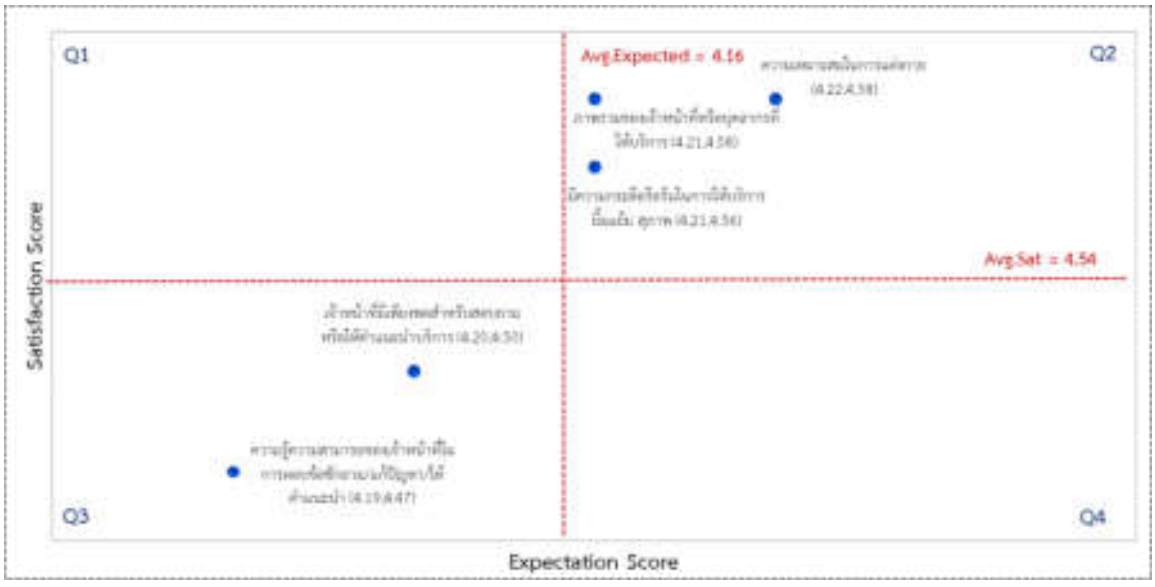
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยโดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

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

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

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 40 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.6.3 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟ โดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและ

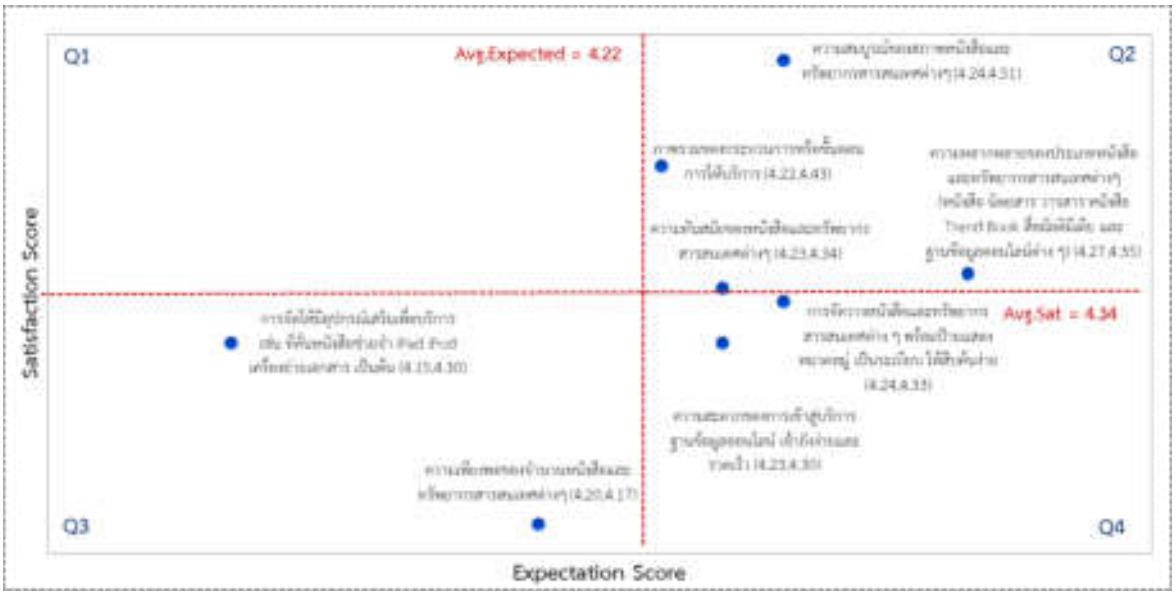
นำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว

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

Q3= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1) ความเพียงพอของจำนวนหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ 2) การจัดให้มีอุปกรณ์เสริมเพื่อบริการ เช่น ที่คั่นหนังสือช่วยจำ iPad iPod เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

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



แผนภาพที่ 41 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2.6.4 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

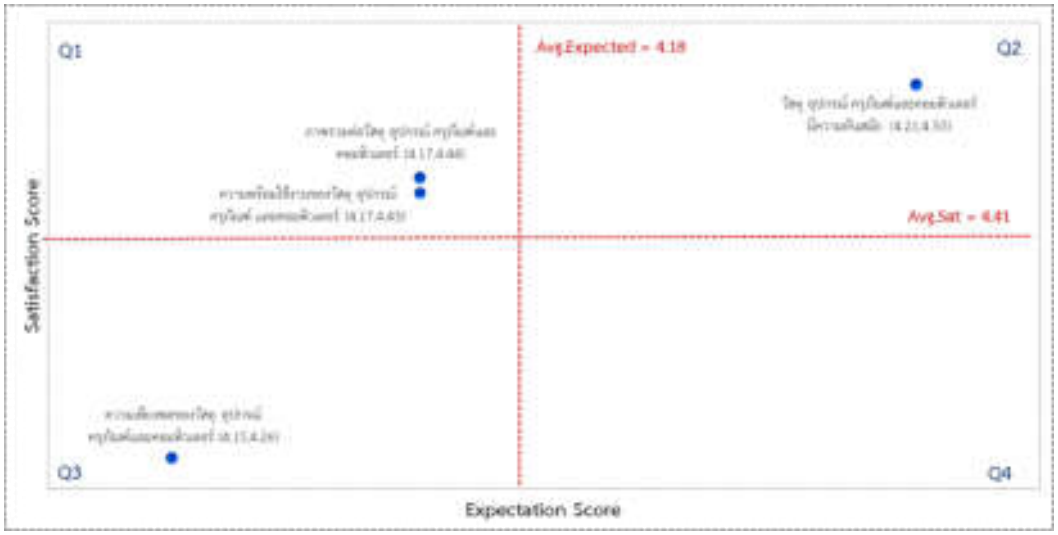
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์ โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน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

Q1= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่1) ความพร้อมใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ 2) ภาพรวมต่อวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

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

Q3= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ถ้าสามารถส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการได้เกินกว่าความคาดหวังและมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ 1) ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

Q4= **ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 42 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์

2.6.5 ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

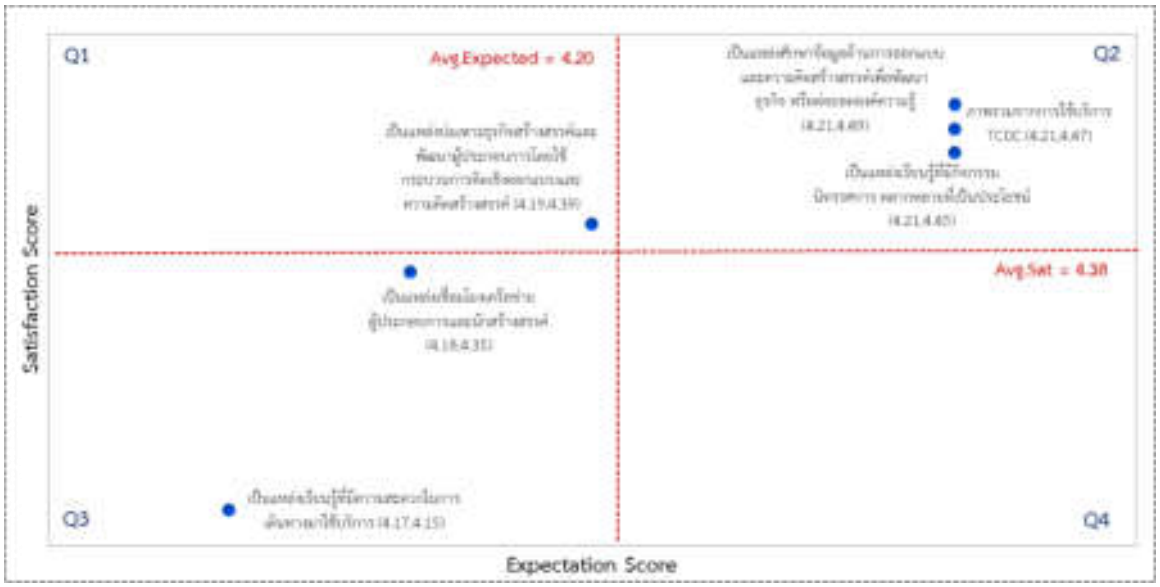
ผลการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ในด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อทลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและ แกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยโดยประเด็นย่อยต่างๆจะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่ระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้ ได้แก่ เป็นแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์และพัฒนาผู้ประกอบการโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์

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

Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1) ได้แก่ 1เป็นแหล่งเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการและนักสร้างสรรค์ 2) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งจากผลการสำรวจผลยังไม่พบประเด็นดังกล่าว



แผนภาพที่ 43 การวิเคราะห์ Performance-Important Analysis ของด้านภาพรวมจากการใช้บริการ TCDC

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TCDC

ตารางที่ 44 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ TCDC

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

4) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของ สบร. และแนวทางการแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 45 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. จากการสำรวจแหล่งเรียนรู้ TK Park และ TCDC ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการภายในส่วนที่เป็นห้องสมุดซึ่งต้องการความเป็นส่วนตัวสูง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ค่อยสะดวกในการร่วมตอบแบบสำรวจ	1. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของแหล่งเรียนรู้ทั้ง 2 แห่ง โดยเจ้าหน้าที่ได้ทำการแนะนำจุดที่เป็นจุดพัก หรือจุดนัดพบปะภายในแหล่งเรียนรู้ซึ่งผู้ใช้บริการในจุดต่างๆ เหล่านี้สะดวกในการร่วมตอบแบบสำรวจมากกว่า

5) ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ที่ได้จากจากการวิเคราะห์โดยใช้ Performance-Important Analysis เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่ต้องพิจารณาปรับปรุงอย่างเร่งด่วนในแต่ละแหล่งเรียนรู้ดังต่อไปนี้

5.1) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆดังนี้

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

5.2) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของมิวเซียมสยาม ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ตอบคำถามข้อสงสัยและให้คำแนะนำการบริการให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ
- ปรับเปลี่ยนนิทรรศการที่จัดให้มีความหลากหลาย เนื้อหาในการนำเสนอให้น่าสนใจ

5.3) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆดังนี้

- ปรับปรุงระบบบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและสืบค้นได้รวดเร็วมาขึ้น
- ควรปรับปรุงการจัดวางหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ รวมถึงปรับปรุงป้ายระบุหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นมากขึ้น

1.2 การประเมินการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร. และเว็บไซต์ของ สบร.

1) สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากกว่าที่คาดหวัง” ในทุกแหล่งเรียนรู้ โดยที่ระดับคะแนนในภาพรวมของสบร. อยู่ที่ 2.47 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.70 และหากพิจารณาผลสำรวจเฉพาะจาก 2 แหล่งเรียนรู้ (TK Park และมิวเซียมสยาม) พบว่าอยู่ที่ระดับคะแนน 2.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.10 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแต่ละแหล่งเรียนรู้ พบว่า มิวเซียมสยามมีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์สูงที่สุด อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมาคือ TK Park อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.50 และ TCDC อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.90 ตามลำดับ

ผลการประเมินการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของ สบร. พบว่า ในภาพรวมของสบร. มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน 4.22 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20 และหากพิจารณาผลสำรวจเฉพาะจาก 3 เว็บไซต์ (OKMD TK Park และมิวเซียมสยาม) พบว่า มีคะแนนอยู่ที่ระดับ 4.31 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.10 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแต่เว็บไซต์ พบว่า TK Park มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ มิวเซียมสยาม อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.10 TCDC อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.60 และ OKMD อยู่ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.13 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 สรุปผลการประเมินการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้และเว็บไซต์ของ สบร.

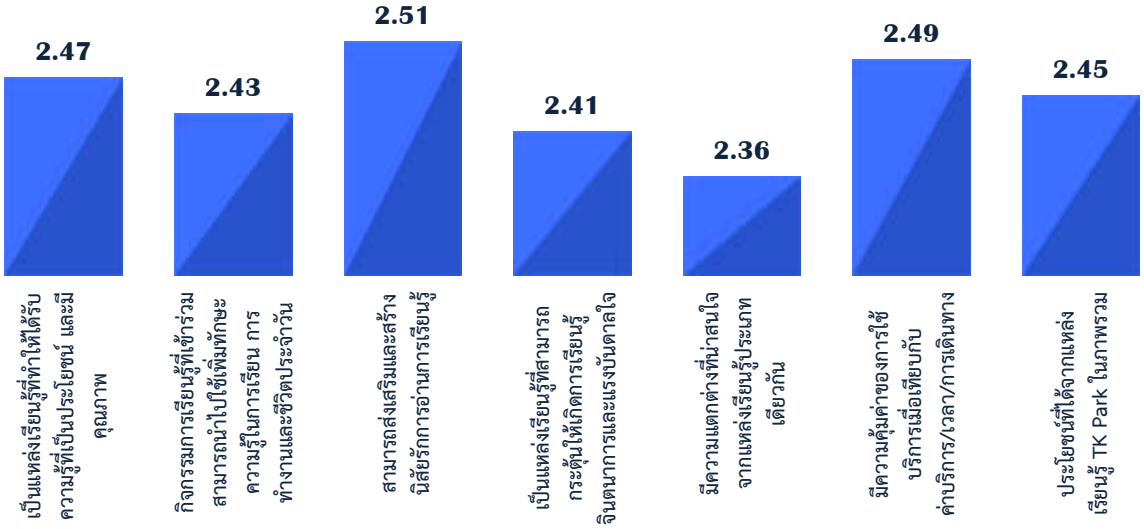
แหล่งเรียนรู้	การใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้		การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
TK Park	2.45	84.50	4.40	84.00
มิวเซียมสยาม	2.57	85.70	4.21	82.10
TCDC	2.39	83.90	4.16	81.60
OKMD	-	-	4.13	81.30
ภาพรวมของ OKMD (ทุกหน่วยงาน)	2.47	84.70	4.22	82.20
ภาพรวมของ OKMD (ทุกหน่วยงาน ยกเว้น TCDC)	2.51	85.10	4.31	83.10

1.1 การประเมินการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TK Park และเว็บไซต์ของ TK Park

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TK Park

ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TK Park ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนอยู่ที่ 2.45 คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ 84.50 โดยในประเด็นต่างๆ พบว่าประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TK Park ครั้งนี้มากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์สูงสุด คือ สามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้ (ระดับคะแนน 2.51) รองลงมาคือ มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.49) อันดับที่ 3 เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ (ระดับคะแนน 2.47) อันดับที่ 4 กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวัน (ระดับคะแนน 2.43) อันดับที่ 5 เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถ

กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ (ระดับคะแนน 2.41) อันดับสุดท้ายคือ มีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน (ระดับคะแนน 2.36)



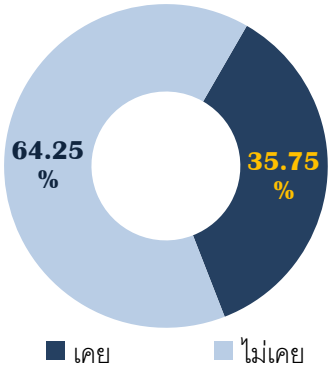
แผนภูมิที่ 46 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TK Park

ตารางที่ 47 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TK Park

ประโยชน์ที่ได้รับจาก TK Park	คะแนน	ร้อยละ
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ	2.47	84.70
กิจกรรมการเรียนรู้ที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้เพิ่มทักษะความรู้ในการเรียน การทำงานและชีวิตประจำวัน	2.43	84.30
สามารถส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านการเรียนรู้	2.51	85.10
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จินตนาการและแรงบันดาลใจ	2.41	84.10
มีความแตกต่างที่น่าสนใจจากแหล่งเรียนรู้ประเภทเดียวกัน	2.36	83.60
มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	2.49	84.90
ประโยชน์ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้ TK Park ในภาพรวม	2.45	84.50

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park

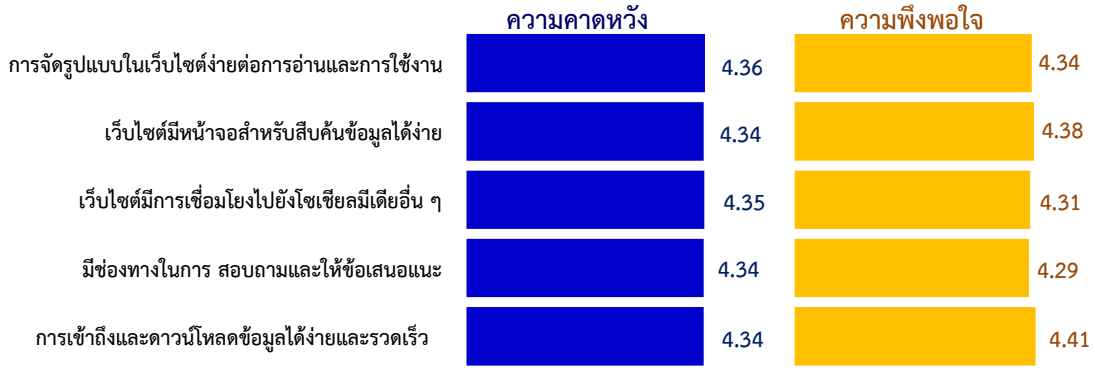
ผลการสำรวจการเข้าชมเว็บไซต์ของ TK Park (www.tkpark.or.th) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของ TK Park มีจำนวน 143 คน (ร้อยละ 35.75) โดยที่อีก 257 คน (ร้อยละ 64.25) ไม่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของ TK Park



แผนภูมิที่ 47 การเข้าชมเว็บไซต์ของ TK Park

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านระบบของเว็บไซต์

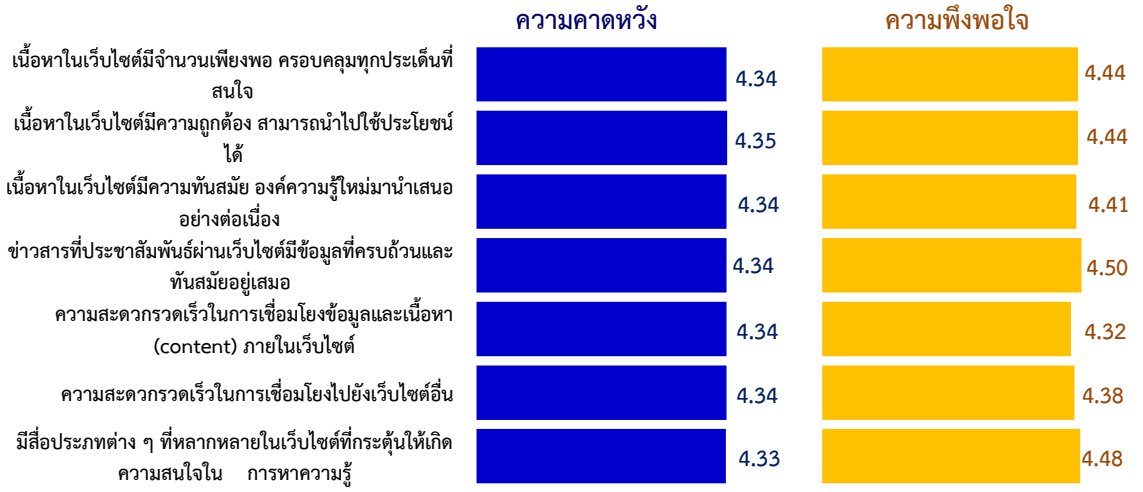
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านระบบของเว็บไซต์ พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.29-4.41 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว (4.41 คะแนน) รองลงมา คือ เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (4.38 คะแนน) อันดับ 3 คือ การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน (4.34 คะแนน) อันดับ 4 คือ เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่น ๆ (4.31 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ มีช่องทางในการ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (4.29 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 3 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน (ผลต่าง=-0.02) เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่น (ผลต่าง=-0.04) มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (ผลต่าง=-0.05)



แผนภูมิที่ 48 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านระบบของเว็บไซต์

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

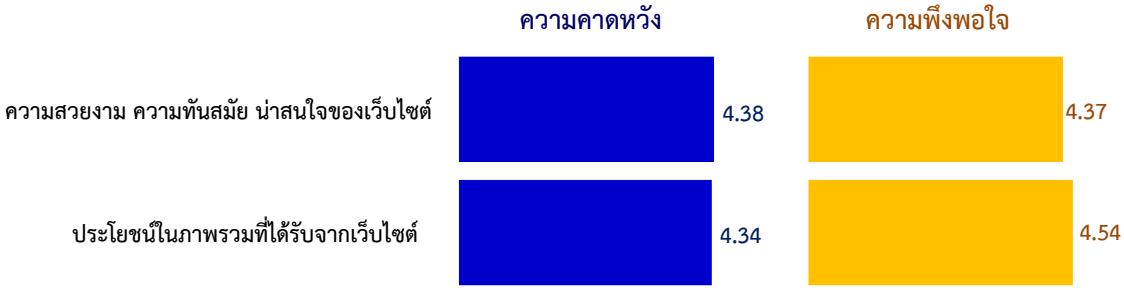
ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.32-4.50 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ (4.50 คะแนน) รองลงมาคือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) (4.48 คะแนน) อันดับ 3 คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีจำนวนเพียงพอ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจและเนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.44 คะแนน) อันดับ 4 คือ เนื้อห ในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง (4.41 คะแนน) อันดับ 5 คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น (4.38 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (content) ภายในเว็บไซต์ (4.32 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (content) ภายในเว็บไซต์ (ผลต่าง=-0.02)



แผนภูมิที่ 49 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านอื่นๆ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านอื่นๆ ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.37-4.54 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ความพึงพอใจต่อประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ (4.54 คะแนน) รองลงมาคือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์ (4.37 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่ามีจำนวน 1 ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์ (ผลต่าง=-0.01)



แผนภูมิที่ 50 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TK Park ด้านอื่นๆ

2.4 ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ TK Park ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ TK Park ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 48 เนื้อหาในเว็บไซต์ของ TK Park ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

เนื้อหาในเว็บไซต์ของ TK Park	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
การสืบค้นหนังสือ	22	26.51
การประชาสัมพันธ์โครงการ กิจกรรม คอร์สอบรมที่จัด	13	15.66

เนื้อหาในเว็บไซต์ของ TK Park	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
การจองหนังสือ	10	12.05
การยืม-คืนหนังสือ	9	10.84
การแนะนำหนังสือ	7	8.43
ข้อมูลทั่วไป	7	8.43
การต่ออายุหนังสือ	5	6.02
คลังความรู้	4	4.82
ตารางกิจกรรม	2	2.41
e-Book	2	2.41
การเข้าไปดูประวัติการยืม และการต่ออายุ	1	1.20
เกมใน Website	1	1.20
รวม	83	100.00

2.5 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TK Park

ส่วนของเนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TK Park ในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 49 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TK Park

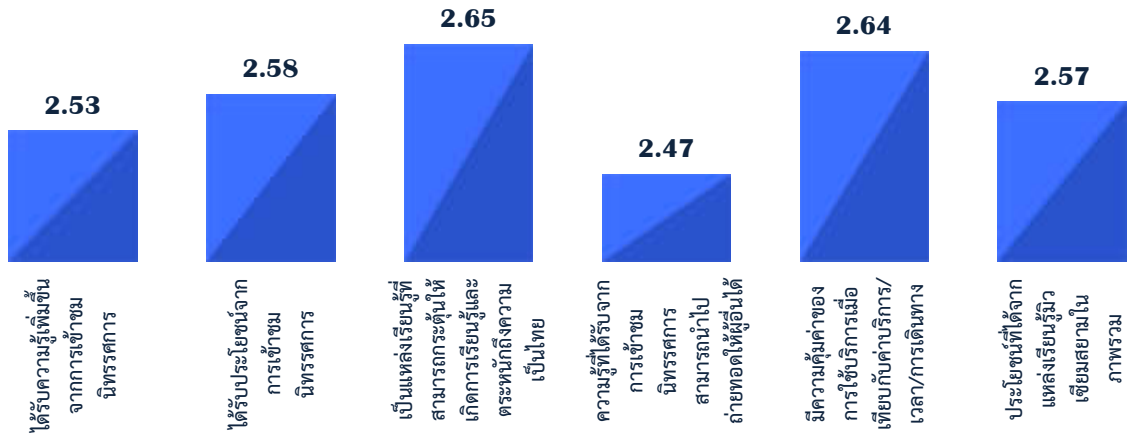
เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TK Park	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
เรื่องย่อของหนังสือต่างๆ	2	14.29
หมวดหมู่หนังสือใน Website	2	14.29
การมี History ช่วยในการสืบค้นหนังสือ	2	14.29
เสนอชื่อหนังสือที่ต้องการ	2	14.29
วรรณกรรมต่างประเทศ	1	7.14
สำนักพิมพ์	1	7.14
แผนผังสถานที่ห้องสมุด	1	7.14
ประวัติการยืมหนังสือ	1	7.14
การประชาสัมพันธ์งาน และกิจกรรมต่างๆ ของ TK Park	1	7.14
การจองหนังสือ/ที่นั่ง	1	7.14
รวม	14	100.00

1.2 การประเมินการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยามและเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยาม

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยาม

ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยามพบว่าในภาพรวมมีคะแนนอยู่ที่ 2.57 คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ 85.70 ประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยาม ครั้งนี้มากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) ในทุกประเด็นโดยประเด็นที่มีระดับตวามคิดเห็นต่อประโยชน์สูงสุด คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย (ระดับคะแนน 2.65) รองลงมาคือ มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง (ระดับคะแนน 2.64) อันดับที่ 3 ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ (ระดับคะแนน 2.58) อันดับที่ 4 ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ (ระดับคะแนน 2.53) และ อันดับสุดท้ายคือ ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ (ระดับคะแนน 2.47)



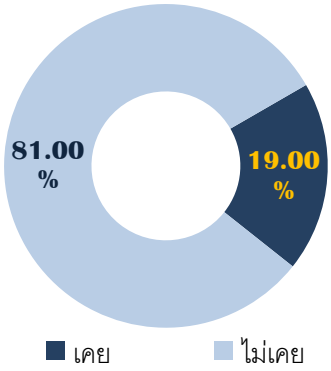
แผนภูมิที่ 51 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยาม

ตารางที่ 50 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของมิวเซียมสยาม

ประโยชน์ที่ได้รับจากมิวเซียมสยาม	คะแนน	ร้อยละ
ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าชมนิทรรศการ	2.53	85.30
ได้รับประโยชน์จากการเข้าชมนิทรรศการ	2.58	85.80
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความเป็นไทย	2.65	86.50
ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ สามารถนำไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้	2.47	84.70
มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	2.64	86.40
ประโยชน์ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้มิวเซียมสยามในภาพรวม	2.57	85.70

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม

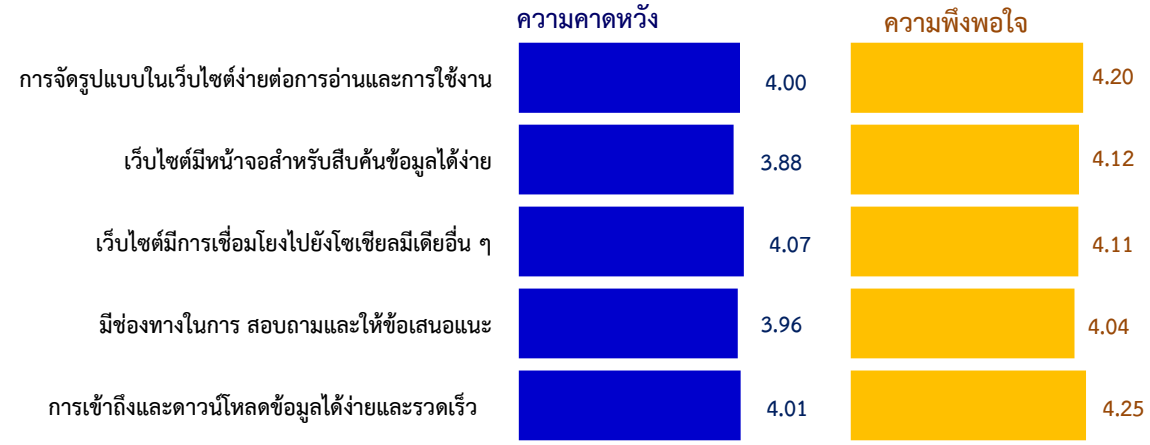
ผลการสำรวจการเข้าชมเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม (www.museumsiam.org) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม มีจำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) โดยที่อีก 324 คน (ร้อยละ 81.00) ไม่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม



แผนภูมิที่ 52 การเข้าชมเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านระบบของเว็บไซต์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านระบบของเว็บไซต์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.04-4.25 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือการเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว (4.25 คะแนน) รองลงมา คือการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน (4.20 คะแนน) อันดับ 3 คือ เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (4.12 คะแนน) อันดับ 4 คือ เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่น ๆ (4.11 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ มีช่องทางในการ สอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (4.04 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่ามิวเซียมสยาม สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านระบบของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 53 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านระบบของเว็บไซต์

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านระบบของเว็บไซต์พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.12-4.36 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง และ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ (4.33 คะแนน) อันดับ 3 คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น (4.21 คะแนน) อันดับ 4 คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (Content) ภายในเว็บไซต์ (4.20 คะแนน) อันดับ 5 มีสื่อประภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) (4.18 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีจำนวนเพียงพอ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ (4.12 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่ามิวเซียมสยาม สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 54 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านอื่นๆ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านอื่นๆ ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.20-4.24 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ (4.24 คะแนน) รองลงมาคือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์ (4.20 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่ามิวเซียมสยาม สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านอื่นๆ ของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 55 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ด้านอื่นๆ

2.4 ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ มิวเซียมสยาม ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 51 เนื้อหาในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

เนื้อหาในเว็บไซต์มิวเซียมสยาม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
การแจ้งข่าวสารการจัดกิจรรม และนิทรรศการต่างๆ	15	30.00
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ และนิทรรศการหมุนเวียน	12	24.00
การ Update ข้อมูล/เหตุการณ์ที่มีความทันสมัยในหน้าแรกของ Website	7	14.00
เนื้อหาความรู้จากนิทรรศการ และข้อมูลอื่นๆ	6	12.00
การนำเสนอที่น่าสนใจ	4	8.00
แผนที่การเดินทางไปมิวเซียมสยาม	3	6.00
งานวิจัยเชิงวิชาการ และบทความ	3	6.00
รวม	50	100.00

2.5 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม

ส่วนของเนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม ในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 52 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม

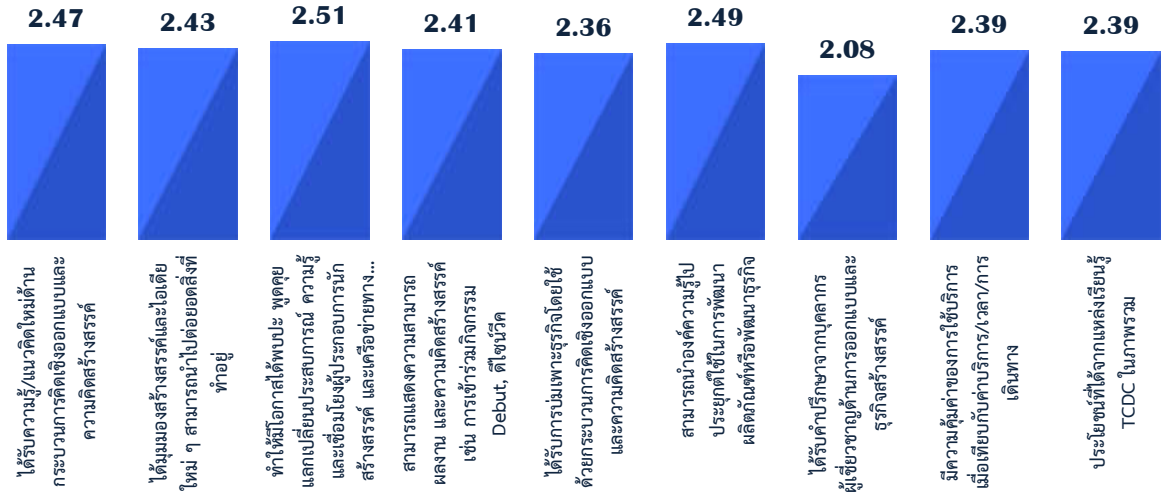
เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของมิวเซียมสยาม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
หน้าแรกของ Website ควรมีการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ และ Update ข้อมูลที่มีความทันสมัยเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ และนิทรรศการ	6	50.00
รายละเอียดความเป็นมาของวัตถุที่จัดแสดง	2	16.67
ตัวหนังสือบนหน้า Website ควรตัวใหญ่กว่านี้	1	8.33
ควรมีสถิติการเข้าชม Website	1	8.33
การนำเสนอข่าวสารกิจกรรมที่น่าสนใจ	1	8.33
Link สำหรับสืบค้นข้อมูลในเชิงลึก	1	8.33
รวม	12	100.00

1.3 การประเมินการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC และเว็บไซต์ของ TCDC

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC

ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC พบว่าในภาพรวมมีคะแนนอยู่ที่ 2.39 คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ 83.90 โดยประเด็นย่อยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC ครั้งนี้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากกว่าที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 2.36 – 3.00) โดยประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์สูงสุด คือ ทำให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และเชื่อมโยงผู้ประกอบการนักสร้างสรรค์ และเครือข่ายทางธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.51) รองลงมาคือ สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาธุรกิจ (ระดับคะแนน 2.49) อันดับที่ 3 ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.47) โดยมี 1 ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นต่อประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC อยู่ในระดับเป็นไปตามที่คาดหวัง (ระดับคะแนน 1.68 – 2.35) คือ ได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและธุรกิจสร้างสรรค์ (ระดับคะแนน 2.08)



แผนภูมิที่ 56 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC

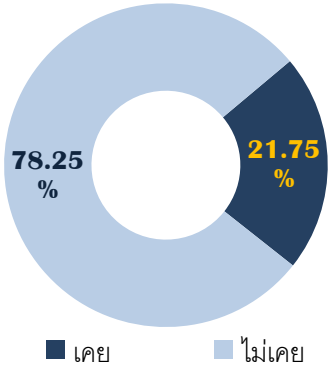
ตารางที่ 53 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ของ TCDC

ประโยชน์ที่ได้รับจาก TCDC	คะแนน	ร้อยละ
ได้รับความรู้/แนวคิดใหม่ด้านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์	2.47	84.70
ได้มุมมองสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ สามารถนำไปต่อยอดสิ่งที่ทำอยู่	2.43	84.30
ทำให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และเชื่อมโยงผู้ประกอบการนักสร้างสรรค์ และเครือข่ายทางธุรกิจ	2.51	85.10
สามารถแสดงความสามารถ ผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม Debut, ดีไซน์วีค	2.41	84.10

ประโยชน์ที่ได้รับจาก TCDC	คะแนน	ร้อยละ
ได้รับการบ่มเพาะธุรกิจโดยใช้ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบและความคิดสร้างสรรค์	2.36	83.60
สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาธุรกิจ	2.49	84.90
ได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและธุรกิจสร้างสรรค์	2.08	80.80
มีความคุ้มค่าของการใช้บริการเมื่อเทียบกับค่าบริการ/เวลา/การเดินทาง	2.39	83.90
ประโยชน์ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้ TCDC ในภาพรวม	2.39	83.90

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC

ผลการสำรวจการเข้าชมเว็บไซต์ของ TCDC (www.tcdc.or.th) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของ TCDC มีจำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.75) โดยที่อีก 313 คน (ร้อยละ 78.25) ไม่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของ TCDC



แผนภูมิที่ 57 การเข้าชมเว็บไซต์ของ TCDC

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านระบบของเว็บไซต์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านระบบของเว็บไซต์ พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.95-4.15 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน และ การเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว (4.15 คะแนน) รองลงมาคือ เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ (4.06 คะแนน) และอันดับ 3 คือ เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (4.02 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ (3.95 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ด้านระบบของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 58 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านระบบของเว็บไซต์

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านระบบของเว็บไซต์พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.05-4.36 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (content) ภายในเว็บไซต์และ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น (4.25 คะแนน) ส่วนอันดับ 3 คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.23 คะแนน) อันดับ 4 คือข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ (4.22 คะแนน) อันดับ 5 คือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (เช่น บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ นิทรรศการออนไลน์ วิดีโอ เป็นต้น) (4.21 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีจำนวนเพียงพอ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ (4.05 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 59 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านอื่นๆ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านระบบของเว็บไซต์พบว่าเกือบทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย คือ 4.17-4.18 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์ (4.18 คะแนน) รองลงมาคือ ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ หรือควรจะเป็น ความพึงพอใจต่อประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ (4.17 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ด้านอื่นๆ ของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 60 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ TCDC ด้านอื่นๆ

2.4 ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ TCDC ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ TCDC ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 54 เนื้อหาในเว็บไซต์ของ TCDC ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

เนื้อหาในเว็บไซต์ของ TCDC	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
กิจกรรมและนิทรรศการ	22	40.00
สื่อสิ่งพิมพ์	8	14.55
คลังความรู้	7	12.73
รู้จัก TCDC	5	9.09
บทความ	4	7.27
TCDC Network	4	7.27
ข่าวสาร	3	5.45
สมาชิก	2	3.64
รวม	55	100.00

2.5 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TCDC

ส่วนของเนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TCDC ในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 55 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TCDC

เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ TCDC	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
เพิ่มเนื้อหาในบทความ และรูปภาพ	4	23.53
เพิ่มแนวคิด Creative และตัวอย่าง	2	11.76
การสัมมนาทางธุรกิจ	2	11.76
ความรู้ สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1	5.88
พื้นฐานการออกแบบผลิตภัณฑ์สำหรับคนที่ไม่มีความรู้มาก่อน	1	5.88
การ Download Content e-book	1	5.88
Trend Fashion Design	1	5.88
Website ควรมีรายชื่อหนังสือครบทุกสาขา	1	5.88
Update ข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	1	5.88
เนื้อหาบน Website ดูยาก ควรสื่อสารให้ง่ายต่อความเข้าใจ	1	5.88
ปรับปรุงระบบการ Log In ให้สามารถเข้าได้ง่าย	1	5.88
จัดทำ Platform ที่มีเครื่องมือในการ design	1	5.88
รวม	17	100.00

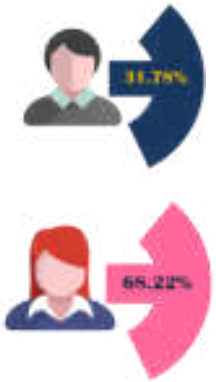
1.4 การประเมินการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

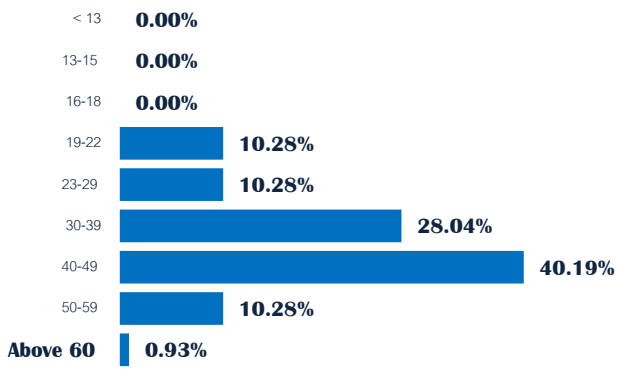
1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

การสุ่มสำรวจผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) (www.okmd.or.th) ผ่านระบบ Online มีจำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 107 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 73 คน (ร้อยละ 68.22) เพศชาย 34 คน (ร้อยละ 31.78) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 40-49 ปี (ร้อยละ 40.19) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 28.04) และมีการศึกษาระดับสูงปริญญาตรีมากที่สุดถึง 56 คน (ร้อยละ 52.34) รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 48 คน (ร้อยละ 44.86) และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ 37 คน (ร้อยละ 34.58) รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกค้าเอกชน 31คน (ร้อยละ 28.97) ส่วนใหญ่จะเข้าใช้เว็บไซต์ของ OKMD บ้างเป็นครั้งคราว (ร้อยละ 36.45)

เพศ

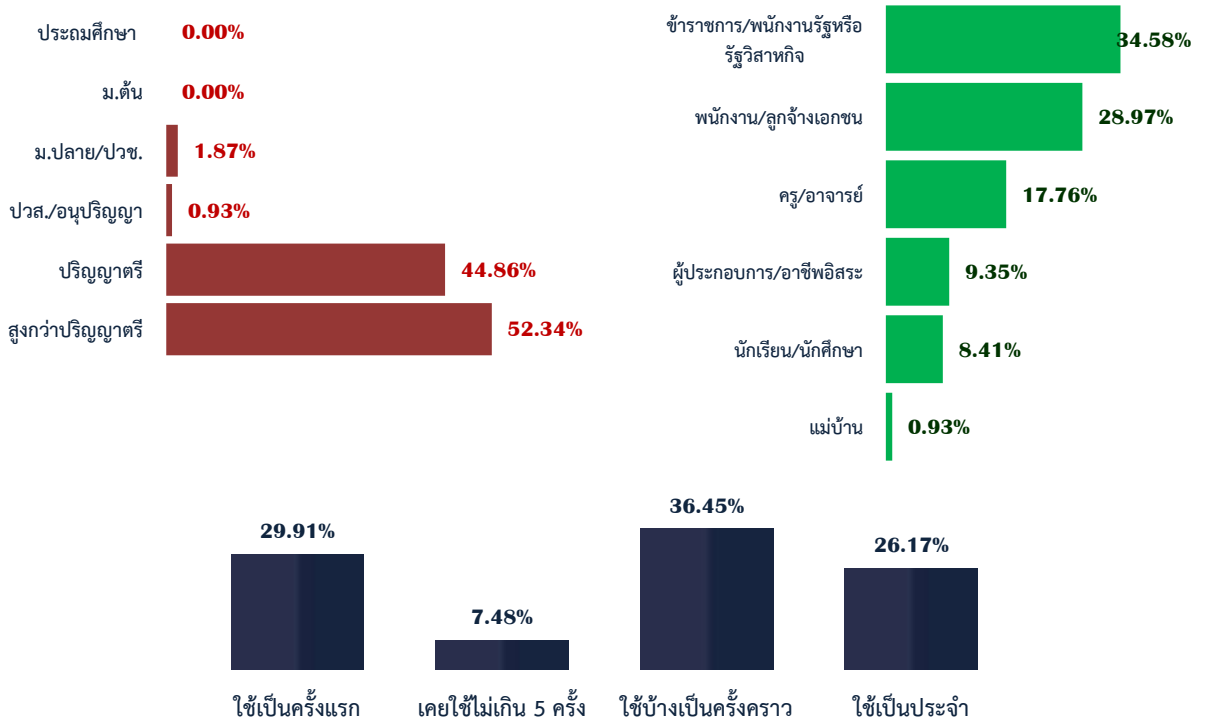


อายุ



ระดับการศึกษา

อาชีพ

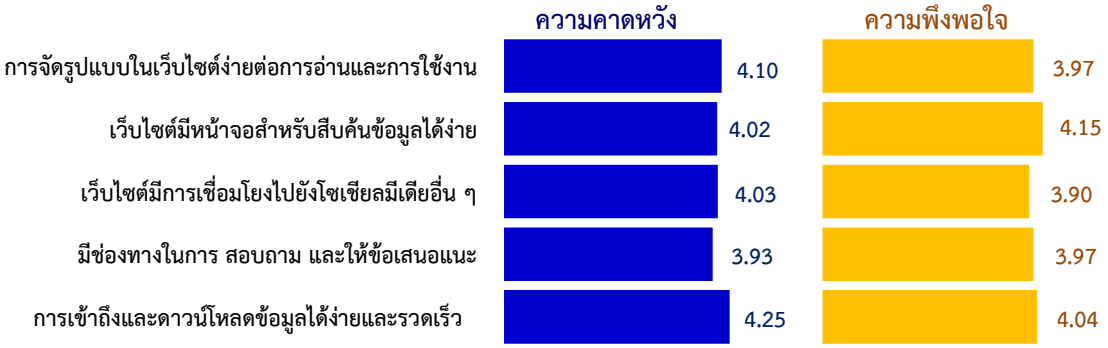


แผนภูมิที่ 61 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านระบบของเว็บไซต์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านระบบของเว็บไซต์ พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.90-4.15 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เว็บไซต์มีหน้าจอสำหรับสืบค้นข้อมูลได้ง่าย (4.15 คะแนน) รองลงมาคือ การเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว (4.04 คะแนน) อันดับ 3 คือ คือ มีช่องทางในการสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ และการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน (3.97 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ (เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดียอื่นๆ (3.90 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) ด้านระบบของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 62 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านระบบของเว็บไซต์

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านระบบของเว็บไซต์ พบว่าทุกองค์ประกอบของการบริการ ในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.07-4.28 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความทันสมัย องค์ความรู้ใหม่มานำเสนออย่างต่อเนื่อง (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ มีสื่อประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลายในเว็บไซต์ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการหาความรู้ (4.27 คะแนน) อันดับ 3 คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.20 คะแนน) อันดับ 4 คือ ความแตกต่างของเนื้อหาที่ไม่สามารถหาได้โดยทั่วไปจากเว็บไซต์อื่นๆ (4.18 คะแนน) อันดับ 5 คือ เนื้อหาในเว็บไซต์มีจำนวนเพียงพอ ครอบคลุมทุกประเด็นที่สนใจ (4.17 คะแนน) อันดับ 6 คือ ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยอยู่เสมอ (4.16 คะแนน) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่ม คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (content) ภายในเว็บไซต์ และความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น (4.07 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 63 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านอื่นๆ

ผลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านอื่นๆ ทุกองค์ประกอบของการบริการในส่วนนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.18-4.33 คะแนน ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของเว็บไซต์ (4.33 คะแนน) รองลงมาคือ ประโยชน์ในภาพรวมที่ได้รับจากเว็บไซต์ (4.18 คะแนน) ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความหวังแสดงว่าสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) สามารถส่งมอบประโยชน์จากเว็บไซต์ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) ด้านอื่นๆ ของเว็บไซต์ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 64 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเว็บไซต์ของ OKMD ด้านอื่นๆ

2.4 ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ OKMD ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

ส่วนของเนื้อหาในเว็บไซต์ของ OKMD ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 56 เนื้อหาในเว็บไซต์ของ OKMD ที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

เนื้อหาในเว็บไซต์ของ OKMD	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
กระตุกต่อมคิดกับตู้ความรู้	36	52.94
Clip VDO สำหรับแต่ละงาน ที่ได้จัดกิจกรรม	14	20.59
OKMD The Knowledge Talk	7	10.29
การนำเสนอแนวคิดในการประกอบอาชีพ แนวคิดในการทำงานที่น่าสนใจ สามารถนำมาปรับใช้ได้	6	8.82
ขั้นตอนของอาชีพต่างๆ คลังอาชีพ	4	5.88
Brain based learning	1	1.47
รวม	68	100.00

2.5 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ OKMD

ส่วนของเนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ OKMD ในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 57 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ OKMD

เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ OKMD	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
เกี่ยวกับจิตวิทยา จริยธรรม	6	37.50
เรื่องราวอาชีพต่างๆในต่างแดน	4	25.00
ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ ความคิดสร้างสรรค์ สิ่งแลดล้อม และสังคมผู้สูงอายุ	3	18.75
การศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21	1	6.25

เนื้อหา/องค์ความรู้ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของ OKMD	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
ควรเพิ่มเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมหรือไทยแลนด์ 4.0	1	6.25
การให้ความรู้ผู้ปกครอง ในการใช้เทคโนโลยีกับเด็ก	1	6.25
รวม	16	100.00

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ OKMD

ตารางที่ 58 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ OKMD

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ OKMD	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
ปรับปรุงข้อมูลด้านต่างให้ทันสมัย/ทันสถานการณ์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	11	32.35
อยากให้มีการอัพเดทนิตยสาร OKMD บ่อยกว่านี้ เช่นอาจเป็นรายเดือนถ้าเป็นไปได้	10	29.41
อยากให้มี platform ออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย	9	26.47
Trend ของดีของท้องถิ่นทุกจังหวัด เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดสู่อาชีพและการพัฒนาท้องถิ่นนั้นๆ ให้ยั่งยืน	3	8.82
ควรจัดทำเว็บไซต์ในรูปแบบ ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลได้ด้วย	1	2.94
รวม	34	100.00

2) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค สำหรับการประเมินการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของ สบร. และแนวทางการแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 59 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. การสำรวจแบบออนไลน์อาจจะพบกับปัญหาจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (Response Rate) ต่ำ อาจจะทำให้จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	1. กระตุ้นให้มีกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาชมเว็บไซต์ หรือใช้งาน ได้ร่วมกันตอบแบบสำรวจมากขึ้น โดยการจัดการเข้าร่วมชิงรางวัล โดยกำหนดเป็นบัตร Starbuck จำนวน 10 รางวัล รางวัลละ 300 บาท เป็นต้น

3) ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ในภาพรวมประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- เว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถาม และการให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะแก่ผู้เข้าชมเว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้ และควรจัดทำกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินการตอบกลับข้อคำถาม ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงเหตุขัดข้องต่างๆ ที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้เข้าชมเว็บไซต์

- รักษาความเสถียรของระบบและความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลและเนื้อหา (Content) ของเว็บไซต์ให้คงที่
- ควรมีการสำรวจความต้องการผู้เข้าชม/สมาชิกของเว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้ด้านเนื้อหาที่ต้องการค้นหา/เรียนรู้ผ่านทางเว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้ และจัดเตรียมผู้เชียวชาญในด้านต่างๆ ในจัดทำเนื้อหาให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่มีผู้สนใจ
- ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในเว็บไซต์ เช่น องค์ความรู้ต่างๆ ข่าวประชาสัมพันธ์ ควรเป็นข้อมมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- เพิ่มความเชื่อมโยงไปยังโซเชียลมีเดีย รวมถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องหรือมีประโยชน์เกี่ยวข้องกับแต่ละเว็บไซต์ของแหล่งเรียนรู้
- พัฒนาช่องทางในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ภายในเว็บไซต์ให้สะดวกและง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น

1.3 การประเมินผลสำเร็จในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้

1) ผลการประเมินความสำเร็จตามแผนงาน/กิจกรรมการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร.

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นที่ผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ทั้ง 3 แห่ง มีความต้องการให้ สบร. ปรับปรุงการให้บริการของแต่ละแหล่งเรียนรู้ โดยเป็นประเด็นที่แหล่งเรียนรู้ควรพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม หรือยังไม่เคยดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง เปรียบเทียบกับแผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้ที่เลือกมาดำเนินการในปี 2561 มีรายละเอียด ดังนี้

1) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

มีแผนงาน/กิจกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการประจำปี 2561 จำนวน 4 แผน โดยมีประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเมื่อปี 2560 กับแผนการปรับปรุง และผลการดำเนินงาน แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 60 ผลการวิเคราะห์แผนการพัฒนาปรับปรุงการงานบริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. เปรียบเทียบกับประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- การขยายพื้นที่/จัดสรรโต๊ะและที่นั่งเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ควบคู่ไปกับการกำหนดมาตรการ/แนวทาง/วิธีปฏิบัติที่สามารถช่วยลดการจองพื้นที่ หรือที่นั่งเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น หากท่านใดลุกออกจากที่นั่งไปเกิน 30 นาที เจ้าหน้าที่จะเก็บสิ่งของ โดยผู้ใช้บริการสามารถไปรับคืนได้ที่จุดให้บริการ เป็นต้น - การปรับปรุงเรื่องเสียงรบกวน เช่น เสียงของ TK Band ควรกำหนดช่วงเวลาและประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการความสงบหลีกเลี่ยงการใช้บริการช่วงเวลานั้น เป็นต้น - การเพิ่มจุดบริการปลั๊กไฟและชั่วโมงที่ให้บริการ Free WIFI - จุดให้บริการระบบค้นหาหนังสือควรกระจายและมีหลายจุด โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก เพื่อให้การค้นหาหนังสือมีความสะดวก รวดเร็ว	การปรับปรุงอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการชั้น 8 เป็นโครงการปรับปรุงเพื่อเพิ่มพื้นที่นั่งภายในโซน Reading Park ปรับเพิ่มที่นั่งอ่านในห้องเงียบ รวมถึงอุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์ในการนำเยี่ยมชมพื้นที่จอแสดงงานกิจกรรม ชั้นวางหนังสือ จุดบริการอื่น ๆฯลฯ	มีความคืบหน้าในงานปรับปรุงแบบผังพื้นที่ของอุทยานการเรียนรู้ฯ โดยบริษัทออกแบบได้จัดส่งงานแบบผังพื้นที่ รายละเอียดบัญชีแสดงปริมาณวัสดุและราคาก่อสร้าง (BOQ) เรียบร้อย TK Park ได้ส่งแบบผังพื้นที่ให้เซ็นทรัลพิจารณา ซึ่งต่อมามีข้อเสนอแนะในเรื่องของการจัดทำระบบกันซึม ซึ่ง TK Park อยู่ระหว่างดำเนินการปรับแบบและรอข้อเสนอแนะในด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือ จากงานระบบ

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
	- ควรพัฒนาระบบค้นหาหนังสือให้สามารถสืบค้นได้ง่าย ในปัจจุบันเมื่อพิมพ์ผิดแม้แต่ตัวเดียวจะไม่เจอหนังสือที่ต้องการเลย	TK Park มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้บริการในพื้นที่อุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการ ชั้น 8 และอุทยานการเรียนรู้เครือข่าย โดยเป็นความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ ซึ่งการทำงานของระบบตามตรรกะการสืบค้นนั้น ไม่ว่าจะเป็นระบบใดๆ หรือ search engine ถ้าพิมพ์ผิด ก็จะหาหนังสือหรือข้อมูลที่ต้องการไม่พบ แต่ในการสืบค้นที่พิมพ์คำไม่ครบ จะมีข้อมูลออกมาซึ่งผู้ใช้บริการต้องหาสิ่งที่ต้อง การว่าอยู่ในลำดับที่เท่า ไหร่ในการแสดงผล	ขณะนี้ ม.วลัยลักษณ์ อยู่ระหว่างดำเนินการในการปรับปรุงระบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาหนังสือได้สะดวกขึ้น
	- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ TK Park ผ่านช่องทางต่างๆ ควรมีหลากหลายทั่วถึง และครอบคลุมผู้มาใช้บริการและผู้ที่สนใจทั่วไปให้มากกว่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการใช้บริการ	TK Park ได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหลากหลายช่องทาง ได้แก่ 1. ป้ายกิจกรรมแผ่นไวนิลขนาดใหญ่ ที่ติดตั้งในพื้นที่ซึ่งจะปรับรายละเอียดไปตามกิจกรรมแต่ละเดือน 2. TK Park ได้ประสานกับทางเซ็นทรัลเวิลด์ จัดให้มีการตั้งป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์กิจกรรมในบริเวณศูนย์การค้า 8 จุด รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่น ๆ ของเซ็นทรัลเองด้วย 3. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง email, sms, Facebook, linetk, twitter 4. มีการ update เรื่องราวต่างๆ ทั้งกิจกรรมในพื้นที่	ปัจจุบันมีสถิติผู้ติดตามผ่าน social media Facebook Fanpage 278,533 Engaged user 396,957 Instragram 4,788 Line 6,955

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
		รวมถึงการ live กิจกรรมให้ผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาในพื้นที่ได้เข้าถึงกิจกรรมต่างๆ ผ่าน www.tkpark.or.th 5. จัดทำแผ่นพับกิจกรรมรายเดือน ซึ่งมีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุกเคาน์เตอร์ รวมถึงมีการจัดส่งไปยังเครือข่ายต่างๆ ทุกเดือน 6. จัดทำคู่มือสมาชิก ซึ่งจะบอกถึงข้อมูลต่างๆ /บริการในพื้นที่/ สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ รวมถึงช่องทางในการติดตามข่าวสารและติดต่อกับ TK Park	
	- การเพิ่มจำนวนสาขาในกรุงเทพ หรือปริมณฑลที่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะให้บริการเทียบเท่ากับสาขาหลัก โดยอาจทำความร่วมมือกับเครือข่าย เช่น เทศบาล โรงเรียน มหาวิทยาลัย เป็นต้น	การขยายสาขาหรือเครือข่ายของ TK Park จะต้องคำนึงถึงปัจจัยความต้องการ และความพร้อมของหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่ ประกอบกับข้อจำกัดของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี ทำให้ไม่สามารถเพิ่มจำนวนได้มากเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย มีแผนรองรับการเปิดพื้นที่หรือการหาเครือข่ายในจังหวัดอื่นๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีอยู่แล้ว	ปัจจุบันมีเครือข่าย TK Park ที่เปิดให้บริการแล้วจำนวน 22 แห่ง ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ
	- การจัดทำ Application หรือระบบแจ้งจำนวนผู้ใช้บริการแบบ real time เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตอบสอบและวางแผนการใช้บริการล่วงหน้าได้	ยังไม่กำหนดแผนงานรองรับในการจัดทำระบบแจ้งจำนวนผู้ใช้บริการแบบ real time เนื่องจากอยู่ระหว่างการพิจารณาถึงทางเลือกของเทคโนโลยีที่มีความคุ้มค่าคุ้มทุน	

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ควรมี Service Mind - เจ้าหน้าที่ต้องมีความกล้าในการตักเตือนผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการประพฤติตัวไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ - เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการในเชิงรุกให้มากขึ้น เข้าหาผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบความต้องการการใช้บริการอย่างแท้จริง - การส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจ ใฝ่บริการ โดยการให้ “รางวัลผู้ให้บริการดีเด่น” เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่	มีแผนในการพัฒนาทักษะผู้ให้บริการ จัดให้มีการอบรม Service Mind แก่ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดวงพูดคุย (Focus Group) กับผู้ใช้บริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนางานบริการในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ CoFuture Design Thinking Workshop เมื่อวันที่ 13-14, 22 และ 29-30 สิงหาคม โดยมีผู้บริหารที่เข้าร่วมจำนวน 8 คน วัตถุประสงค์เพื่อให้ร่วมกันคิดพัฒนางานบริการในพื้นที่ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสมาชิกและผู้ใช้บริการในบริบทที่มีการเปลี่ยนผ่านอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านของเทคโนโลยี วัฒนธรรม พฤติกรรมของลูกค้า ฯลฯ ได้มีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ในประเด็นสำคัญ เช่น ทัศนคติ แนวคิดแนวทางการทำงาน บริบทต่าง ๆ ปัจจัยเสี่ยง จุดแข็งจุดอ่อน ภาพการศึกษาและส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบกระบวนการ ให้ตอบโจทย์ ซึ่งหมายถึงการปรับกระบวนการ หลักคิด ภาพเป้าหมายร่วมกัน ตลอดจนวิธีการในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ใช้บริการในพื้นที่ เครือข่าย ท้องถิ่น ตลอดจนสำนักงานฯ ซึ่งเป็นการปรับแผนที่วางไว้ เนื่องจากต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด แนวคิดการดำเนินงาน เพื่อให้ผลออกมาเป็นภาพรวมในการที่จะพัฒนาภาพลักษณ์ของงานทั้งระบบ
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	- ห้องสมุด ควรจัดมุมแนะนำหนังสือที่มีความโดดเด่นและสะดุดตาเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ และเพิ่มหมวดหนังสือ รวมถึงหนังสือบางเล่มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการมากๆ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการ	- มีการดำเนินงานในภารกิจปกติในการจัดหาสื่อหนังสือ สื่อมัลติมีเดีย สื่อการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบตัวเล่ม และบริการผ่านระบบออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน รวมถึงจัดซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ โดยหนังสือที่ได้รับความนิยม ทางฝ่ายห้องสมุดได้มีการเพิ่มจำนวน copy ตามความเหมาะสมในปัจจุบัน TK Park ได้มีการจัดมุม	มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีสถิติการให้บริการดังนี้ 1) การจัดหาหนังสือ สื่อมัลติมีเดีย ผ่านระบบออนไลน์ เพิ่มขึ้น 1,294 รายการ 2) จัดหาหนังสือให้บริการให้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นกว่า 6,000 รายการ 3) มีสมาชิก 13,964 คน 3) การเข้าใช้ฐานข้อมูล TK Public Online Library 60,232 ครั้ง และยืมหนังสือ สื่อฯลฯ 84,988 รายการ

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
		หนังสือตาม theme เช่น ไซเบอร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เห็นตัวเล่มและเป็นการดึงดูดความสนใจให้มาเลือกหนังสือในประเภทนี้ไปอ่าน	
	- ห้องฉายภาพยนตร์ ควรมีการ Update หนังใหม่ๆ และจัดให้มีกิจกรรมเข้าชมภาพยนตร์ร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการแล้วนำมาแบ่งปัน - ห้องสมุดดนตรี ควรมีการปรับเปลี่ยน/ซ่อมบำรุงเครื่องดนตรีบางชิ้นที่ดูเก่าเพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ - การจัดกิจกรรมกลุ่มให้กับผู้ที่สนใจหัวข้อเดียวกัน เช่น กลุ่ม clean food เป็นต้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ	- กิจกรรมในห้องฉายภาพยนตร์ มีการดำเนินงานในภารกิจปกติเพื่อจัดหาภาพยนตร์ใหม่ๆ มานำเสนออย่างต่อเนื่อง ส่วนการกำหนด theme ในการนำเสนอ และกิจกรรมดูภาพยนตร์ เป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกับหอภาพยนตร์และมูลนิธิหนังไทย ซึ่งจะมีวิทยากรมาให้ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้สนใจอยู่แล้ว โดยหนังใหม่ๆ ทาง TK Park มีการจัดหาตามความเหมาะสม โดยพิจารณาในเรื่องของเนื้อหาที่นำเสนอเป็นหลัก - ห้องสมุดดนตรี มีการ maintain อุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ - TK Park มีการจัดกิจกรรมกลุ่มให้กับผู้ใช้บริการที่สนใจในเรื่องเดียวกันสามารถมาทำกิจกรรมร่วมกันได้ แต่จะเป็นในรูปแบบที่สอดคล้องกับภารกิจ ซึ่งจะเป็นในลักษณะของการส่งเสริมการอ่านการเรียนรู้	- มีการ Update ภาพยนตร์อย่างต่อเนื่อง - มีการบำรุงรักษาเครื่องดนตรีเป็นระยะ - มีการจัดกิจกรรมกล่ม Reading club, Inspire by Idol , board game และหากผู้ใช้บริการมีความสนใจในหัวข้อที่นอกเหนือจากที่จัดประจำ ก็สามารถเสนอหัวข้อกิจกรรมได้

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
คุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ	- การส่งเสริมการตลาดด้วยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ของสมาชิกให้มากขึ้น	การเพิ่มสิทธิประโยชน์และช่องทางการบริการในปี 2561 โดย TK Park ร่วมกับไลน์แมน เพิ่มช่องทางการให้บริการกับสมาชิกในเรื่องของการส่งคืนหนังสือ โดยใช้บริการผ่านไลน์แมนโพสทอลและไลน์แมนดิลิเวอรี่ในราคาพิเศษ รวมถึงการแสวงหาพันธมิตรใหม่เพื่อเพิ่มในเรื่องสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิก	มีความคืบหน้าด้านการเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยผู้ใช้บริการจัดส่งหนังสือคืนผ่านไลน์แมนโพสทอลและไลน์แมนดิลิเวอรี่โดยเฉลี่ยประมาณ 15 รายต่อเดือน ขณะที่การแสวงหาพันธมิตรใหม่เพื่อเพิ่มเรื่องสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิกมีเพิ่มเติมของ ศูนย์หนังสือ TPA-Book (ศูนย์ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น) และอยู่ระหว่างการประสานงานกับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บ.เซ็นทรัล เพื่อหาเครือข่ายสิทธิประโยชน์เพิ่มให้กับสมาชิก

2) มิวเซียมสยาม

มีแผนงาน/กิจกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการประจำปี 2561 จำนวน 4 แผน โดยมีประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเมื่อปี 2560 กับแผนการปรับปรุง และผลการดำเนินงาน แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 61 ผลการวิเคราะห์แผนการพัฒนาปรับปรุงการงานบริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. เปรียบเทียบกับประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงของมิวเซียมสยาม

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- การพัฒนาและปรับปรุงระบบการค้นหาโดยการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุน หากดำเนินการได้แล้วเสร็จควรมีการพิจารณาแจกซอฟแวร์เพื่อให้ห้องสมุดอื่น โดยเฉพาะห้องสมุดพิพิธภัณฑ์ ได้ใช้ประโยชน์ต่อไป	มีระบบการค้นหา สืบค้นอยู่แล้ว (Walai Auto Lib) จึงไม่ได้ระบุไว้ในแผนงานของปี 2561	
	- การพิจารณาขยายเวลาทำการของพิพิธภัณฑ์ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการการใช้บริการ เช่น วันธรรมดาขยายเวลาปิดพิพิธภัณฑ์จากเวลา 18.00 น. เป็น 20.00 น. เป็นต้น	การขยายเวลาทำการจะทำในรูปแบบงานเทศกาล Night at the museum เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจการเข้าชมพิพิธภัณฑ์	

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
	- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมิวเซียมสยามผ่านช่องทางต่างๆ ควรมีหลากหลาย ทั่วถึง และครอบคลุมผู้มาใช้บริการและผู้ที่สนใจทั่วไปให้มากกว่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการใช้บริการ	การนำเสนอ Muse Mag ในลักษณะของ Web Page เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะเข้าชมจากอุปกรณ์เคลื่อนที่	มีความคืบหน้าของการเผยแพร่ Muse Mag ในลักษณะของ Web Page ไปแล้ว 48 เรื่องจากทั้งหมด 56 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 85.71 อาทิเช่น 1) ไทย ไทย วาไรตี้ 2) เอฟซี สตอรี่ รักนี้ต้องเป็นแฟนคลับ 3) สีสันที่แซบซ่าและชีวิตที่กล้าจะแตกต่าง 4) เพราะทุกการเรียนรู้สนุกกว่าที่คิด 5) ทุกสีสันวันปาร์ตี้ เป็นต้น
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้การชมนิทรรศการของคนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ คนชรา หรือคนพิการ ได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน และเท่าเทียมกันทุกคน	การอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้พิการ โดยเฉพาะผู้พิการทางสายตา	ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด คือสามารถอบรมให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตา จำนวน 9 ครั้งหัวข้อการอบรมแต่ละครั้งประกอบด้วย 1) การตีความวัตถุจัดแสดงในห้องนิทรรศการ “ถอดรหัสไทย” 2) แนวคิดและความคาดหวังการนำเสนอนิทรรศการ “ถอดรหัสไทย” 3) งานบริการในพิพิธภัณฑ์ 4) พระเมรุมาศและการตีความไตรภูมิ 5) ศึกษาดูงาน ณ เมืองโบราณ 6) องค์ความรู้ในห้องนิทรรศการชั้น 3 รวม 6 ห้อง 7) องค์ความรู้ในห้องไทยวิทยาและห้องไทยดีโคตร 8) กรอบของกระบวนการสร้างความเป็นไทย 9) องค์ความรู้ในห้องไทยอลังการและไทยเชื่อ
	- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจไม่จำกัดว่าต้องเป็นเจ้าหน้าที่ของมิวเซียมสยามเท่านั้น โดยการเปิดรับอาสาสมัคร/จิตอาสาที่พร้อมจะเข้ารับการอบรมเพื่อทำหน้าที่ในการพาผู้ใช้บริการเข้าชมนิทรรศการต่างๆ เป็นต้น	รูปแบบนิทรรศการของมิวเซียมสยามเป็นลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความรู้เป็นเพียงการให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากนิทรรศการในกรณีที่ผู้ชมต้องการ	

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	- แนวคิด Discovery Museum ที่กระตุ้นให้ผู้เข้าชมเกิดการตั้งคำถามและหาคำตอบด้วยตนเองนั้น ควรปรับปรุงวิธีการนำเสนอ ให้ง่ายต่อความเข้าใจ ไม่ซับซ้อนเกินไป เพื่อสร้างบรรยากาศการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ที่เพลิดเพลิน และได้ความรู้กลับไปอย่างแท้จริง นอกจากนี้อาจช่วยสร้างแรงบันดาลใจที่ทำให้ไปต่อยอดทางความคิดกับงานของตัวเองได้ด้วย	ได้จัดทำสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี Augmented Reality (AR) เพื่อขยายเนื้อหาของนิทรรศการแล้ว	
	- การวาง Concept การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเรียนรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ที่พาเข้าชม เรียนรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ที่ประจำแต่ละจุด เรียนรู้ผ่านการบรรยายแล้วส่งไม้ต่อ เป็นต้น โดยเนื้อหาของนิทรรศการที่นำเสนอควรมีความง่ายต่อความเข้าใจของทั้งผู้ใหญ่และเด็ก	การเข้าชมพิพิธภัณฑ์สามารถเข้าชมได้ด้วยตนเอง หรือให้ จนท. ให้บริการความรู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ หากไม่เข้าใจเนื้อหาของนิทรรศการ	
	- นิทรรศการหมุนเวียน ควรเพิ่มลูกเล่นในการนำเสนอ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและดึงดูดให้คนมาเข้าชมซ้ำ รวมถึงชักชวนคนอื่นมาชมด้วย เช่น การใช้ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชั่นและเอฟเฟคเสียง ทั้งรูปแบบ 3D และ 4D โดยอาจกำหนดเป็นช่วงเวลาในการนำเสนอให้มีความเหมาะสม นอกจากนี้อาจพิจารณาจัดนิทรรศการในรูปแบบละครเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เข้าชมมากขึ้น	การจัดทำนิทรรศการหมุนเวียนจะใช้วิธีการนำเสนอที่หลากหลายขึ้นอยู่กับเนื้อหาของนิทรรศการ	
	- นิทรรศการหลัก ควรนำเสนอให้อยู่ในรูปแบบ Interactive ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดผู้เข้าชมให้ได้สัมผัสกับแนวคิดจินตนาการได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบจอสัมผัสปลายนิ้วของผู้เข้าชมนิทรรศการ (Touch Screen Application) อาจปรากฏอยู่ในรูปแสง สี เสียงที่เคลื่อนไหวอย่างมีมิติ เหมือนมีคนมายืนถ่ายทอดเรื่องราวกับผู้เข้าชมจริงๆ นอกจากนี้ วัสดุชิ้นที่เป็น Highlight ควรมีความโดดเด่น สร้างคุณค่า เป็นที่กล่าวถึงและบอกต่อ	การจัดทำสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี QR Code, Augmented Reality (AR) เพื่อขยายเนื้อหาของนิทรรศการ “ถอดรหัสไทย” และเกิดความตื่นตาตื่นใจในการเข้าชมนิทรรศการมากยิ่งขึ้น	มีความคืบหน้าในจัดทำสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี Augmented Reality (AR) เพื่อขยายเนื้อหาของนิทรรศการในรูปแบบของ เสียง ข้อความ หรือภาพเคลื่อนไหวผ่านอุปกรณ์ Tablet โดยผู้รับจ้างกำลังปรับปรุง แก้ไข ก่อนส่งมอบงานงวดสุดท้ายให้มิวเซียมสยาม กำหนดภายในวันที่ 24 สิงหาคม 2561

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
	- การบำรุงรักษาสื่อนิทรรศการ และอุปกรณ์ประกอบการนำเสนอ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	มีการสำรวจอุปกรณ์ และซ่อมแซมในทุกวันอยู่แล้ว แต่หากเป็นการเสียที่มีความซับซ้อน อาจต้องใช้เวลามากกว่าปกติ	
คุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ	- ควรมีการพิจารณาถึงเรื่องการ Rebrand ให้ออกมาเป็นภาพที่สร้างความน่าสนใจและประทับใจให้กับผู้คนที่เข้ามาเยี่ยมชม เช่น การเป็นพิพิธภัณฑ์ที่ดึงดูดคนจากทั้งในและต่างประเทศให้เข้ามาเยี่ยมชมอยู่เสมอ อย่าง พิพิธภัณฑ์ลูฟวร์ที่ประเทศฝรั่งเศส การเป็น Trainer ให้กับพิพิธภัณฑ์ต่างๆ หรือการเป็น Train the Trainer เป็นต้น	การให้บริการ Audio Guide แก่ผู้เข้าชม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (อังกฤษ เยอรมัน จีน ญี่ปุ่น และไทย)	ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด คือสามารถให้บริการ Audio Guide แก่ผู้เข้าชม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้ง 5 ประเทศ ได้แก่ อังกฤษ เยอรมัน จีน ญี่ปุ่น และไทย
	- ควรมีองค์ความรู้ด้านพิพิธภัณฑ์ที่ต้องมามิวเซียมสยามเท่านั้น จึงจะได้ข้อมูลหรือได้ความรู้นั้นกลับไป	มิวเซียมสยามเน้นการเผยแพร่ข้อมูล องค์ความรู้ออกไปในวงกว้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	
	- การเพิ่มความคุ้มค่าของการให้บริการโดยการประยุกต์แนวคิด/Trend ของพิพิธภัณฑ์ต่างประเทศ เช่น การให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของพิพิธภัณฑ์ และสามารถนำโลโก้หรือแบรนด์ของมิวเซียมสยามไปใช้ในการทำผลิตภัณฑ์ตัวเอง เพื่อช่วยโปรโมทแบรนด์ของมิวเซียมสยามให้รู้จักเป็นวงกว้างมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็สร้างรายได้ให้กับผู้ใช้บริการด้วย เป็นต้น	ไม่ได้กำหนดแผนงานรองรับ	

3) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

มีแผนงาน/กิจกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการประจำปี 2561 จำนวน 2 แผน โดยมีประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเมื่อปี 2560 กับแผนการปรับปรุง และผลการดำเนินงาน แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 62 ผลการวิเคราะห์แผนการพัฒนาปรับปรุงการงานบริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. เปรียบเทียบกับประเด็นที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ TCDC ผ่านช่องทางต่างๆ ควรมีหลากหลาย ทั่วถึง และครอบคลุมผู้มาใช้บริการและผู้ที่สนใจทั่วไปให้มากกว่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการใช้บริการ	การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อยกระดับการให้บริการแก่สมาชิกและผู้รับบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ โดยยกตัวอย่างระบบที่พัฒนา เช่น “My TCDC” ซึ่งเป็นWeb Application สำหรับสมาชิกและผู้รับบริการสำหรับการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ ในการเข้ารับบริการและการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในส่วนของ Event, Library และ TCDCCONNECT	มีความคืบหน้าในการพัฒนา “My TCDC” หรือ Application สำหรับสมาชิกและผู้รับบริการ โดยมีการใช้งานหลักใน 2 ส่วน คือ 1) การใช้ Application ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อ Check-in เข้าใช้บริการในศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ กรุงเทพฯ และเชียงใหม่ รวมทั้งสาขาอื่น ๆ ทั้ง TCDC Commons สามย่าน, AIS DC เอ็มโพเรียม, และ TCDC Commons W district พระโขนง ซึ่งสถิติในรอบ 9 เดือนที่ผ่านมา มีผู้ใช้บริการทุกแห่งของ TCDC รวมมากกว่า 200,000 คน/ครั้ง โดยผู้ใช้บริการถึงร้อยละ 80 ใช้ Application ในการ Check-in เข้าใช้บริการ 2) การใช้ My TCDC ในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกและผู้รับบริการใช้เป็นช่องทางสำคัญในการเข้าถึงข้อมูล/คอนเทนส์การจัดกิจกรรมของ TCDC รวมถึงเชื่อมโยงไปยัง Zipevent หรือ Application ที่รวมงานอีเว้นท์ทุกประเภทไว้ให้ผู้สนใจได้ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์
	- การกำหนดมาตรการ/แนวทาง/วิธีปฏิบัติที่สามารถช่วยลดการจองพื้นที่หรือที่นั่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น หากท่านใดลุกออกจากที่นั่งไปเกิน 30 นาที เจ้าหน้าที่จะเก็บสิ่งของ โดยผู้ใช้บริการสามารถไปรับคืนได้ที่จุดให้บริการ เป็นต้น	ปัจจุบันจากการสำรวจและติดตามประเมินผลไม่พบปัญหาดังกล่าวแล้ว อย่างไรก็ตาม ศูนย์ฯ ไม่มีนโยบายหรือมาตรการเชิงลบที่จะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ แต่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการใช้ประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลและองค์ความรู้ที่ให้บริการในรูปแบบต่างๆ	

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการควรมีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สำคัญของ TCDC	เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีการประชุมทีมเพื่อติดตามประเมินผลอัพเดตงานเพื่อการพัฒนางานบริการทุกสัปดาห์ นอกจากนี้การสื่อสารกับผู้ใช้บริการมีหลากหลายช่องทาง อาทิ ผ่าน My TCDC ซึ่งเป็น Web Application, เว็บไซต์ (อยู่ระหว่างปรับเปลี่ยนเป็นเว็บไซต์ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน), โซเชียลมีเดีย, และช่องทางอื่น ๆ	
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	- ห้องสมุดวัสดุเพื่อการออกแบบ ควร Update ตัวอย่างวัสดุให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ Trend อยู่เสมอ เพื่อตอบโจทย์การใช้บริการของทุกกลุ่มให้มากขึ้น และควรเพิ่มเติมคำอธิบายตัวอย่างวัสดุให้มีความละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ	ศูนย์นวัตกรรมด้านวัสดุและการออกแบบ *(เดิมห้องสมุดวัสดุเพื่อการออกแบบ)* มีการอัพเดทตัวอย่างวัสดุใหม่ๆ เพิ่มทุกเดือน จัดแสดงอยู่บนชั้น New Arrival และเพื่อให้ผู้ใช้งานง่ายต่อการค้นหาวัสดุได้จัดแสดงวัสดุเป็น 8 หมวดหมู่ ตามองค์ประกอบของวัสดุ: โพลิเมอร์ แก้ว เซรามิก คาร์บอน ซีเมนต์ โลหะ วัสดุธรรมชาติ และกระบวนการผลิต เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในโลกของวัสดุเพื่อการออกแบบ นอกจากนี้ รายละเอียดของชิ้นวัสดุสามารถเข้าสืบค้นได้ทางฐานข้อมูล Material ConneXion® Bangkok และฐานข้อมูลวัสดุไทย รวมทั้งมีการจัดแสดงผลงานนวัตกรรมจากผู้ประกอบการและนักวิจัยที่น่าสนใจและต่อยอดได้	

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
	- การจัดนิทรรศการ ควรจัดงานให้มีความสมดุลระหว่างงานระดับเล็กและงานระดับใหญ่ และนำเสนอในรูปแบบสื่อประเภทโสตทัศนูปกรณ์ (Audio Visual Equipment) ให้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และกระตุ้นความสนใจของผู้เข้าชมมากขึ้น	การจัดนิทรรศการมีการกำหนดแผนงานล่วงหน้า โดยพิจารณมาจากเทรนด์และบริบท มุ่งเน้นประโยชน์ที่ประชาชนผู้เข้าชมจะได้รับ โดยขนาดและรูปแบบของการจัดขึ้นอยู่กับ Theme และงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	
	- การจัดอบรมสัมมนา ควรคำนึงถึงความเข้าใจในภาษาต่างประเทศของผู้เข้าร่วมอบรมด้วย ในกรณีที่มีศัพท์เทคนิค หรือศัพท์ที่เข้าใจค่อนข้างยาก วิทยากร ผู้บรรยาย และเอกสาร (ถ้ามี) ควรมีการแปลภาษาไทยเพื่อให้ผู้ที่เข้าเรียนเกิดความเข้าใจและเรียนรู้ไปพร้อมกัน	ในการจัดงานอบรมสัมมนาขนาดใหญ่มีการให้บริการล่ามและหูฟังแปลภาษา เพื่อสนับสนุนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ต้องการรับฟังเป็นภาษาไทย	
คุณภาพ/ประโยชน์/ความคุ้มค่าของการให้บริการ	- การออกแบบแนวคิด/รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดชุมชน(Community) สำหรับนักสร้างสรรค์ ที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลสมาชิกและผู้รับบริการ อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือการแลกเปลี่ยนความรู้/ไอเดียซึ่งกันและกันจากผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายของอาชีพและความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน เช่น จับคู่ธุรกิจ (Business Matching) สร้างกระดานข่าวให้ผู้ใช้บริการติดประกาศต่างๆ เช่น แนะนำตัวเอง ขอความช่วยเหลือ เป็นต้น	การจัดกิจกรรมเชื่อมโยงให้เกิดเครือข่ายระหว่าง TCDC กับ สมาชิก และผู้รับบริการทั่วไป เพื่อสร้างโอกาสและส่งเสริมให้ธุรกิจสร้างสรรค์มีความตื่นตัวและยกระดับผลงานออกแบบให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล เติบโตและแข่งขันได้ในเวทีโลก ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ เทศกาลงานออกแบบ	ผลสำเร็จของการจัดงานเทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ 2561 หรือ Bangkok Design Week 2018 เมื่อวันที่ 27 ม.ค. - 4 ก.พ. 61 ซึ่งจัดขึ้นเป็นครั้งแรก สามารถบรรลุเป้าหมายหลักในการขยายโอกาสทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการและบุคลากรสร้างสรรค์ และแสดงศักยภาพของเมืองกรุงเทพมหานครในการจัดงานเทศกาลงานออกแบบที่มีมาตรฐานการจัดงานระดับสากล คือ มีผู้เข้าชมงานและเข้าร่วมกิจกรรม ไม่น้อยกว่า 412,594 คน และ มีผู้ประกอบการสร้างสรรค์ที่เข้าร่วมการจัดงาน/แสดงผลงาน จำนวน 1,086 ราย และจากผลการประเมินก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ ไม่น้อยกว่า 280.73 ล้านบาท

ประเด็นการให้บริการ	ความต้องการของผู้ใช้บริการจากผลปี 2560	แผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2561
	- สร้างการรับรู้ (Brand Awareness) รวมถึงสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กรที่สะท้อนเอกลักษณ์เฉพาะตัวหรืออัตลักษณ์ (Identity) ของ TCDC ให้คนรู้จักในวงกว้าง เช่น ด้านความรู้ความสามารถด้านการออกแบบที่เดียวในประเทศไทย เป็นต้น	มีการวางแผนการสื่อสารแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร ในช่วงเปลี่ยนผ่านและระยะเริ่มแรกของการเปลี่ยนสถานะมาเป็นสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ซึ่งเริ่มดำเนินการภายหลังพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งฯ มีผลใช้บังคับเมื่อ 14 สิงหาคม 2561	

จากแผนการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของแหล่งเรียนรู้ทั้ง 3 แห่ง จำนวน 10 แผนงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่แหล่งเรียนรู้ได้ดำเนินการไป รวมถึงผลการดำเนินงาน ณ เดือนกรกฎาคม 2561 สามารถสรุปข้อสังเกต และข้อเสนอแนะภาพรวมที่มีต่อการประเมินความสำเร็จตามแผน/กิจกรรมการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ได้ดังนี้

- การจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงการงานบริการ สบร. ควรให้คำปรึกษา แนะนำแก่แหล่งเรียนรู้ทั้ง 3 แห่ง ตั้งแต่การคัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงงานบริการ ซึ่งได้รับจากผู้ใช้บริการ โดยจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการ เปรียบเทียบผลการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังไว้หรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การคำนึงถึงงบประมาณที่ต้องใช้ดำเนินการ หรือแหล่งเรียนรู้สามารถดำเนินการได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการปรับปรุง เช่น ดำเนินการครั้งเดียวหรือต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แนะนำวิธีการกำหนดเป้าหมายผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ที่สามารถวัดผลติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม แนะนำวิธีการหรือแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่เมื่อดำเนินการตามแผนปรับปรุงงานบริการแล้วเสร็จ แหล่งเรียนรู้จะสามารถใช้ประเมินผลการดำเนินงานได้
- ในกรณีประเด็นที่เลือกปรับปรุงเป็นประเด็นใหญ่ กระทบงานบริการหลายส่วน และ/หรือแหล่งเรียนรู้พิจารณาว่าเป็นแผนงาน/กิจกรรมปรับปรุงที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาดำเนินงานต่อเนื่องอาจจะมากกว่า 1 ปี ควรกำหนดเป้าหมายเป็นระยะๆ หรือกำหนดเป็นเฟสของการปรับปรุง เพื่อให้ สบร. สามารถติดตามความคืบหน้าได้อย่างชัดเจน
- การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด สำหรับใช้ประเมินผลสำเร็จนั้น ควรแสดงเป็นตัวเลขเชิงปริมาณเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงก่อนปรับปรุง และหลังปรับปรุงงานบริการ เช่น ร้อยละ ระดับ ฯลฯ หรือถ้าเป็นคำว่า ดีขึ้น หรือสูงขึ้น ต้องกำหนดจุดเทียบ หรือเวลาฐานที่ใช้เปรียบเทียบ เช่น ดีกว่าปีที่แล้วเท่าใด สูงขึ้นเท่าใดด้วย
- ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล เพื่อแสดงผลการดำเนินงานที่ได้รับภายหลังจากดำเนินการตามแผนฯ แล้วเสร็จ ควรกำหนดให้ชัดเจนตั้งแต่เสนอแผนงานว่าเป็นช่วงใด เพราะจะพิสูจน์ได้ว่าเป็นผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายหลังจากแหล่งเรียนรู้ได้ดำเนินการปรับปรุงตามแผน เพื่อจะสะท้อนได้ว่าสิ่งที่ดำเนินการนั้น ได้ปิดช่องว่าง (Gap) ของความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้หรือไม่

2) ผลประเด็นสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงงานบริการในปีต่อไป

2.1) รายงานผลการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก

สรุปผลการสนทนากลุ่ม/สัมภาษณ์เชิงลึก แยกรายแหล่งเรียนรู้ จำนวน 3 หน่วยงานตามประเด็นคำถาม สำหรับกำหนดการ รายชื่อผู้เข้าร่วม และภาพถ่ายกิจกรรมการจัดสนทนากลุ่ม/สัมภาษณ์เชิงลึก สามารถพิจารณาเพิ่มเติมในภาคผนวก ฉ

จากการที่ทริสได้มีการดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มของสมาชิกผู้ใช้บริการแหล่งบริการให้ความรู้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป ภายใต้หน่วยงาน 3 แห่ง ได้แก่ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park), มิวเซียมสยาม และศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวได้นำประเด็นต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแหล่งเรียนรู้ ยกตัวอย่างประเด็นในการสนทนาร่วมกัน เช่น 1) การใช้บริการ/การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา 2) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 5) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 6) ปัจจัยความผูกพัน และ 7) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ซึ่งผลของการจัดสนทนากลุ่ม/สัมภาษณ์เชิงลึก มีดังนี้

1) สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

TK Park ดำเนินการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2561 เวลา 13.30 - 15.00 น. ณ ห้องมินิเธียเตอร์ 1 และ 2 ชั้น 8 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ โดยกลุ่มเป้าหมายที่เชิญเข้าร่วมสัมภาษณ์ครั้งนี้ จำนวน 4 คน เป็นตัวแทนจากหลากหลายสาขาอาชีพ ครอบคลุมตามประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้แก่ กลุ่มสมาชิกผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายของ TK Park ซึ่งผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์เชิงลึกทุกท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบข้อซักถามต่างๆ รวมถึงแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ TK Park นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 63 สรุปความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ TK Park ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา	พฤติกรรมการใช้บริการ ▪ กลุ่มผู้ใช้บริการ - ใช้บริการห้องสมุดโซนสำหรับเด็กเป็นประจำ เริ่มใช้บริการมาตั้งแต่ TK Park เปิดให้บริการจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ชอบในความแปลกใหม่และรู้สึกตื่นตาตื่นใจกับบรรยากาศ รูปแบบของแหล่งเรียนรู้ช่วยให้เปลี่ยนมุมมองที่เคยมีต่อห้องสมุด นอกจากนี้หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดสามารถเข้ามาอ่าน และศึกษาได้ตลอดเวลา ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อ - ใช้บริการห้องดนตรี ตั้งแต่ TK Park ตั้งเปียโนไว้หลังหนึ่ง เด็กๆ สามารถเข้าไปเล่นได้ ตื่นเต้นที่ได้สัมผัสของจริงอย่างใกล้ชิด แต่ปัจจุบัน ตั้งแต่ปรับปรุงสถานที่ พบว่าไม่มีแล้ว - บริการยืมหนังสือ มีหนังสือหลากหลายประเภท และตรงกับความสนใจ

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
	ของตนเอง - บริการคืนหนังสือโดยใช้ช่องทาง Line Man - เข้าร่วมกิจกรรม Workshop (กิจกรรมหนังสือทำมือ กิจกรรมซ่อมแซมหนังสือ) สำหรับกลุ่มผู้รักหนังสือ กิจกรรมที่จัดให้มีความสนุกสนาน และได้รับประโยชน์ - กิจกรรมฉายภาพยนตร์ ■ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายของ TK Park - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ TK Park เพื่อเรียนรู้รูปแบบการดำเนินงานนำไปปรับใช้กับแหล่งเรียนรู้เครือข่ายในต่างจังหวัดที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน - กิจกรรม Reunion สำหรับเจ้าหน้าที่ TK Park และ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละเครือข่าย ช่วยสร้างความผูกพันระหว่าง TK Park และเจ้าหน้าที่ของเครือข่ายต่างๆ ได้ดีมาก พร้อมทั้งจุดประกายไอเดียใหม่ๆ นำไปปรับปรุงใช้ในงานปัจจุบัน - เป็นคณะกรรมการร่วมพิจารณาผลงานด้านต่างๆ ของ TK Park - เข้าร่วมกิจกรรมการจัดประชุมนานาชาติที่จัดโดย TK Park ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่ไม่มีองค์กรไหนสามารถทำได้ดีเทียบเท่า TK Park เนื่องจากสามารถเชิญบุคลากร/ผู้แทนจากห้องสมุดที่น่าสนใจในระดับโลกมาร่วมพูดคุยแลกปลี่ยนความคิด และเรียนรู้ร่วมกัน รวมถึงการนำแนวโน้ม (Trend) ของรูปแบบการจัดการห้องสมุดในระดับโลก
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	■ หนังสือในห้องสมุดของ TK Park มีหลากหลายประเภท การคัดเลือกหนังสือเข้ามาให้บริการมีความโดดเด่น มีหนังสือที่หาได้ยาก หรือไม่มีในท้องตลาด หรือห้องสมุดทั่วไป จึงสร้างความสนใจและดึงดูดสมาชิกได้มาก ■ จัดให้มีโซนที่อนุญาตให้สมาชิกสามารถรับประทานอาหารว่างได้ สร้างความรู้สึกเป็นกันเองให้แก่สมาชิกได้ดีมาก สมาชิกไม่ต้องออกนอกห้องสมุดเพื่อหาอาหารรับประทาน ทำให้สะดวกสบายมากขึ้น ■ การออกแบบมุมต่างๆ ตามช่วงอายุของสมาชิก เช่น กลุ่มเด็กเล็กปฐมวัย วัยรุ่น เป็นต้น ถือว่าเป็นต้นแบบของการจัดการห้องสมุดที่สามารถสร้างบรรยากาศในการอ่านหนังสือ โดยห้องสมุดทั่วประเทศสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามสภาพของท้องถิ่นนั้น ๆ ■ เบาะหุ้มที่นั่งในบางโซนของ TK Park พบว่าสภาพหลังการใช้งานมีรอยเปื้อน หรือดูไม่สะอาดบ้าง ■ ระบบ Wifi สำหรับสมาชิก ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการ เนื่องจากประสบการณ์จากการใช้งาน พบว่าสัญญาณไม่เสถียร สัญญาณมีบ้าง/ไม่มีบ้าง หรือดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้า หรือบางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายได้เลย ส่งผลให้รู้สึกติดขัด ไม่ต่อเนื่อง

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
	จึงไม่อยากใช้งานต่อ ■ สำหรับพื้นที่บริการบริเวณอื่นๆ นอกเหนือจากห้องสมุดของ TK Park พบว่าไม่มีป้ายสัญลักษณ์ (Sign Board) หรือคู่มือแนะนำวิธีการใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการ ลังเลที่จะเข้าใช้บริการ ทำตัวไม่ถูก ไม่ทราบขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติตัวว่าต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือส่วนงานใดก่อนเข้าใช้บริการหรือไม่ จึงทำให้ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการในส่วนอื่น ๆ เลย
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	■ การประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิประโยชน์ของสมาชิกยังน้อยเกินไป จากประสบการณ์การเป็นสมาชิก ยังไม่ทราบถึงสิทธิประโยชน์ หรือถึงแม้ว่าทราบ แต่พอถึงเวลาไปใช้บริการกับร้านค้าที่ร่วมรายการ พบว่าไม่เคยนึกถึงสิทธิประโยน์จากการเป็นสมาชิก TK Park เลย ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการเพิ่มความถี่ย้ำเตือน หรือติดตั้งสัญลักษณ์ หรือป้ายตั้งโต๊ะในร้านค้าที่ร่วมรายการให้ชัดเจนมากขึ้น ■ ควรมีระบบการแจ้งเตือน (Notifications) ก่อนสิ้นสุดสมาชิกภาพล่วงหน้า เนื่องจากสมาชิกจะทราบว่าบัตรตนเองหมดอายุ ก็ต่อเมื่อนำมาใช้บริการ หรือเข้าห้องสมุดเท่านั้น ■ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มครั้งนี้ ใช้เป็นประจำ และมีความเหมาะสมที่สุด ณ ปัจจุบัน ได้แก่ ช่องทาง LINE
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	■ เจ้าหน้าที่ของ TK Park ปรับปรุงทัศนคติของการเป็นผู้ให้บริการได้ดีขึ้นมาก เมื่อเทียบกับในยุคแรก โดยพบว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ ตอบข้อซักถาม และแสดงความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อติดขัด หรือมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างที่ใช้บริการ ■ การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ TK Park กับผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ ถือว่าให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และเป็นพี่เลี้ยงเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานของเครือข่ายได้ดีมาก ■ บุคลากรระดับผู้บริหารของ TK Park มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจน และมีความรู้ ทักษะความเชี่ยวชาญในงานบริการแหล่งเรียนรู้ในระดับที่สูงมาก ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ช่วยส่งเสริมผลักดันวัฒนธรรมการอ่านของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	■ ระบบการยืมหนังสือมีความทันสมัยมากสามารถทำการยืมได้ด้วยตัวเองเพียง Scan บาร์โค้ด อาจจะมีบางครั้งที่ติดขัดไม่สามารถ Scan ได้บ้าง บริการคืนหนังสือผ่าน Line Man สามารถตอบสนองสมาชิกได้ดีมาก เพิ่มความสะดวกให้แก่สมาชิก ช่วยลดเวลาการเดินทางของคนเมืองได้ดี ■ ต้องการให้เพิ่มระบบหรือช่องทางที่สมาชิกสามารถทำการจองหนังสือที่ต้องการล่วงหน้าทางออนไลน์ โดยเป็นหนังสือที่มีสถานะว่าอยู่บน

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
	ชั้นหนังสือและไม่มีสมาชิกท่านใดทำการยืม โดยอาจจะกำหนดวันและเวลาในการมายืมหนังสือที่ชัดเจน และตั้งเวลาหากไม่มาตามกำหนด จะยกเลิกการจอง เพื่อให้สมาชิกท่านอื่นๆ ใช้ประโยชน์ต่อไป ■ ต้องการให้เพิ่มการยืมหนังสือเก่าที่ห้องสมุดนำออกไปจากชั้นหนังสือแล้ว แต่สมาชิกยังมีความต้องการในการอ่านหนังสือเล่มนั้นอยู่ ซึ่งปัจจุบันเมื่อออกจากชั้นวางแล้ว สมาชิกจะไม่สามารถยืมหรือหาอ่านหนังสือเล่มนั้นได้อีก (แต่ชื่อหนังสือยังปรากฏอยู่ในระบบ) บางเล่มเป็นหนังสือที่สมาชิกคิดว่ายังมีคุณค่า ควรที่จะเก็บให้สมาชิกอ่านหรือยืมต่อไป หรืออย่างน้อย หากมีการหมุนเวียนออกไปยังแหล่งเรียนรู้อื่นแล้ว ควรแสดงสถานะในระบบให้ทราบว่า หนังสือเล่มดังกล่าวหมุนเวียนไปที่ใด
ปัจจัยความผูกพัน	■ ปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการ TK Park อย่างต่อเนื่อง คือ หนังสือที่ TK Park คัดเลือกมาอยู่ในห้องสมุดสามารถตอบความต้องการของสมาชิกได้อย่างหลากหลาย รวมถึงการสร้างบรรยากาศภายในกระตุ้นให้สมาชิกต้องการกลับมาใช้บริการบ่อยๆ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	■ TK Park ควรกระจายรูปแบบการบริการแหล่งเรียนรู้ออกไปยังพื้นที่ต่างๆ โดยอาจจะใช้เครือข่ายจัดตั้งเป็นศูนย์ความรู้ชุนชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนต่างๆ สามารถเข้าถึงห้องสมุดที่มีระบบการจัดการที่เป็นระดับมาตรฐานสากลอย่าง TK Park ได้ ■ ต้องการให้คัดเลือกหนังสือที่มีคุณภาพหรือกลุ่มหนังสือที่กำลังเป็นที่นิยมในตลาดขณะนั้นมาจัดทำให้รูปแบบดิจิทัลหรือ E-Library ■ ต้องการให้จัดกิจกรรมพาสมาชิกทัวร์พื้นที่ของ TK Park แนะนำส่วนบริการต่างๆ ใน TK Park พร้อมทั้งแนะนำวิธีการเข้าใช้บริการในห้อง/โซนต่างๆ ■ อยากให้ TK Park มีพื้นที่แหล่งเรียนรู้เป็นของตัวเอง เนื่องจากปัจจุบัน การเช่าใช้สถานที่อาคารเซ็นทรัลเวิร์ล อาจจะเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่ค่อนข้างมีฐานะ หรือมีไลฟ์สไตล์แบบวิถีคนเมือง หาก TK Park มีอาคารเป็นของตัวเอง และมีที่ตั้งในทำเลที่ดี จะสามารถดึงดูดกลุ่มเด็ก เยาวชน ผู้ปกครอง คนวัยทำงาน ผู้สูงอายุจากทุกระดับชั้น ให้มั่นใจที่จะเข้าไปใช้บริการมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์จากสื่อ บริการ และแหล่งเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพยิ่งขึ้น โดยสามารถกระจายสู่ประชากรคนไทยที่หลากหลายมากขึ้นด้วย ■ ต้องการให้มีช่องทางสื่อสารแบบสองทาง ระหว่างสมาชิกกับเจ้าหน้าที่ของ TK Park หัวข้อการแนะนำรายชื่อหนังสือ หรือสื่อหรือกิจกรรมรูปแบบอื่นที่ยังไม่มีให้บริการใน TK Park เพื่อแสดงให้ทราบถึงความถี่ของความต้องการหรือประเด็นที่สนใจร่วมกันจากสมาชิก ว่ามีจำนวนความต้องการมากเพียงใด

2) มิวเซียมสยาม

มิวเซียมสยามดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2561 เวลา 13.30 - 15.00 น. ณ อาคารนันทนาการ ห้อง 103 สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ โดยกลุ่มเป้าหมายที่เชิญเข้าร่วมสนทนาครั้งนี้ จำนวน 7 คน เป็นตัวแทนจากหลากหลายสาขาอาชีพ ครอบคลุมตามประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่มิวเซียมสยามจัด ซึ่งผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ รวมถึงแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้มิวเซียมสยามนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 64 สรุปความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของมิวเซียมสยามของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา	พฤติกรรมการใช้บริการ ■ กลุ่มผู้ใช้บริการในส่วนของพิพิธภัณฑ์ - ใช้บริการในส่วนของพิพิธภัณฑ์ที่เป็นต้นแบบพิพิธภัณฑ์ยุคใหม่ โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สำคัญ เช่น วิธีการจัดแสดง รูปแบบการนำเสนอ เป็นต้น - ชื่นชอบการจัดนิทรรศการหมุนเวียน เนื่องด้วยมีวิธีการสื่อสารที่ดี สามารถเข้าใจได้ง่าย ■ กลุ่มผู้ใช้บริการผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ - ไม่เคยใช้บริการในส่วนของพิพิธภัณฑ์ โดยเคยร่วมงานกิจกรรม Workshop ที่มิวเซียมสยามจัดขึ้น เช่น วาดภาพสีน้ำ - ชื่นชอบการจัดกิจกรรมการ Workshop ต่างๆ เพราะได้รับความรู้อย่างเต็มที่ วิทยากรที่นำเสนอก็เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	■ เรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ รวมถึงทำเลที่ตั้ง ซึ่งผู้รับบริการต่างก็เข้าใจและรับกับสภาพปัญหานี้ได้ ■ ห้องน้ำในตึกพิพิธภัณฑ์หลัก มีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดกลุ่มนักเรียน นักศึกษาเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ส่งผลให้ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยค่อนข้างนาน นักเรียนที่เข้าห้องน้ำบางส่วน จึงพลาดการเข้าชมในบางส่วนพร้อมๆ กับเพื่อนๆ ■ ยังขาดสถานที่รวมพล (Check Point) หรือจุดนัดพบ กรณีที่เดินทางร่วมชมเป็นกลุ่ม/ หมู่คณะ ส่งผลให้นักเรียนอาจจะพลัดหลงได้ ■ สำหรับพื้นที่บริการบริเวณอื่นๆ นอกเหนือจากอาคารพิพิธภัณฑ์หลัก หรือการติดต่อประสานงานกับส่วนสำนักงานของมิวเซียมสยาม พบว่าไม่มีป้ายสัญลักษณ์ (Sign Board) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่มาติดต่อไม่ทราบวิธีปฏิบัติ ว่าต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือส่วนงานใดก่อนหรือไม่ ■ พิพิธภัณฑ์ควรมีการประเมินศักยภาพในการรับผู้เข้าชมในแต่ละวัน หรือแต่ละรอบของการเข้าชม เพื่อที่จะบริหารจัดการให้ทุกคนที่เข้ารับบริการได้รับบริการที่ดี และสามารถเข้าชมได้ครบถ้วนทุกกิจกรรมที่จัดแสดง

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	■ กิจกรรมต่างๆ ที่มิวเซียมสยามจัดแสดง ทุกชิ้น/ทุกผลงาน เป็นกิจกรรมที่ดีมาก แต่การประชาสัมพันธ์ยังน้อยเกินไป คนที่เข้าถึงจะมีเฉพาะกลุ่ม ซึ่งก็จะเป็นกลุ่มที่มาเป็นประจำอยู่แล้ว ■ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มครั้งนี้ ใช้เป็นประจำ และมีความเหมาะสมที่สุด ณ ปัจจุบัน ได้แก่ ช่องทาง Facebook ■ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้ข้อเสนอแนะว่าในช่วงระยะเริ่มต้น มิวเซียมสยามควรลงทุนซื้อโฆษณาใน Facebook เนื่องจากเป็นสื่อที่นักเรียน นักศึกษา สามารถเข้าถึงได้ง่าย
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	■ ในบางครั้งภัณฑารักษ์ไม่สามารถสื่อสารความต้องการจากงานไปถึงผู้เข้าชมได้ โดยเฉพาะผู้เข้าชมที่ไม่มีพื้นฐานความรู้มาก่อน หากภัณฑารักษ์ไม่ได้มีการอธิบายให้ฟัง ก็จะขาดความเข้าใจในเรื่องนั้นไปเลย ซึ่งก็แล้วแต่ประเภทของผู้ชม บางคนอาจจะชอบศึกษาด้วยตัวเอง บางคนอาจจะชอบให้มีคนบรรยายให้ฟัง ดังนั้น ภัณฑารักษ์จะต้องสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ และปรับใช้รูปแบบที่เหมาะสมในการให้ความรู้กับผู้ชมแต่ละกลุ่ม ■ วิทยากรที่เป็นผู้นำการประชุมเชิงปฏิบัติการ Workshop มีความรู้ความสามารถ ส่งผลให้กิจกรรมการจัดมีความสนุก น่าสนใจ และผู้เข้าร่วมได้รับความรู้อย่างเต็มที่ ■ เจ้าหน้าที่ของมิวเซียมสยามมีความเต็มใจให้บริการ ตอบข้อซักถาม และแสดงความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ เมื่อติดขัด หรือมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างที่ใช้บริการ
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	■ ขั้นตอนการรับสมัครกิจกรรม Workshop ค่อนข้างยุ่งยาก ต้องใช้วิธีส่ง e-mail มาเพื่อสมัครเข้าร่วม ควรเพิ่มการช่องทางการรับสมัครให้เป็นรูปแบบ On-line เพื่อสร้างความสะดวกให้กับผู้ที่สนใจ ■ ในกรณีที่ครู ต้องการนำคณะนักเรียนที่สนใจมาชมพิพิธภัณฑ์ ควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างมิวเซียมสยามกับคณะครูก่อน เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการจัดแสดง และครูจะได้ให้ความรู้กับนักเรียนเพื่อเป็นพื้นฐานก่อนเข้าชมจริง เพื่อให้ผู้เข้าชมได้รับประโยชน์สูงสุด
ปัจจัยความผูกพัน	■ ปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ รูปแบบการนำเสนอนิทรรศการที่มีความน่าสนใจ และมีนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำไปต่อยอดทางความคิดได้ รวมถึงการจัดนิทรรศการหมุนเวียนที่ควรมีหัวข้อที่น่าสนใจ มีมุมมองที่แปลกใหม่ และเนื้อหาที่นำเสนอที่จะสามารถเปิดมุมมองใหม่ๆ ของผู้เข้าชมได้ ■ ปัจจัยที่จะไม่กลับมาใช้บริการอีก หากพิพิธภัณฑ์มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่คำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการ (User

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
	Friendly) เช่น พิพิธภัณฑ์ต้องสร้างบรรยากาศของการเป็นแหล่งเรียนรู้ แต่พอก้าวเข้ารั้ว ต้องพบความเข้มงวดของระบบรักษาความปลอดภัยเหมือนสถานที่ติดต่อราชการ เป็นต้น
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	■ มิวเซียมสยามต้องมีการเชื่อมโยงการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ ให้เข้าถึงคนทุกกลุ่มได้ โดยจะต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และเลือกสื่อ ในการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เพื่อให้มีจำนวนผู้เข้าชมเพิ่มมากขึ้น และเกิดความยั่งยืน ■ มิวเซียมสยามควรให้ความสำคัญกับโรงเรียนที่อยู่โดยรอบ เช่น โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย โรงเรียนวัดราชบพิตร และโรงเรียนราชินี เป็นต้น รวมถึงมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการสร้างเครือข่ายร่วมกัน เพื่อให้นักเรียน นักศึกษาใช้เวลาว่างหลังเลิกเรียนในการศึกษาหาความรู้ผ่านพิพิธภัณฑ์ ■ ต้องการให้จัดนิทรรศการหมุนเวียน ที่มีความน่าสนใจ มีมุมมองในการนำเสนอที่ทันสมัย รวมถึงคัดเลือกนิทรรศการจากต่างประเทศมานำเสนอบ้าง ■ ต้องการให้การจัดกิจกรรม Workshop มีจำนวนที่เพียงพอต่อการความต้องการ เช่น การเพิ่มรอบการจัด (จำนวนผู้เข้าร่วมต่อรอบมีความเหมาะสมดีแล้ว) รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในการรับสมัคร ให้มีความง่ายมากขึ้น

3) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

TCDC ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561 เวลา 10.00 - 12.00 น. ณ ห้องประชุม 7 ชั้น 2 ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ อาคารไปรษณีย์กลาง โดยกลุ่มเป้าหมายที่เชิญเข้าร่วมสนทนาครั้งนี้ จำนวน 8 คน เป็นตัวแทนจากหลากหลายสาขาอาชีพ ครอบคลุมตามประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้แก่ กลุ่มสมาชิกผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมฝึกอบรม/สัมมนากับ TCDC ซึ่งผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ รวมถึงแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ TCDC นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 65 สรุปความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของ TCDC ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา	■ ใช้บริการในส่วน Creative Space เป็นสถานที่ในการทำงานโดยเข้าใช้บริการในส่วนนี้เกือบทุกวัน เนื่องจากมีพื้นที่กว้างขวาง และเงียบทำให้สมาธิในการทำงานมากกว่า Co-Working space ที่อื่นๆ ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ ■ บริการของห้องสมุด Resource Center ในการหาหนังสือด้านงานศิลปะงานออกแบบ รวมถึงนิตยสาร (Magazine) ของต่างประเทศ

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
	เพื่อใช้เป็นผลงานอ้างอิง (Reference) และค้นหาไอเดียใหม่นำไปใช้ในงานของตนเอง ■ บริการฐานข้อมูลวัสดุไทย Material ConneXion เพื่อนำมาใช้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งฐานข้อมูลวัสดุที่มีถือว่าครอบคลุมครบถ้วนกับสิ่งที่ต้องการ ■ เข้าร่วมรับฟังการสัมมนาทางธุรกิจสร้างสรรค์ งาน Business Matching งาน Business Trend ที่มีประโยชน์และได้รับความรู้ใหม่ๆ ด้านธุรกิจสร้างสรรค์ ■ เข้าร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนา และ Workshop ในหัวข้อที่ตนเองสนใจ ■ ส่วนใหญ่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มจะใช้เวลาตลอดทั้งวันในการเข้ามาใช้บริการ และส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิก TCDC ตั้งแต่ที่ตั้งเดิม คืออาคารเอ็มโพเรียม สุขุมวิท
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	■ พื้นที่ แสงสว่าง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีใน Creative Space จัดอยู่ในระดับที่ดีมาก อาจจะมีบางครั้งที่มีการเปิดม่านทำให้แสงแดดเข้ามามากเกินไปทำให้ต้องเปลี่ยนที่นั่งทำงาน แต่โดยรวมถือว่าเป็น Workspace ที่ดีกว่าที่อื่นๆ ■ ในด้านเสียงภายใน Creative Space ถ้าไม่มีกลุ่มผู้เข้ามาเยี่ยมชมที่เป็นกลุ่มใหญ่ โดยรวมถือว่าเงียบ มีสมาธิเหมาะแก่การทำงาน ■ หนังสือทางด้านงานดีไซน์ ศิลปะ ถือว่ามีความหลากหลายและครบถ้วน ■ Magazine ที่วางบนชั้นค่อนข้างเก่าไม่ Update ส่งผลให้อาจจะตาม Trend ด้านงานดีไซน์ที่เปลี่ยนแปลงเร็วไม่ทัน ■ สถานที่แห่งใหม่ ณ อาคารไปรษณีย์กลาง มีความซับซ้อน ยากในการเข้าถึงบริการในห้องต่าง ๆ ที่ต้องการสำหรับผู้ใช้บริการในครั้งแรกๆ หรือผู้ที่มาใช้บริการไม่บ่อย ทาง TCDC ควรจัดทำป้ายบอกทางหรือแผ่นพับแสดงแผนที่แนะนำเส้นทางให้แก่ผู้มาใช้บริการ ■ โต๊ะอ่านหนังสือรู้สึกว่ากว้างเกินไป ไม่เหมาะกับผู้มาใช้บริการที่มาคนเดียวที่บางครั้งต้องการพื้นที่ที่เป็นส่วนตัว หรือทำให้ผู้มาใช้บริการท่านอื่นไม่กล้ามานั่งในโต๊ะเดียวกัน ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มาเพียงคนเดียว หรือเพิ่มฉากกั้น/ฉากแบ่ง (Partition) ที่สามารถกั้นเป็นพื้นที่ส่วนตัวสำหรับผู้มาใช้บริการเป็นรายคน ■ ค่าบริการที่จอดรถมีราคาแพง ไม่สะดวกสำหรับผู้ที่อาศัยห่างไกลพื้นที่เจริญกรุง ■ เพลงที่เปิดในบริเวณชั้น 5 จะใช้วิธีเปิดวนตลอดเวลา ทำให้บางครั้งรู้สึกว่าทำให้เสียบรรยากาศ ควรเพิ่มเติมเพลงที่หลากหลายหมุนเวียนสับเปลี่ยนให้มากขึ้น ■ ควรเพิ่มป้ายหรือสัญลักษณ์ห้ามใช้เสียงในห้องสมุด

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	■ การประชาสัมพันธ์นิทรรศการต่าง ๆ ที่จัดใน TCDC ยังไม่ดีพอ บางครั้งมีงานที่จัดอยู่ในวันที่มาใช้บริการ แต่ยังไม่รู้ว่าเป็นงานนิทรรศการประเภทไหน ■ ไม่มีการแจ้งการข่าวสาร ข้อมูลการจัดกิจกรรมอบรม สัมมนาใหม่ๆ บางครั้งต้องเข้ามาหาใน Website หรือ Facebook Page ด้วยตนเอง TCDC ควรมีวิธีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือแจ้งงานกิจกรรมอบรม สัมมนา ให้แก่ผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ■ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มครั้งนี้คิดว่าเหมาะสมที่สุด ได้แก่ ช่องทาง Facebook
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	■ เจ้าหน้าที่ในห้องสมุดถือว่ามีความเข้มงวด ในการดูแลด้านการใช้เสียงของ ผู้มาใช้บริการดีมาก ตักเตือนผู้มาใช้บริการที่เสียงดังไม่ให้ใช้เสียงไปรบกวนผู้มาใช้บริการท่านอื่น ■ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านล่างยังไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ ไม่สามารถบอกทางไปห้องต่างๆ ได้ละเอียดเพียงพอ ควรเพิ่มทักษะที่พร้อมแสดงความช่วยเหลือเชิงรุกให้มากขึ้น ■ ควรมีการฝึกเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ด้านวิธีการการปฏิบัติเมื่อเกิดภัยให้เป็นมาตรฐาน (เนื่องจากเคยมีประสบการณ์เกิดเหตุสัญญาณ Fire Alarm ดัง แล้วไม่มีเจ้าหน้าที่ของ TCDC อยู่ในบริเวณนั้นเลย และ เจ้าหน้าที่ รปภ. ไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้)
กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	■ กิจกรรมอบรม หรือสัมมนาบางครั้งชื่อกิจกรรมกับเนื้อหาการอบรมไม่ตรงกัน ทำให้บางครั้งตัดสินใจเข้าร่วมอบรมโดยสนใจในหัวข้ออบรม แต่เมื่อมาเข้าร่วมอบรมแล้ว พบว่าเนื้อหาไม่ตรงกับที่คาดหวัง ทำให้รู้สึกไม่ได้รับประโยชน์จากอบรมเท่าที่ควร ■ วิทยากรบางครั้งบรรยายไม่ตรงเนื้อหา หรือใช้เวลานานในการเข้าสู่เนื้อหา ทำให้การอบรมที่มีเวลาจำกัดไม่ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือความคาดหวังที่กำหนดไว้ TCDC กับวิทยากรที่เชิญมานั้นควรศึกษาธีมงาน และควบคุมธีมของงาน/หัวข้อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยตลอดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมหรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ออกไป ■ TCDC ไม่มีการติดตาม ต่อยอดการนำองค์ความรู้จากการอบรมสัมมนาต่างๆ ที่ผู้ประกอบการได้เข้าร่วม ควรมีการติดตามผลที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการอบรม สัมมนาหรือสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการที่เคยเข้าอบรม สัมมนาในรุ่นเดียวกัน

ประเด็นการระดมความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ปัจจัยความผูกพัน	■ ปัจจัยที่ทำให้มาใช้บริการ TCDC อย่างต่อเนื่องคือ เป็น Working Space ที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับที่อื่น เช่น ได้รับความสงบ ซึ่งเหมาะแก่การทำงาน ราคาค่าสมัครสมาชิกต่ำกว่าที่อื่นมาก รู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป โดยเฉพาะผู้ที่มีเขตพักอาศัยในย่านเจริญกรุง ■ บริการห้องสมุด รวมถึงฐานข้อมูลวัสดุของ TCDC ตอบโจทย์ความต้องการได้ครบถ้วนกว่าที่อื่น
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	■ TCDC ควรกระจายออกไปยังพื้นที่ต่างๆ รอบกรุงเทพฯ เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่อื่นๆ สามารถเข้าถึงได้บริการแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ■ ต้องการให้นำหนังสือที่มีคุณภาพ มาจัดทำให้เป็นรูปแบบดิจิทัล หรือ E-Library และเพิ่มช่องทางการใช้บริการในรูปแบบดิจิทัล หรือ Application ■ ต้องการให้ TCDC จัดเก็บหนังสือดีๆ ราคาแพง หายาก ให้พ้นจากการทำลายของแสงแดด หรือควรกำหนดช่วงเวลาในการปิดม่านบังแสงแดด เพื่อรักษาคุณภาพของหนังสือ ■ เพิ่มหนังสือด้านศิลปะภาพวาดให้มากขึ้น ■ อยากให้มีพื้นที่จอดรถให้แก่สมาชิกโดยเฉพาะ ■ อยากให้มีบัตรสมาชิกที่สามารถเข้าใช้บริการได้ครบทุกแหล่งเรียนรู้ คือ ทั้ง TK Park มิวเซียมสยาม และ TCDC

จากการจัดสนทนากลุ่ม หรือสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 3 ครั้งนี้ สมาชิกผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการแสดงความคิดเห็นเชิงลึกในด้านต่างๆ พร้อมทั้งมีการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ซึ่งทริสเชื่อว่าทางสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) หรือ สบร. จะสามารถนำประเด็นต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแหล่งเรียนรู้ต่อไป

3) ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาในประเด็นที่ควรพัฒนาปรับปรุงงานบริการในแหล่งเรียนรู้ของ สบร. ในปีต่อไป

จากผลการจัดสนทนากลุ่ม หรือสัมภาษณ์เชิงลึกของแหล่งเรียนรู้ทั้ง 3 แห่ง และผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2561 ทริสมีข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการในแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่ง ดังนี้

ตารางที่ 66 ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	● ควรทบทวน และออกแบบแผนผังสถานที่ (Layout) มุ่งเน้นสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง เช่น ออกแบบมุมต่างๆ หรือการใช้พื้นที่ให้เหมาะสมกับสัดส่วนอายุของสมาชิก เช่น เด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ● ควรปรับจำนวนที่นั่งเพิ่มเติมให้กับพื้นที่บริการที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมาก ● ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ (Sign Board) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	● ควรจัดทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้บริการ และเผยแพร่ให้สมาชิกและผู้ใช้บริการทราบ
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	● ควรเพิ่มบริการระบบการแจ้งเตือน (Notifications) แก่สมาชิก ก่อนสิ้นสุดสมาชิกภาพ โดยแจ้งล่วงหน้าผ่านช่องทาง LINE ● ควรประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิประโยชน์ของสมาชิก ผ่านช่องทาง LINE ● ควรประชาสัมพันธ์โดยติดตั้งสัญลักษณ์ หรือป้ายตั้งโต๊ะในร้านค้าที่ร่วมรายการในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	● ควรพัฒนา และฝึกทักษะการให้บริการกับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความเต็มใจให้บริการการตอบข้อซักถามที่ถูกต้อง อาจบรรจุเป็นหลักสูตรประจำทุกปีเพื่อ Refresh เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความกระตือรือร้น และปรับให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
4. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	● ควรปรับปรุงระบบการค้นหาหนังสือ การจองล่วงหน้า ยกเลิกการจอง การยืมหนังสือ และหนังสือเก่าเวียนไปยังแหล่งเรียนรู้ใด โดยมุ่งเน้นสถานะจริงของหนังสือที่ปรากฏในระบบ และหนังสือบนชั้นหนังสือที่สอดคล้องตรงกัน ● ควรเพิ่มการให้บริการหนังสือในรูปแบบดิจิทัล หรือ E-Liabrary ให้ทันกับความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือที่เป็นที่นิยม
5. อื่นๆ	● ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารสองทาง ระหว่างสมาชิก และเจ้าหน้าที่ของ TK Park ให้มากขึ้น

ตารางที่ 67 ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของมิวเซียมสยาม

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	● ควรปรับเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้บริการเพิ่มเติมในตึกพิพิธภัณฑ์หลัก หรืออาจจะมีคำแนะนำสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่ม/คณะล่วงหน้า เกี่ยวกับห้องน้ำที่จัดให้บริการในบริเวณใกล้เคียงอื่นๆ ● ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ (Sign Board) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ● ควรประเมินความสามารถในการรองรับผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ในแต่ละวัน หรือแต่ละรอบของการเข้าชม และประกาศให้ผู้ใช้บริการทั่วไปได้ทราบว่ามีช่วงใดที่มีกลุ่มหรือคณะจองเข้ารับบริการล่วงหน้า เพื่อรักษาคุณภาพของการบริการที่ดี และผู้ใช้บริการไม่หนาแน่นจนเกินไป
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	● ควรจัดงบประมาณ เพื่อใช้เผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มีผู้เข้าชมเพิ่มมากขึ้น เช่น ผ่านช่องทาง Facebook
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	● ควรพัฒนา และฝึกทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ หรือกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ชมให้กับภัณฑารักษ์ เพื่อให้สามารถปรับรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมในการให้ความรู้กับผู้ชมแต่ละกลุ่ม

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
	● ควรพัฒนา และฝึกทักษะการให้บริการกับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความเต็มใจให้บริการการตอบข้อซักถามที่ถูกต้อง อาจบรรจุเป็นหลักสูตรประจำทุกปีเพื่อ Refresh เจ้าหน้าที่ให้เกิดความกระตือรือร้น และปรับให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
4. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	● ควรปรับปรุงระบบการรับสมัครกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกกับกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงผู้สนใจ
5. อื่นๆ	● ควรสร้างเครือข่ายกับโรงเรียน และมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่โดยรอบ โดยจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้นักเรียน นักศึกษาใช้เวลาว่างหลังเลิกเรียนหรือวันหยุดในการศึกษาหาความรู้ผ่านพิพิธภัณฑ์

ตารางที่ 68 ข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	● ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ (Sign Board) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ● ควรจัดทำแผ่นพับแนะนำเส้นทาง และพื้นที่ให้บริการภายในอาคารไปรษณีย์กลางทุกชั้น และเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการทราบ ● ควรปรับปรุงเรื่องโต๊ะอ่านหนังสือให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการที่มาคนเดียว หรือเพิ่มฉากกั้น/ฉากแบ่งบนโต๊ะเดิมให้เป็นพื้นที่ส่วนตัว ● ควรปรับปรุงเรื่องค่าบริการสถานที่จอดรถ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่ไม่ได้อาศัยในบริเวณถนนเจริญกรุง มีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว หรือจัดแบ่งพื้นที่จอดรถบางส่วนให้บริการแก่สมาชิกโดยเฉพาะ
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	● ควรประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรม งานสัมมนาให้กลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจรับทราบอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทาง Facebook
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	● ควรพัฒนา และฝึกทักษะการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริเวณชั้น 1ของอาคาร โดยมุ่งเน้นความเต็มใจให้บริการ พร้อมแสดงความช่วยเหลือเชิงรุก การตอบข้อซักถามเรื่องเส้นทาง และพื้นที่ให้บริการที่ถูกต้อง
4. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	● ควรปรับปรุงกิจกรรมอบรม และสัมมนา ให้คุณภาพของเนื้อหา และวิทยากร มีธีมงาน /หัวข้อของงานสัมมนา หรือหัวข้ออบรม สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม หรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ออกไป ซึ่งควรเริ่มด้วยการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้จัดงาน และวิทยากรให้ใกล้ชิดมากขึ้น ● ควรปรับปรุงหนังสือนิตยสารที่จัดให้บริการ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น ● ควรเพิ่มบริการหนังสือที่มีคุณภาพ ในรูปแบบดิจิทัลหรือ E-Library ● ควรพัฒนา Application เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการด้านต่างๆ

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ
5. อื่นๆ	● ควรจัดให้มีกิจกรรมติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วมอบรมสัมมนาในรุ่นเดียวกัน

1.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้ในภาพรวมที่ได้จากการวิเคราะห์ Performance-Important Analysis โดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงรุกที่เป็นประเด็นย่อยที่ควรนำมาปรับปรุงเพื่อเป็นมูลค่าเพิ่มที่แหล่งเรียนรู้สามารถมอบให้ให้แก่ผู้ใช้บริการเพิ่มระดับความพึงพอใจ และที่ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการดำเนินงานในเชิงการตั้งรับหรือการตอบสนอง ที่เป็นประเด็นที่แหล่งเรียนรู้ควรทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการดังนี้

ตารางที่ 69 ข้อเสนอแนะเชิงรุกสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะเชิงรุก
สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	● ควรพัฒนาความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการตอบข้อซักถาม/การชี้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับใช้บริการหรือกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นของ TK Park โดยต้องมีการเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ดังนี้ - จัดให้มีประชุมย่อยทบทวนกระบวนการให้บริการต่างๆอยู่เสมอ - อัพเดตข้อมูลที่เกี่ยวข้องการจัดกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้นเพื่อใช้ในการตอบประเด็นข้อสงสัยต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน - เตรียมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการในวันที่มีการจัดกิจกรรมโดยใช้ข้อมูลการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมวิเคราะห์เพื่อใช้ในการจัดเตรียมจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
2. ด้านการให้บริการ ณ ห้องสมุดและพื้นที่อื่นๆ	● ควรมีการพัฒนาสื่อมัลติมีเดียที่มีอยู่ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในด้านความพร้อมใช้งานของสื่อมัลติมีเดียและความทันสมัยของสื่อมัลติมีเดีย โดยต้องทำการศึกษา และนำสื่อมัลติมีเดียใหม่ๆที่กำลังอยู่ในความสนใจมาให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงการรวบรวมความเห็นของผู้มาใช้บริการถึงความสนใจของผู้ใช้บริการว่าต้องการให้นำสื่อมัลติมีเดียประเภทใดมาให้บริการ
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์	● ควรมีการตรวจสอบและทดลองการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้มีความพร้อมให้บริการอยู่เสมอรวมถึงกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขเมื่อเกิดเหตุขัดข้องขึ้นและแจ้งถึงสาเหตุในการขัดข้องแก่ผู้ใช้บริการ
มิวเซียมสยาม	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	● ควรพัฒนาความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการตอบข้อซักถาม/การชี้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับใช้บริการหรือนิทรรศต่างๆที่จัดขึ้นของมิวเซียมสยาม และเพิ่ม Service Mind ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะเชิงรุก
	- อัพเดตข้อมูลที่เกี่ยวข้องการจัดนิทรรศการต่างๆที่จะเกิดขึ้นเพื่อใช้ในการตอบประเด็นข้อสงสัยต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน - จัดการอบรมด้านการให้บริการเพิ่มเติมให้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการทั้งในการเพิ่มการมี Service Mind และรวมถึงด้านบุคคลิกภาพของผู้ให้บริการ
2. ด้านการจัดนิทรรศการ	● ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้มาชมนิทรรศการเพื่อค้นหาหัวข้อต่างๆที่ผู้มาชมนิทรรศการสนใจเพื่อมิวเซียมสยามนำใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกเรื่องที่จะนำมาจัดนิทรรศการให้ตรงกับความสนใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น
ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)	
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	● พิจารณาการจัดสรรพื้นที่ในปัจจุบันให้ผู้ใช้บริการสามารถประโยชน์ได้มากขึ้นจากปัจจุบัน
2. ด้านภาพรวมจากการใช้บริการ	● ควรมีการพัฒนาหลักสูตรให้มีความหลากหลาย และเป็นแบบเฉพาะเจาะจง (Tailor-made) สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการให้มากยิ่งขึ้น และจัดให้มีโครงการ/กิจกรรม/งานเทศกาลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการที่ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ เพื่อเป็นเวทีให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ได้นำเสนอแนวความคิด/ผลิตภัณฑ์/หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและช่วยโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลสำเร็จที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของ TCDC

ตารางที่ 70 ข้อเสนอแนะในเชิงการตั้งรับหรือการตอบสนองสำหรับพัฒนาปรับปรุงงานบริการของแหล่งเรียนรู้

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในเชิงการตั้งรับหรือการตอบสนอง
สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)	
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	● ควรมีการสำรวจความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโต๊ะและที่นั่งในปัจจุบันว่าในพื้นที่ใดที่โต๊ะและที่นั่งอยู่ในสภาพเก่าและ/หรือชำรุดควรดำเนินการจัดหามาทดแทนของเดิมรวมถึงจัดสรรพื้นที่และโต๊ะที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการโดยใช้ฐานข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ช่วงเวลาใดที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวันเพื่อนำมาวางแผนในการจัดหาโต๊ะและที่นั่งให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ● ควรมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมของแสงสว่างในแต่ละพื้นที่ให้บริการโดยเฉพาะพื้นที่ที่ใช้สำหรับการอ่านหนังสือควรมีแสงสว่างที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

ประเด็นที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในเชิงการตั้งรับหรือการตอบสนอง
2. ด้านการให้บริการ ณ ห้องสมุดและพื้นที่อื่นๆ	● ควรปรับปรุงการจัดวางหนังสือและสื่ออื่นๆ รวมถึงปรับปรุงป้ายระบุหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นมากขึ้น ● เพิ่มความหลากหลายของประเภทหนังสือให้ครอบคลุมทุกประเภทและเพิ่มจำนวนหนังสือที่มีความนิยมในระดับสูงๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ● ควรมีการสำรวจและวิเคราะห์ตลาดหนังสือที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันและนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการจัดซื้อหนังสือให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์	● ควรมีการสำรวจสภาพการใช้งานปัจจุบันของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และคอมพิวเตอร์ว่ามีพร้อมในการให้บริการในระดับใด โดยถ้าในปัจจุบันพบว่าล้าสมัย อาจจะพิจารณาในการปรับเปลี่ยนในทันสมัยมากขึ้น
4. ด้านภาพรวมการใช้บริการ	● ควรเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถผลงาน และความคิดสร้างสรรค์ในด้านต่างๆให้มากขึ้น
มิวเซียมสยาม	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	● ควรเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ โดยการนำข้อมูลจำนวนผู้เข้าชมนิทรรศการในอดีตนำมาวิเคราะห์หาช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก และในกรณีที่มีการนัดหมายการเข้าชมเป็นหมู่คณะล่วงหน้าควรมีการวางแผนเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้พียงพอ
2. ด้านการจัดนิทรรศการ	● ควรกำหนดประเด็นที่นำเสนอในนิทรรศการให้เหมาะสมกับเรื่องของนิทรรศการ โดยอาจจะมีการข้อความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เกี่ยวกับประเด็นที่นำเสนอว่าถูกต้อง เหมาะสมและครบถ้วนเพียงใดก่อนการแสดงนิทรรศการจริง
ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC)	
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	● เพิ่มความความรวดเร็วและความเสถียรของระบบในการเข้าถึงฐานข้อมูลด้านงานออกแบบสำหรับผู้ใช้บริการ ● ปรับปรุงการจัดวางหนังสือและทรัพยกรสารสนเทศต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่และจัดทำป้ายบอกรายละเอียดอย่างชัดเจนและง่ายต่อการสืบค้นของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การประเมินศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย

สรุปผลการประเมินศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย

การประเมินศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย สำรวจจากศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายของ สอร. (TK Park) และ สพร. (NDMI) โดยมีระเบียบวิธีในการสำรวจเพื่อประเมินผลศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย ดังนี้

ผลการประเมินศักยภาพเครือข่ายของ ปี 2561 ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 2) ผลการประเมินระดับศักยภาพของเครือข่ายในภาพรวม และ 3) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจเครือข่ายทั้งหมด 27 แห่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อประเมินศักยภาพของเครือข่ายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 25 คน (ร้อยละ 92.59) เพศชาย 2 คน (ร้อยละ 7.41) โดยเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 18 คน (ร้อยละ 66.67) และผู้บริหาร 7 คน (ร้อยละ 25.93) เมื่อพิจารณาอายุงานของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน 3-5 ปี 10 คน (ร้อยละ 37.04) มากกว่า 5 ปี 7 คน (ร้อยละ 25.93) 1-2 ปี 1 คน (ร้อยละ 3.70) ต่ำกว่า 1 ปี 1 คน (ร้อยละ 3.70) และไม่ระบุอายุงาน 8 คน (ร้อยละ 29.63) ตามลำดับ แสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 71 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจเครือข่าย

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	7.41
หญิง	25	92.59
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	7	25.93
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ	18	66.67
ไม่ตอบ	2	7.41
อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	1	3.70
1 - 2 ปี	1	3.70
3 - 5 ปี	10	37.04
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	7	25.93
ไม่ตอบ	8	29.63
รวม	27	100.00

เมื่อพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับเครือข่าย พบว่า เครือข่ายมีการขยายผลเครือข่ายไปยังลูกข่าย 13 แห่ง (ร้อยละ 48.15) และไม่มีเครือข่าย 14 แห่ง (ร้อยละ 51.85) และส่วนใหญ่มีพื้นที่ให้บริการในระดับจังหวัด 10 แห่ง (ร้อยละ 37.04) ระดับอำเภอ 1 แห่ง (ร้อยละ 3.70) ระดับเทศบาล 4 แห่ง (ร้อยละ 14.81) และระดับชุมชน 8 แห่ง (ร้อยละ 29.63) ไม่ระบุ 4 แห่ง (ร้อยละ 14.81) ตามลำดับ

สำหรับระยะเวลาที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับ TK Park และ NDMI ส่วนใหญ่จะเป็นเครือข่ายมาแล้วเป็นระยะเวลา 3-5 ปี 10 แห่ง ระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป 7 แห่ง ระยะเวลา 1-2 ปี 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ที่เหลือไม่ระบุ 8 แห่ง (ร้อยละ 30.77) แสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 72 สรุปข้อมูลทั่วไปของเครือข่าย

สถานภาพทั่วไปของเครือข่าย	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
การขยายผลเครือข่าย		
มีเครือข่าย	13	48.15
ไม่มีเครือข่าย	14	51.85
ขอบเขตให้บริการ		
จังหวัด	10	37.04
อำเภอ	1	3.70
เทศบาล	4	14.81
ชุมชน บ้านเรือน โรงเรียน	8	29.63
ไม่ตอบ	4	14.81
ระยะเวลาที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับ TK Park และ NDMI		
น้อยกว่า 1 ปี	1	3.70
1 - 2 ปี	1	3.70
3 - 5 ปี	10	37.04
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	7	25.93
ไม่ตอบ	8	29.63
รวม	27	100.00

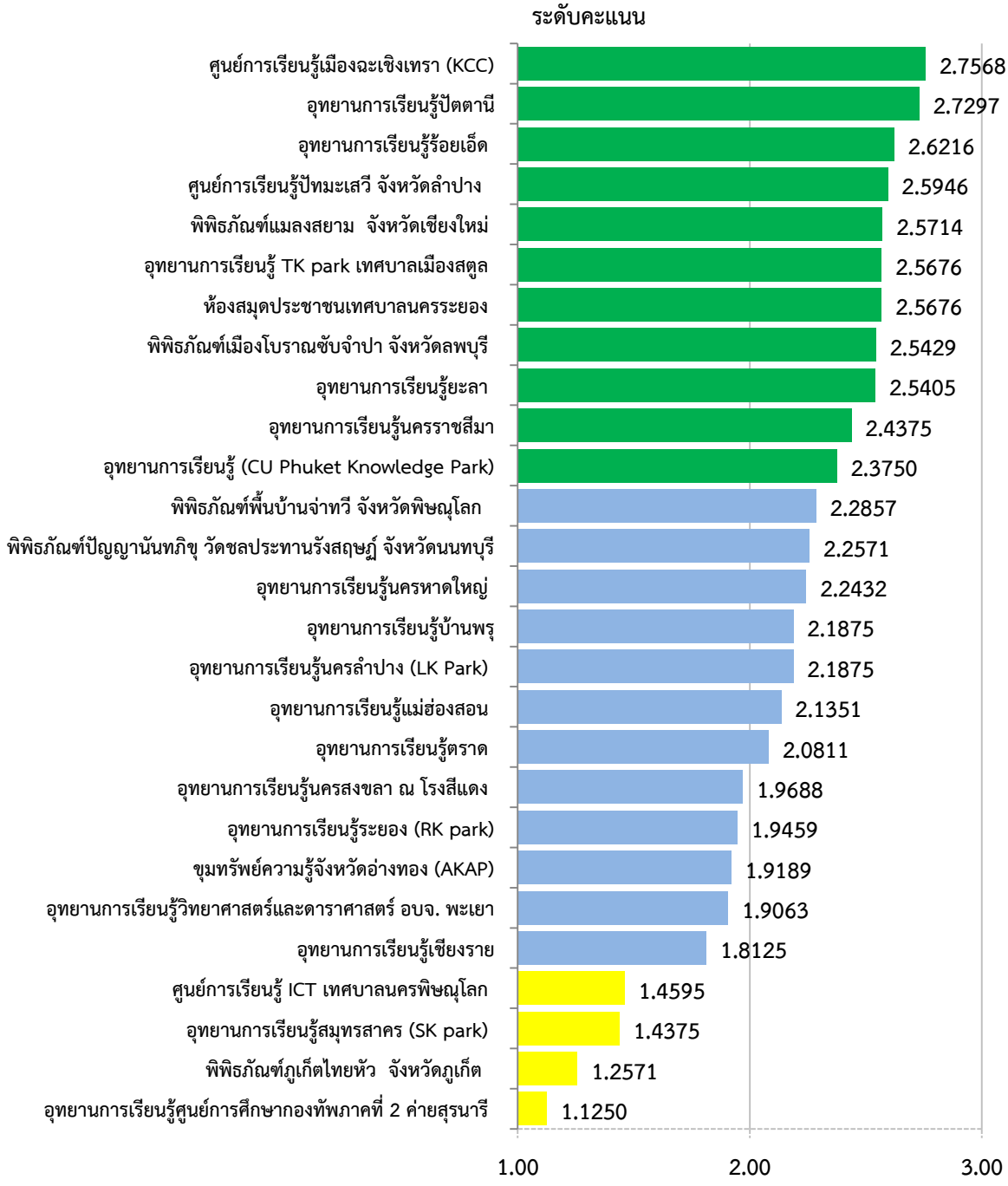
2) ผลการประเมินระดับศักยภาพของเครือข่ายในภาพรวม

ภาพรวมผลการการประเมินศักยภาพเครือข่ายของ ปี 2561 พบว่า ร้อยละของเครือข่ายของ สอร. (TK Park) และ สพร. (NDMI) ที่ได้รับการพัฒนาและมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาทั้งหมด หรือโดยภาพรวมเครือข่ายที่มีผลการประเมินศักยภาพในภาพรวมตั้งแต่ 1.0001 ขึ้นไป เท่ากับ 27 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 100 มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.1672 หรือเทียบเท่ากับ เครือข่ายทั้งหมดมีศักยภาพเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา โดยสรุปผลการประเมินศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย (27 แห่ง) แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 73 สรุปผลการประเมินศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่าย

รายชื่อเครือข่าย	ผลคะแนนรายมิติ			คะแนนรวม	ความหมายของผลการประเมิน	สัญลักษณ์
	การเชื่อมโยงของเครือข่าย	ความเข้มแข็งของเครือข่าย	ผลสำเร็จของเครือข่าย			
1. ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา (KCC)	2.7500	2.6957	3.0000	2.7568	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
2. อุทยานการเรียนรู้ปัตตานี	2.5000	2.7826	2.8333	2.7297	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
3. อุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ด	2.3750	2.6522	2.8333	2.6216	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
4. ศูนย์การเรียนรู้ปัทมะเสวี จังหวัดลำปาง	2.5000	2.6087	2.6667	2.5946	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
5. พิพิธภัณฑ์แมลงสยาม จังหวัดเชียงใหม่	2.3333	2.4828	2.8000	2.5714	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
6. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง	2.5000	2.4783	3.0000	2.5676	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
7. อุทยานการเรียนรู้ TK park เทศบาลเมืองสตูล	2.0000	2.6522	3.0000	2.5676	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
8. พิพิธภัณฑ์เมืองโบราณซับจำปา จังหวัดลพบุรี	1.6667	2.6207	2.4000	2.5429	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
9. อุทยานการเรียนรู้ยะลา	2.5000	2.5652	2.5000	2.5405	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
10. อุทยานการเรียนรู้นครราชสีมา	2.0000	2.5217	2.3333	2.4375	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
11. อุทยานการเรียนรู้ (CU Phuket Knowledge Park)	1.6667	2.4348	2.5000	2.3750	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ	
12. พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านจ่าทวี จังหวัดพิษณุโลก	1.0000	2.3793	2.6000	2.2857	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
13. พิพิธภัณฑ์ปัญญานันทภิขุ วัดชลประทานรังสฤษฎ์ จังหวัดนนทบุรี	1.0000	2.4138	2.4000	2.2571	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	

รายชื่อเครือข่าย	ผลคะแนนรายมิติ			คะแนนรวม	ความหมายของผลการประเมิน	สัญลักษณ์
	การเชื่อมโยงของเครือข่าย	ความเข้มแข็งของเครือข่าย	ผลสำเร็จของเครือข่าย			
14. อุทยานการเรียนรู้นครหาดใหญ่	2.3750	2.0435	2.8333	2.2432	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
15. อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park)	2.0000	2.0435	2.8333	2.1875	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
16. อุทยานการเรียนรู้บ้านพรุ	2.3333	2.4783	1.0000	2.1875	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
17. อุทยานการเรียนรู้แม่ฮ่องสอน	1.0000	2.3913	2.6667	2.1351	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
18. อุทยานการเรียนรู้ตราด	1.8750	1.9130	3.0000	2.0811	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
19. อุทยานการเรียนรู้นครสงขลา ณ โรงสีแดง	1.0000	2.0435	2.1667	1.9688	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
20. อุทยานการเรียนรู้ระยอง (RK park)	1.2500	2.1739	2.0000	1.9459	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
21. ขุมทรัพย์ความรู้จังหวัดอ่างทอง (AKAP)	1.8750	1.9565	1.8333	1.9189	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
22. อุทยานการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ อบจ. พะเยา	2.3333	1.9565	1.5000	1.9063	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
23. อุทยานการเรียนรู้เชียงราย	1.0000	2.0000	1.5000	1.8125	มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	
24. ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครพิษณุโลก	2.3750	1.2174	1.1667	1.4595	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นเล็กน้อย	
25. อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)	1.0000	1.4783	1.5000	1.4375	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นเล็กน้อย	
26. พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัวจังหวัดภูเก็ต	1.3333	1.2414	1.4000	1.2571	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นเล็กน้อย	
27. อุทยานการเรียนรู้ศูนย์การศึกษากองทัพภาคที่ 2 ค่ายสุรนารี จ.นครราชสีมา	1.0000	1.1739	1.0000	1.1250	มีศักยภาพเพิ่มขึ้นเล็กน้อย	
คะแนนเฉลี่ยรวม	**1.8349**	**2.2000**	**2.2691**	**2.1672**	**มีศักยภาพเพิ่มขึ้น**	



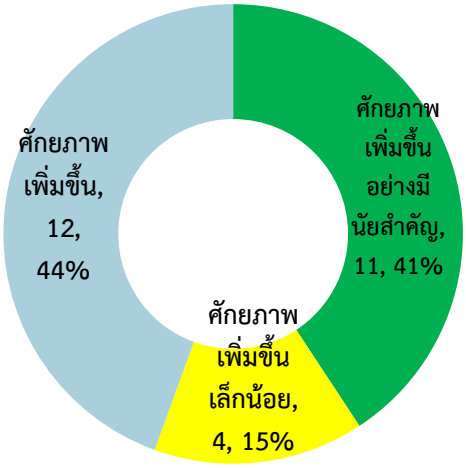
แผนภูมิที่ 65 ระดับคะแนนประเมินศักยภาพในภาพรวม

หากพิจาณาเครือข่ายตามระดับศักยภาพ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เครือข่ายมีศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา พบว่า มีเครือข่าย 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41

ระดับที่ 2 เครือข่ายมีศักยภาพเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา พบว่า มีเครือข่าย 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44

ระดับที่ 3 เครือข่ายมีศักยภาพเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา พบว่า มีเครือข่าย 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15

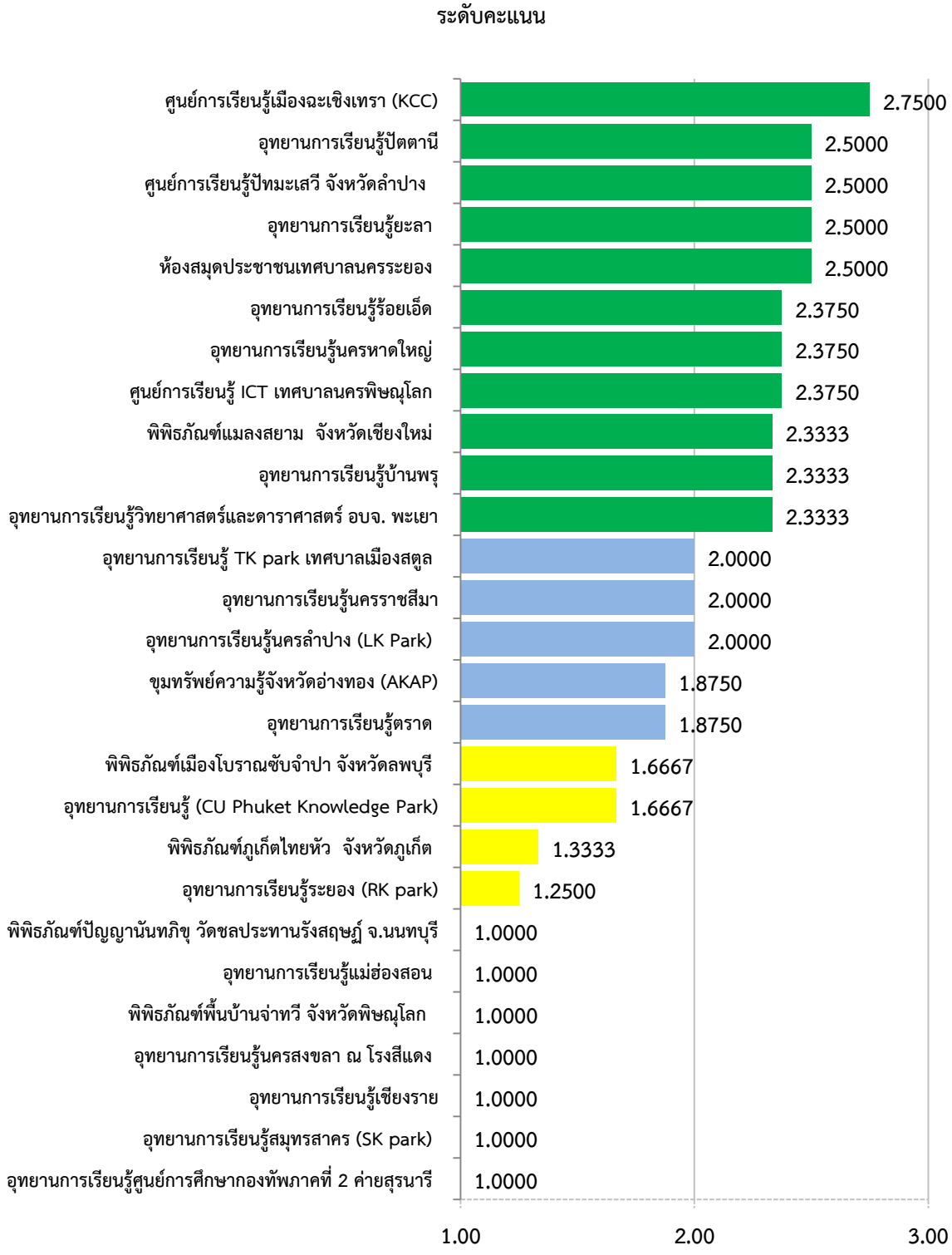


แผนภูมิที่ 66 จัดกลุ่มเครือข่ายตามระดับศักยภาพ

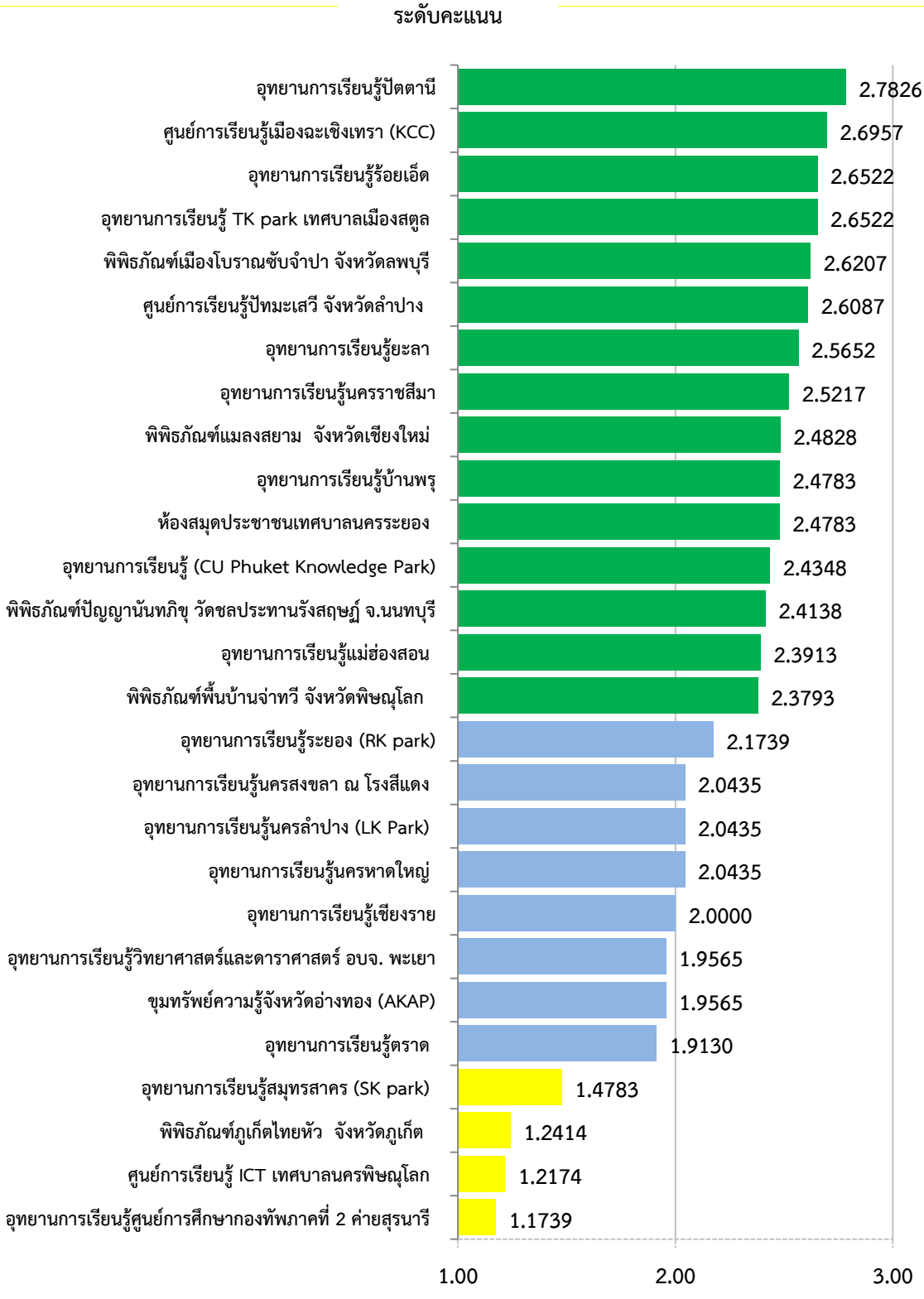
หากพิจารณาศักยภาพของเครือข่ายใน 3 มิติ ได้แก่

1. **การเชื่อมโยงของเครือข่าย (Network Connectivity)** พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.8349 หรือโดยภาพรวมเครือข่ายส่วนใหญ่มีศักยภาพในมิติการเชื่อมโยงของเครือข่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา โดยอุทยานการเรียนรู้ฉะเชิงเทรามีระดับคะแนนสูงสุดที่ 2.7500 รองมาคือ อุทยานการเรียนรู้ปัตตานี ศูนย์การเรียนรู้ปัทมะเสวี ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง และอุทยานการเรียนรู้ยะลา มีระดับคะแนนเท่ากันเท่ากับ 2.5000
2. **ความเข้มแข็งของเครือข่าย (Network Health)** พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.2000 หรือโดยภาพรวมเครือข่ายส่วนใหญ่มีศักยภาพในมิติความเข้มแข็งของเครือข่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา โดยอุทยานการเรียนรู้ปัตตานี มีระดับคะแนนสูงสุดที่ 2.7826 รองมาคือ อุทยานการเรียนรู้ฉะเชิงเทรา มีระดับคะแนนเท่ากับ 2.6957 และอุทยานการเรียนรู้ร้อยเอ็ดและอุทยานการเรียนรู้ TK park เทศบาลเมืองสตูล มีระดับคะแนนเท่ากันเท่ากับ 2.6522
3. **ผลสำเร็จของเครือข่าย (Network Results)** พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.2691 หรือโดยภาพรวมเครือข่ายส่วนใหญ่มีศักยภาพในมิติผลสำเร็จของเครือข่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนได้รับการพัฒนา โดยอุทยานการเรียนรู้ฉะเชิงเทรา อุทยานการเรียนรู้ TK park เทศบาลเมืองสตูล ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครระยอง อุทยานการเรียนรู้ตราด มีระดับคะแนนสูงสุดเท่ากันที่ 3.0000

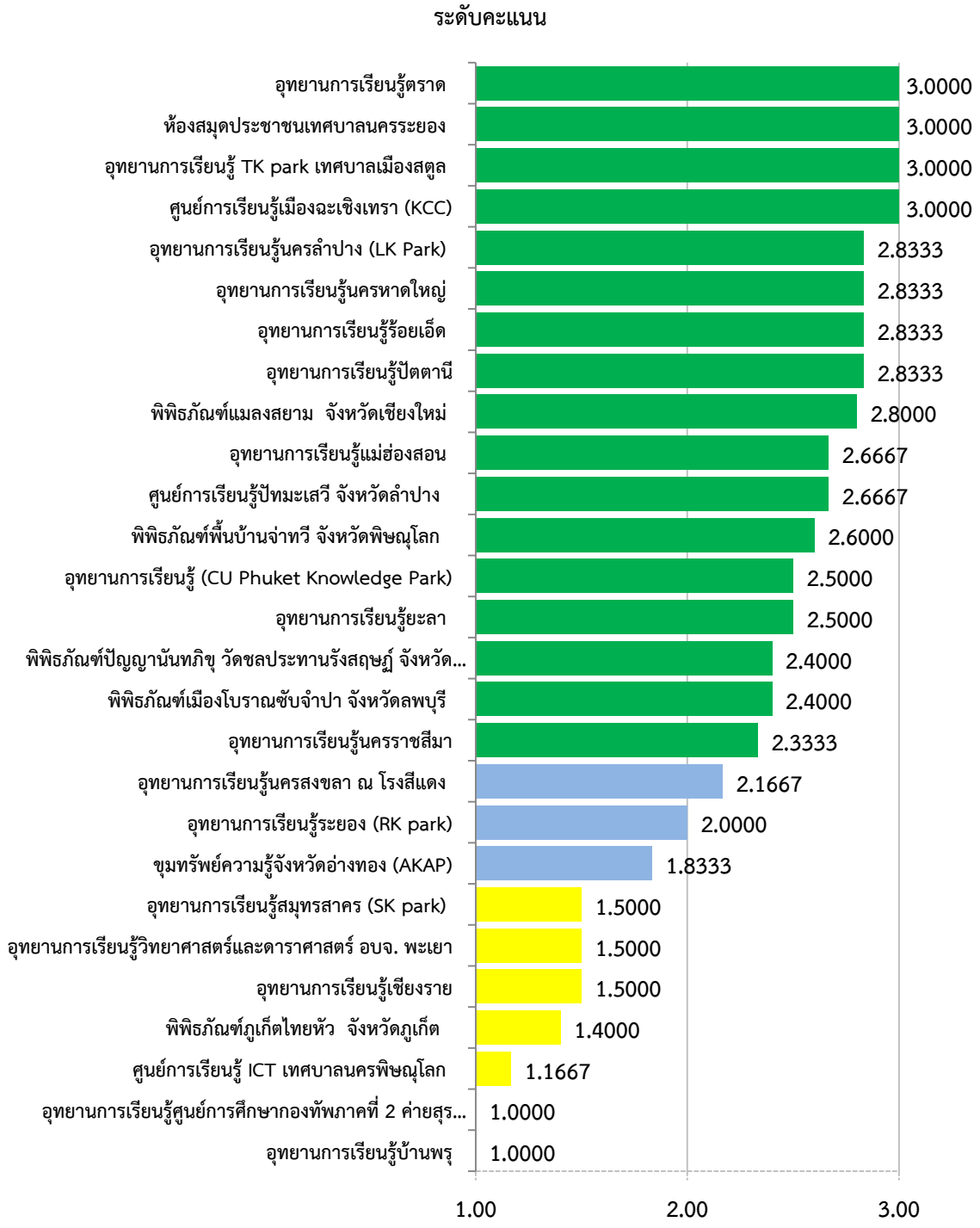
โดยมีรายละเอียดคะแนนประเมินศักยภาพของแต่ละเครือข่ายในแต่ละมิติ แสดงได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 67 ระดับคะแนนประเมินศักยภาพในมิติการเชื่อมโยงของเครือข่าย



แผนภูมิที่ 68 ระดับคะแนนประเมินศักยภาพในมิติความเข้มแข็งของเครือข่าย



แผนภูมิที่ 69 ระดับคะแนนประเมินศักยภาพในมิติผลสำเร็จของเครือข่าย

3) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของเครือข่าย

- **ปัญหา อุปสรรคของเครือข่าย**

บุคลากร

- บุคลากรมีหน้าที่งานประจำ มีภาระงานมาก
- บุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรที่มีอยู่ใกล้เกษียณอายุ
- บุคลากรขาดความรู้และประสบการณ์ ขาดความรู้ด้าน IT ขาดความเชี่ยวชาญในการจัดกิจกรรม
- บุคลากรจบการศึกษาไม่สอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ระบบสารสนเทศ

- ขาดระบบสารสนเทศหรือ IT ห้องสมุด
- ระบบห้องสมุด ไม่ค่อยทันสมัย
- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีไม่พร้อมใช้งาน

ประชาสัมพันธ์

- ขาดการประชาสัมพันธ์สถานที่ให้คนรู้จัก
- การประชาสัมพันธ์ โฆษณา และสื่อแนะนำสถานที่มีจำนวนน้อย
- ข้อมูลที่ใช้ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

พื้นที่

- พื้นที่จำกัดในการรองรับกลุ่มคณะจำนวนมาก หรือให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น
- สถานที่เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ ทำให้กลุ่มเป้าหมายจำกัดเฉพาะเด็กนักเรียน
- การกระจายตัวของแหล่งเรียนรู้ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ทำให้การสร้างนิสัยรักการอ่านลงไปไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย
- มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในโรงเรียน ทำให้มีนักเรียนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักเพียงกลุ่มเดียว การจัดกิจกรรมจึงมีด้านเดียว

องค์ความรู้ สื่อต่างๆ

- องค์ความรู้ที่จะใช้ในการเป็นแหล่งเรียนรู้มีไม่มากนัก
- สือในห้องสมุด ไม่ค่อยทันสมัย

การจัดกิจกรรม

- ขาดไอเดียในการคิดกิจกรรมรูปแบบใหม่ๆ ทันสมัยสนองต่อการกระตุ้นการอ่านตลอดเวลา
- ขาดการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
- การจัดกิจรรมโครงการหนังสือหมุนเวียนไม่สามารถส่งต่อชุมชนได้ ทั้งที่เป็นหนังสือที่อยากให้ชุมชนได้อ่าน
- การจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้นอยู่กับความสนใจและนโยบายของหน่วยงาน

งบประมาณ

- การบริหารจัดการงบประมาณมีขีดจำกัด ทำให้การจัดกิจกรรมหรือการทำสื่อต่างๆ ที่ทันสมัยยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา
- ขาดงบประมาณในการสนับสนุน ในด้านต่างๆ เช่น การจัดทำนิทรรศการ การจัดการองค์ความรู้ การพัฒนาพื้นที่
- เงินทุนสนับสนุนไม่เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรหนังสือใหม่ และการจัดกิจกรรมต่างๆ และหวังว่าทาง TK PARK จะให้การสนับสนุนในอนาคต

กฎ ระเบียบ

- ระเบียบข้อกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของ อปท. ยังไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อให้จัดกิจกรรมอย่างอิสระเสรี เนื่องจากขัดกับอำนาจหน้าที่

คนในพื้นที่

- ประชาชนในพื้นที่ให้ความสนใจในการอ่านน้อยมาก
- โรงเรียนเน้นการเรียนในห้องเรียนก่อน

การดำเนินงานด้านเครือข่ายของ สพร./ สอร.

- การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ และการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายของ สพร./ สอร. ยังไม่เข้มแข็ง
- กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น มีการแจ้งให้เครือข่ายค่อนข้างกระชั้นชิด ทำให้บางครั้งเครือข่ายไม่สะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม

- **<u>ข้อเสนอแนะของเครือข่าย</u>**

บุคลากร

- ควรให้มีการจัดอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนางานด้านการบริการแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ใหม่ที่ยังไม่เคยได้รับการอบรมการทำงานและการใช้ระบบ
- ควรอบรมการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย น่าสนใจ และอบรมการเป็นวิทยากรมืออาชีพให้แก่เจ้าหน้าที่
- ควรมีการจัดอบรมบุคลากรเกี่ยวกับเทคนิคการพูด การบรรยายบ่อยๆ

ระบบสารสนเทศ

- ควรส่งบุคลากรเข้ามาติดตามหรือสอบถามในสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยี
- ควรปรับปรุงในเรื่องของระบบสารสนเทศ IT ที่ใช้อยู่ เนื่องจากพบปัญหาบ่อยครั้งในการลงรายการหนังสือ ลงรายการวารสารใหม่ อีกทั้งควรปรับปรุงให้ระบบทำงานเร็วขึ้น

การจัดกิจกรรม

- ควรมีการจัดกิจกรรมสัญจร ออกไปยังเครือข่ายทั้งเก่าและใหม่ เพื่อให้เกิดสีสัน ความทันสมัยการเปลี่ยนแปลงที่ทันกระแสสังคม ในชุมชนเกิดการตื่นตัว ตื่นเต้นกับสิ่งใหม่ๆ ที่จะเข้ามาในพื้นที่ เป็นต้น
- ควรสนับสนุนวิทยากรที่ช่วยจัดกิจกรรม มหกรรมรักการอ่านที่เป็นนักเขียน/นักคิด ที่สามารถใช้ภาษาที่อยู่ในความสนใจของเด็กและเยาวชน เช่น นิ้วกลม idol ของคนยุคเด็กๆ
- ควรจัดกิจกรรมจากส่วนกลางมาหมุนเวียนในพื้นที่ โดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ กิจกรรม TK Park สัญจรมาจัดให้ท้องถิ่น
- ควรจัดกิจกรรมเป็นตัวอย่างให้เครือข่ายสามารถทำเองได้
- การจัดโครงการทำกิจกรรมต่างๆ ควรศึกษาถึงพฤติกรรมผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ให้ละเอียดมากขึ้น

การดำเนินงานด้านเครือข่ายของ สพร./ สอร.

- ควรมีการส่งเสริมหรือพัฒนากิจกรรมไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อทำให้เครือข่ายมีหลักในการเคลื่อนไหวกิจกรรมร่วมกัน
- ควรสร้างความสัมพันธ์อันดีของทุกเครือข่าย ควรรู้จักกันทุกคน เพื่อการร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาและก้าวไปในทิศทางเดียวกัน
- ควรมีการติดตามประเมินผลภายหลังเข้าร่วมเป็นเครือข่ายว่าเครือข่ายมีปัญหาอะไรบ้าง

- ผู้บริหารของ TK park ควรช่วยผลักดันให้ผู้บริหารของเครือข่ายและเทศบาลเห็นความสำคัญของการดำเนินงานอุทยานการเรียนรู้
- ควรมีการจัดทำแผนการจัดกิจกรรม (รายปี) ร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ
- ภายหลังการทำ MOU และการเปิดให้บริการแหล่งเรียนรู้แล้ว ระหว่างหน่วยงานควรมีการได้หารือเพื่อทบทวนการให้บริการ กิจกรรม แผนการดำเนินงาน เป็นรายแหล่งเรียนรู้โดยการเข้าหารือ ณ สถานที่จริงของแต่ละแห่ง
- สพร. และ สอร. ควรลงพื้นที่ สัมผัสบรรยากาศ พื้นที่ เพื่อนำไปประยุกต์ และสนับสนุนให้เกิดเป็นแหล่งเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง

4) ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานเครือข่าย

1. ควรจัดทำแผนแม่บท หรือแผนงานระยะยาวในการพัฒนาศักยภาพของเครือข่าย กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จพร้อมทั้งเป้าหมายผลสำร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดจาการพัฒนาศักยภาพของเครือข่าย โดยการจัดทำแผนแม่บท ควรมีการรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ประเด็นปัญหา อุปสรรคต่างๆ ของเครือข่ายมาประกอบ
2. ภายหลังจากที่ TK Park /NDMI ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนไปแล้วในปีแรก ต่อจากนั้นในปีถัดๆ ไปก็ควรมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการสร้างให้เครือข่ายมีศักยภาพที่ดีนั้นไม่สามารถสร้างได้ภายในการช่วยเหลือหรือสนับสนุนเพียงครั้งเดียว TK Park /NDMI ควรมีการตรวจเยี่ยมเครือข่าย เพื่อสอบถามถึงสถานะการดำเนินงาน หรือปัญหาของเครือข่าย และได้รับทราบสภาพปัญหาการดำเนินงานของเครือข่ายที่แท้จริง เพื่อที่ TK Park /NDMI จะสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษากับเครือข่ายได้อย่างต่อเนื่อง หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาในการเข้าไปช่วยเหลือเป็นการเฉพาะ ซึ่งจะทำให้เครือข่ายได้รับความช่วยเหลือ เพื่อสร้างให้เครือข่ายมีศักยภาพที่ดีอย่างยั่งยืน
3. TK Park /NDMI ควรมีการแบ่งกลุ่มของเครือข่ายที่มีความพร้อมในระดับที่แตกต่างกันตามศักยภาพ เช่น เครือข่ายที่มีความพร้อมมาก เครือข่ายที่มีความพร้อมปานกลาง เครือข่ายที่มีความพร้อมน้อย เครือข่ายที่ยังไม่มีความพร้อมหรืออยู่ในระยะเริ่มจัดตั้ง เพื่อจัดสรรแผนการพัฒนาเครือข่ายให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มตามศักยภาพของเครือข่ายที่มีอยู่ และพยายามให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อยกระดับศักยภาพของเครือข่ายให้พัฒนาขึ้นเป็นลำดับ
4. การจัดกิจกรรม Reunion ประจำปี ของ TK Park มีระยะเวลาอบรมในการจัดกิจกรรม Reunion ประจำปีค่อนข้างสั้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของเครือข่ายยังมีหลากหลายช่วงวัย ทำให้เจ้าหน้าที่ของเครือข่ายอาจพัฒนาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ไม่ทันภายในระยะเวลาอันสั้น โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะในการใช้งานเครื่องมือสารสนเทศสมัยใหม่
5. ควรมีการทบทวนโครงสร้างหรือรูปแบบทำงาน/การเป็นเครือข่ายระหว่าง TK Park/NDMI กับลูกข่ายระหว่างกัน โดยมีการกำหนดผลสำเร็จและเป้าหมายร่วมกัน เมื่อจะทำบันทึกข้อตกลงหรือ MOU

ร่วมกันในปีต่อๆ ไป ควรมีการทบทวนความสำเร็จและเป้าหมายตามที่ตกลงกันไว้ เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายของ TK Park/NDMI และมุ่งมั่นในการดำเนินงานสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. TK Park /NDMI ควรจัดให้มีกิจกรรมและช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายทั้งรุ่นเดิมและรุ่นใหม่ๆ และสนับสนุนให้สมาชิกเครือข่ายรุ่นเดิมเป็นพี่เลี้ยงให้กับสมาชิกเครือข่ายรุ่นใหม่ๆ ที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายในรุ่นหลัง เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ทักษะระหว่างสมาชิกเครือข่ายกันเอง ซึ่งจะเป็นการสร้างเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งต่อไปในอนาคต
7. ควรมีการจัดกิจกรรมหมุนเวียนไปยังเครือข่าย โดยเป็นการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมายของคนในพื้นที่นั้นๆ เพื่อเป็นการดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้เข้าร่วมกิจกรรมกับเครือข่ายและ TK Park/NDMI

ส่วนที่ 3 การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม

สรุปผลการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และสังคม

การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของ สบร. แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านส่งเสริมการอ่าน
- ด้านพิพิธภัณฑ์
- ด้านการส่งเสริมองค์ความรู้เพื่อประกอบอาชีพ
- ด้านการขยายโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้

โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

1) มูลค่าทางเศรษฐกิจ

ด้านส่งเสริมการอ่าน

<u>ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สามารถประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเอง</u>

ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สามารถประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเอง มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\sum_{\text{ผู้ใช้บริการ 3 ประเภท}} (\text{จำนวนผู้ใช้บริการ} * (\text{มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน} - \text{ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อคน}))$$

โดยผู้ใช้บริการแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด TK Park ชั้น 8 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 74 ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด TK Park ชั้น 8

ประเด็น	วิธีการคำนวณ / ผล
1. จำนวนผู้ใช้บริการปีงบประมาณ 2561	- จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2561 = 23,437 คน โดยเป็นผู้สมัครสมาชิกใหม่ = 6,274 คน (ข้อมูลจาก สอร.) - จำนวนผู้สมัครสมาชิกใหม่ต่อเดือน = 6,274 คน/7 เดือน = 897 คน - ดังนั้น ผู้ใช้บริการปีงบประมาณ 2561 ทั้งหมด = (897 คน * 5 เดือน) + 23,437 คน = 27,922 คน
2. ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม	280.37 บาท (ข้อมูลจาก สอร.)
3. จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้บริการหนึ่งคนยืมได้ต่อปี	144 เล่มต่อปี (ข้อมูลจาก สอร.)
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อคน	2,675.44 บาทต่อปี (จากการเก็บแบบสอบถาม)
5. มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน	ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม * จำนวนหนังสือผู้ใช้บริการหนึ่งคนสามารถยืมได้ = 280.37 บาท * 144 เล่มต่อปี = 40,373.28 บาทต่อปี
6. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการประหยัดได้	**จำนวนผู้ใช้บริการ * (มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน – ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อคน) = 27,922 คน * (40,373.28 บาทต่อปี – 2,675.44 บาทต่อปี) = 1,052,599,088.48 บาท**

2) ผู้ใช้บริการห้องสมุด TK Park แบบ One Day Pass มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 75 ผู้ใช้บริการห้องสมุด TK Park แบบ One Day Pass

ประเด็น	วิธีการคำนวณ / ผล
1. จำนวนผู้ใช้บริการปีงบประมาณ 2561	- จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2561 = 33,831 คน (ข้อมูลจาก สอร.) - ผู้ใช้บริการเฉลี่ยแต่ละเดือน = 33,831 คน/7 เดือน = 4,833 คน - ดังนั้น ผู้ใช้บริการปีงบประมาณ 2561 ทั้งหมด = 4,833 คน * 12 เดือน = 57,966 คน (สมมติว่า 1 คนใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี)
2. ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม	280.37 บาท (ข้อมูลจาก สอร.)
3. จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้บริการหนึ่งคนเลือกอ่าน	1 เล่ม (สมมติว่า 1 คน อ่านหนังสือ 1 เล่ม ต่อการเข้าใช้บริการ 1 ครั้ง)
4. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อคน	112.28 บาทต่อครั้ง (จากการเก็บแบบสอบถาม)
5. มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน	ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม * จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้บริการหนึ่งคนเลือกอ่าน = 280.37 บาท * 1 เล่ม = 280.37 บาทต่อครั้ง
6. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการประหยัดได้	**จำนวนผู้ใช้บริการ * (มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน – ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อคน) = 57,966 คน * (280.37 บาทต่อครั้ง – 112.28 บาทต่อครั้ง) = 9,748,547.64 บาท**

3) ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก TK Public Online Library มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 76 ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก TK Public Online Library

ประเด็น	วิธีการคำนวณ / ผล
1. จำนวนผู้ใช้บริการปีงบประมาณ 2561	- จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2561 = 32,178 คน โดยเป็นผู้สมัครสมาชิกใหม่ = 7,088 คน (ข้อมูลจาก สอร.) - จำนวนผู้สมัครสมาชิกใหม่ต่อเดือน = 7,088 คน/7 เดือน = 1,013 คน - ดังนั้น ผู้ใช้บริการปีงบประมาณ 2561 ทั้งหมด = (1,013 คน * 5 เดือน) + 32,178 คน = 37,243 คน
2. ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม	460.97 บาท (ข้อมูลจาก สอร.)
3. จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้บริการหนึ่งคนยืมได้ต่อปี	52 เล่มต่อปี (สมมติว่า 1 คน ยืมหนังสือ 1 เล่ม ต่อ 1 สัปดาห์)
4. มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน	ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม * จำนวนหนังสือผู้ใช้บริการหนึ่งคนสามารถยืมได้ = 460.97 บาท * 52 เล่มต่อปี = 23,970.44 บาทต่อปี
5. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการประหยัดได้	**จำนวนผู้ใช้บริการ * มูลค่าของหนังสือที่อ่านหรือใช้ประโยชน์ต่อคน = 37,243 คน * 23,970.44 บาทต่อปี = 892,731,096.92 บาท**

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเองของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ประเภท ประจำปีงบประมาณ 2561 = 1,052,599,088.48 บาท + 9,748,547.64 บาท + 892,731,096.92 บาท = 1,955,078,733.04 บาท

<u>ความคุ้มค่าของการให้บริการห้องสมุด</u>

ความคุ้มค่าของการให้บริการห้องสมุด มีสูตรการคำนวณดังนี้

ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สามารถประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเอง/ ค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือที่มี ณ ปัจจุบัน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 77 ความคุ้มค่าของการให้บริการห้องสมุด

ประเด็น	วิธีการคำนวณ / ผล
1. ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สามารถประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเอง	1,955,078,733.04 บาท
2. ค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือที่มี ณ ปัจจุบัน (ค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือสำหรับห้องสมุด TK Park ชั้น 8 และค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือสำหรับ TK Public Online Library)	(ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม * จำนวนหนังสือในห้องสมุด TK Park ชั้น 8 ปัจจุบัน) + (ราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม * จำนวนหนังสือใน TK Public Online Library ปัจจุบัน) = (280.37 บาท * 89,961 เล่ม) + (460.97 บาท * 21,281 เล่ม) = 25,222,365.57 บาท + 9,809,902.57 บาท = 35,032,268.14 บาท

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สามารถประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเอง/ค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือที่มี ณ ปัจจุบัน = 1,955,078,733.04 บาท/35,032,268.14 บาท = 55.81 แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของการให้บริการห้องสมุดของ สอร. เนื่องจากได้รับผลประโยชน์มากกว่าจำนวนเงินที่ลงทุนไปถึง 55.81 เท่า

ด้านพิพิธภัณฑ์

<u>รายได้การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการจัดกิจกรรมของ Museum Siam</u>

รายได้การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการจัดกิจกรรมของ Museum Siam มีสูตรการคำนวณดังนี้

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการของ Museum Siam ในปีงบประมาณ 2561 * รายได้ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคน (หรือรายจ่ายของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคน)

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 78 รายได้การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการจัดกิจกรรมของ Museum Siam

ประเด็น	วิธีการคำนวณ / ผล
1. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการของ Museum Siam ในปีงบประมาณ 2561	- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการของ Museum Siam (ทั้งผู้เข้าร่วมนิทรรศการหลัก นิทรรศการหมุนเวียน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่มิวเซียมสยาม และผู้ใช้บัตร Muse Pass 63 แห่ง รวมมิวเซียมสยาม) ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2561 = 102,631 คน (ข้อมูลจาก สพร.) - จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน = 102,631 คน/7 เดือน = 14,662 คน - ดังนั้น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือนิทรรศการของ Museum Siam ในปีงบประมาณ 2561 = 14,662 คน * 12 เดือน = 175,944 คน (เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในปี 2559 จำนวน 265,387,106 คน คิดเป็นร้อยละ 0.07)
2. รายได้ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคน (หรือรายจ่ายของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคน)	8,120.93 บาท (ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว, 2559) ซึ่งประกอบไปด้วยค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง ค่าบริการท่องเที่ยว ค่าพาหนะในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ดังนั้น รายได้การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการจัดกิจกรรมของ Museum Siam ประจำปีงบประมาณ 2561 = 175,944 คน * 8,120.93 บาท = 1,428,828,908 บาท

ด้านการส่งเสริมองค์ความรู้เพื่อประกอบอาชีพ

<u>ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องเสียค่าอบรมวิชาชีพเอง</u>

ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องเสียค่าอบรมวิชาชีพเอง มีสูตรการคำนวณดังนี้

จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ความรู้กินได้ในปีงบประมาณ 2561 * ค่าใช้จ่ายในการอบรมวิชาชีพเองเฉลี่ยต่อคน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 79 ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องเสียค่าอบรมวิชาชีพเอง

ประเด็น	วิธีการคำนวณ / ผล
1. จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ความรู้กินได้ในปีงบประมาณ 2561	- จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ความรู้กินได้ของเครือข่ายศูนย์ความรู้กินได้ทั้ง 12 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 เมษายน 2561 มีจำนวน 35,187 คน (ข้อมูลจาก สบร.) - จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน = 35,187 คน/7 เดือน = 5,027 คน - ดังนั้น จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ความรู้กินได้ของเครือข่ายศูนย์ความรู้กินได้ ประจำปีงบประมาณ 2561 = 5,027 คน * 12 เดือน = 60,324 คน
2. ค่าใช้จ่ายในการอบรมวิชาชีพเองเฉลี่ยต่อคน	1,500 บาท (ข้อมูลจาก TRIS Academy of Management: TAM)

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องเสียค่าอบรมวิชาชีพเองประจำปีงบประมาณ 2561 = 60,324 คน * 1,500 บาท = 90,486,000 บาท

ตารางที่ 80 สรุปมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากการดำเนินงานของ สบร.

ด้านที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน	มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
ด้านส่งเสริมการอ่าน	ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สามารถประหยัดได้จากการไม่ต้องซื้อหนังสืออ่านเอง	1,955,078,733.04 บาท
	ความคุ้มค่าของการให้บริการห้องสมุด	คุ้มค่า
ด้านพิพิธภัณฑ์	รายได้การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการจัดกิจกรรมของ Museum Siam	1,428,828,908 บาท
ด้านการส่งเสริมองค์ความรู้เพื่อประกอบอาชีพ	ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องเสียค่าอบรมวิชาชีพเอง	90,486,000 บาท
รวม	**มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจทั้ง 3 ด้าน**	**3,474,393,641.04 บาท**

2) มูลค่าทางสังคม

ด้านส่งเสริมการอ่าน

ห้องสมุดของ สอร. เปิดให้บริการด้วยแนวคิด “ห้องสมุดมีชีวิต” ซึ่งประกอบไปด้วยสื่อการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ ทั้งหนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมรูปแบบต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบที่มีความเหมาะสมกับตนเอง เช่น ผู้ใหญ่อาจเลือกอ่านหนังสือเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ในขณะที่เด็กและเยาวชนอาจเลือกเล่นเกมสร้างสรรค์ที่ให้ทั้งความรู้และ

ความบันเทิง เป็นต้น ซึ่งสื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบย่อมทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพัฒนาทักษะและความรู้ ทำให้สามารถค้นพบความเป็นตัวตนของตนเองได้

ทั้งนี้ จากการที่ห้องสมุดของ สอร. มุ่งเน้นให้เด็กและเยาวชนแสวงหาความรู้ผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบที่หลากหลายนั้น จะช่วยดึงดูดให้เด็กและเยาวชนหันมาสนใจใช้บริการสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ มากขึ้น เป็นการปลูกฝังและส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีนิสัยรักการอ่าน ทำให้เด็กและเยาวชน มีนิสัยใฝ่รู้ ก่อให้เกิดการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์ ซึ่งอาจทำให้ลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมได้ในทางอ้อม

ด้านพิพิธภัณฑ์

“มิวเซียมสยาม” ถือเป็นพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แนวใหม่ที่ไม่ได้เป็นแหล่งเรียนรู้เพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถสร้างความรื่นรมย์ให้แก่ผู้ที่เข้าชมด้วย โดยทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้สาขาต่าง ๆ ผ่านนิทรรศการซึ่งสร้างสรรค์โดยใช้นวัตกรรมในการเล่าเรื่องราวประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ภูมิปัญญา และเศรษฐกิจไทยในรูปแบบมีชีวิต สามารถจุดประกายความอยากรู้ การตั้งคำถาม และปฏิสัมพันธ์ระหว่างนิทรรศการกับผู้ชม เพื่อเกิดทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้ชมเกิดการพัฒนาความคิด เพิ่มความรู้ และสร้างสรรค์ภูมิปัญญา โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักเรียน นักศึกษา นักวิจัย และประชาชนทั่วไป

จากแนวคิดการให้บริการดังกล่าว ทำให้ผู้ชมสามารถซึมซับความรู้ที่ได้จากการเข้าชมนิทรรศการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการนำเสนอด้วยรูปแบบที่สร้างสรรค์และสนุกสนาน ควบคู่กับการใช้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นตัวขับเคลื่อน โดยข้าวของเครื่องใช้ที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์นั้น ผู้ชมสามารถเข้าถึงและจับต้องได้ ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างชัดเจน สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดในชีวิตประจำวัน รวมถึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้ชมตระหนักถึงความเป็นไทยได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมอันดีงามของประเทศ

ทั้งนี้ พิพิธภัณฑ์ของมิวเซียมสยามยังเปิดโอกาสให้เยาวชนและครอบครัวได้ใช้เวลาร่วมกันในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดการสร้างสังคมที่ดีและเป็นการลดปัญหาทางสังคมที่จะเกิดขึ้นในทางอ้อม นอกจากนี้ กิจกรรมของมิวเซียมสยามยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสร้างสรรค์ผลงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมมีเวทีในการแสดงความสามารถโดยปราศจากการกีดกันทางสังคม เพศ และอายุ

ด้านการส่งเสริมองค์ความรู้เพื่อประกอบอาชีพ

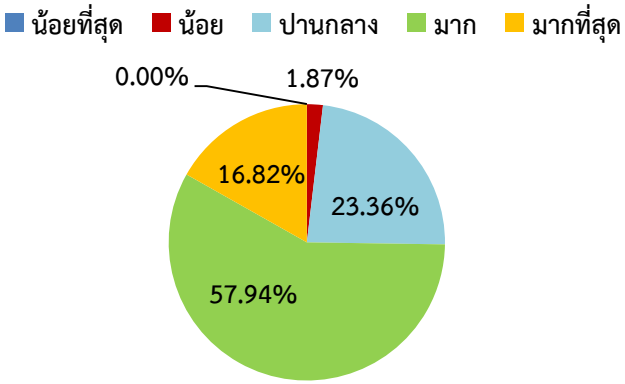
สบร. ได้ให้บริการศูนย์ความรู้กินได้ ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อการทำมาหากิน ทำหน้าที่ให้บริการองค์ความรู้ที่เอื้อต่อการสร้างอาชีพ สามารถยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการในท้องถิ่นให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น ด้วยการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ง่ายต่อการเข้าใจ เข้าถึง และเหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่น ประกอบกับการต่อยอดด้วยนวัตกรรมสมัยใหม่

ทั้งนี้ สบร. ได้จัดทำ “องค์ความรู้” ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสำหรับการประกอบอาชีพแบบเบ็ดเสร็จที่เข้าใจง่ายและเนื้อหาครบถ้วนและทันสมัยในรูปแบบ “ชั้นหนังสือทำมาหากิน” และ “กล่องความรู้กินได้” และมีการจัดอบรมถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบนิทรรศการหมุนเวียน ซึ่งมีการทำ Workshop เพื่อการสร้างอาชีพ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติ และการจัดประชุมกลุ่มย่อย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการพัฒนาทักษะความรู้ สามารถนำไปต่อยอดในชีวิตประจำวันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต อีกทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการที่ไม่ต้องไปศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองด้วยการรับบริการจากภาครัฐแทน

ด้านการขยายโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้

สบร. มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสแสวงหาพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาคุณภาพความคิดของประชาชนและเยาวชนของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นองค์กรในการผลักดันสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอผลงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับให้เป็นประเทศชั้นนำทั้งในภาคเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคม

จากการสำรวจข้อมูลจากผู้ใช้บริการเว็บไซต์ สบร. (www.okmd.or.th) ทั้งหมด 107 ราย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ 62 คน (ร้อยละ 57.94) ได้รับประโยชน์จากจากองค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ OKMD ในระดับ “มาก” ลำดับถัดมา ผู้ใช้บริการ 25 คน (ร้อยละ 23.36) ได้รับประโยชน์จากจากองค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ OKMD ในระดับ “ปานกลาง” และผู้ใช้บริการ 18 ราย (ร้อยละ 16.82) ได้รับประโยชน์จากองค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ OKMD ในระดับ “มากที่สุด” โดยไม่มีผู้ใช้บริการรายไหนได้รับประโยชน์จากองค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ OKMD ในระดับ “น้อยที่สุด” รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 70



แผนภูมิที่ 70 ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากองค์ความรู้ในเว็บไซต์ OKMD

โดยเมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับจากองค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ สบร. รายประเด็น แสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 81 ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากองค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ สบร.

หน่วย : ราย

ประเด็นประโยชน์ที่ได้รับ	ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เกิดแรงบันดาลใจจากเรื่องราวที่นำเสนอ/บุคคลต้นแบบ	30 (ร้อยละ 28.04)	52 (ร้อยละ 48.60)	23 (ร้อยละ 21.50)	2 (ร้อยละ 1.87)	0 (ร้อยละ 0.00)
เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ	40 (ร้อยละ 37.38)	48 (ร้อยละ 44.86)	18 (ร้อยละ 16.82)	1 (ร้อยละ 0.93)	0 (ร้อยละ 0.00)
ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน	37 (ร้อยละ 34.58)	55 (ร้อยละ 51.40)	14 (ร้อยละ 13.08)	1 (ร้อยละ 0.93)	0 (ร้อยละ 0.00)
ได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรม	34 (ร้อยละ 31.78)	49 (ร้อยละ 45.79)	23 (ร้อยละ 21.50)	0 (ร้อยละ 0.00)	1 (ร้อยละ 0.93)
ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	39 (ร้อยละ 36.45)	47 (ร้อยละ 43.93)	20 (ร้อยละ 18.69)	1 (ร้อยละ 0.93)	0 (ร้อยละ 0.00)

ประเด็นประโยชน์ที่ได้รับ	ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน	27 (ร้อยละ 25.23)	54 (ร้อยละ 50.47)	22 (ร้อยละ 20.56)	4 (ร้อยละ 3.74)	0 (ร้อยละ 0.00)
สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต	24 (ร้อยละ 22.43)	53 (ร้อยละ 49.53)	29 (ร้อยละ 27.10)	1 (ร้อยละ 0.93)	0 (ร้อยละ 0.00)

หมายเหตุ: ประมวลผลจากกลุ่มตัวอย่าง 107 ราย

องค์ความรู้ภายในเว็บไซต์ สบร. ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดแรงบันดาลใจจากเรื่องราวที่นำเสนอ/บุคคลต้นแบบ เกิดความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ ๆ ได้รับสาระความรู้พร้อมด้วยความเพลิดเพลิน ได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดอาชีพและพัฒนางาน และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตได้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง สบร. นอกจากนี้ องค์ความรู้ของ สบร. ยังช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำของประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยหนึ่งในการยกระดับประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคม

3) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค สำหรับการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม และแนวทางการแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 82 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. ข้อมูลเพื่อใช้ประเมินมูลค่าเศรษฐกิจและสังคมบางประเด็น สบร. สอร. และ สพร. ไม่ได้เก็บรวบรวมไว้	พิจารณาใช้ข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้รวบรวม
2. ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้สำหรับประเมินมูลค่าเศรษฐกิจและสังคม เป็นข้อมูลของปีงบประมาณ 2561 ซึ่งยังไม่จบปีงบประมาณ	ใช้วิธีการทางสถิติในการคาดการณ์/พยากรณ์ข้อมูลจนจบปีงบประมาณ เช่น ใช้ค่าเฉลี่ยแต่ละเดือนในการคาดการณ์/พยากรณ์

4) ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

เพื่อให้การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของ สบร. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทริสมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในอนาตต สบร. ควรกำหนดประเด็นในการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจเพิ่มเติม โดยประเด็นดังกล่าวต้องมีความสอดคล้องกับภารกิจหลักของ สบร. รวมถึงภารกิจของหน่วยงานภายในต่าง ๆ อย่างครอบคลุม รวมทั้งกำหนดวิธีการ/แนวทางในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประเมินผลให้ชัดเจน อาทิ

- มูลค่าทางเศรษฐกิจในด้านส่งเสริมการอ่าน

1) สอร. ควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาประเมินผลค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องซื้ออ่านเอง โดยปัจจุบันแม้ สอร. จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้บางส่วน แต่ควรมีการจัดเก็บข้อมูลบางประเด็นเพิ่มเติม เช่น ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

2) นอกเหนือจากการประเมินค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องซื้อหนังสือเองแล้ว ควรมีการประเมินผลเพิ่มเติมว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร เช่น สอบถามรายได้ที่เพิ่มขึ้นต่อเดือนหรือต่อปีของผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าว เป็นต้น

- มูลค่าทางเศรษฐกิจในด้านพิพิธภัณฑ์

1) สพร. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการมิวเซียมสยาม เพื่อให้สะท้อนประเด็นรายได้ด้านการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการดำเนินงานของ สพร. ได้อย่างชัดเจน โดยกำหนดหมวดหมู่ของค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวที่จะรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่ ค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง ค่าบริการท่องเที่ยว ค่าพาหนะการเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

2) สพร. อาจพิจารณาปรับปรุงตัวชี้วัด เพื่อสะท้อนมูลค่าทางเศรษฐกิจในด้านพิพิธภัณฑ์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น

- รายได้ของธุรกิจ/ร้านค้าที่ตั้งอยู่บริเวณพิพิธภัณฑ์ของแต่ละชุมชนที่เพิ่มขึ้น และจำนวนลูกค้าของธุรกิจ/ร้านค้าที่ตั้งอยู่บริเวณพิพิธภัณฑ์ของแต่ละชุมชนที่เพิ่มขึ้น โดยอาจพิจารณาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายไตรมาส/รายปี ตามความเหมาะสม เพื่อให้เห็นถึงแนวโน้มที่เกิดขึ้น
- การให้บริการพิพิธภัณฑ์ของมิวเซียมสยาม เป็นการกระตุ้นให้เกิดการจ้างงานแก่คนในชุมชนที่พิพิธภัณฑ์ตั้งอยู่ ดังนั้น สพร. อาจทำรวบรวมข้อมูลว่าบุคลากรของแต่ละพิพิธภัณฑ์ว่าเป็นคนในพื้นที่จำนวนกี่คน และแต่ละคนมีรายได้เท่าไร เพื่อสะท้อนมูลค่าเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตามประเด็นดังกล่าว

- มูลค่าทางเศรษฐกิจในด้านการส่งเสริมองค์ความรู้เพื่อประกอบอาชีพ

นอกเหนือจากการประเมินค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการศูนย์ความรู้กินได้สามารถประหยัดได้จากการที่ไม่ต้องเสียค่าอบรมอาชีพเองแล้ว ควรมีการประเมินผลเพิ่มเติมว่าผู้ใช้บริการศูนย์ความรู้กินได้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร โดยการสอบถามรายได้ที่เพิ่มขึ้นต่อเดือนหรือต่อปีของผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าว เป็นต้น

2. สำหรับมูลค่าทางสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน อาจวัดผลเป็นตัวเงินได้ยาก ดังนั้น สบร. อาจพิจารณาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามถึงข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่าการดำเนินงานของ สบร. ก่อให้เกิดประโยชน์ในแต่ละประเด็นในระดับใด (น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด) รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยต้องครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

- การพัฒนาความรู้และทักษะของประชาชน
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสังคมที่ดี
- การส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีนิสัยใฝ่รู้ และลดปัญหาสังคม
- การช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำของประชาชนในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

โดยควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ สบร. และหน่วยงานภายในต่อไป