

ตารางที่ ๖๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทระเกษม (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทระเกษม (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑ (๑.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๙ (๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๘ (๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทระเกษม

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๔ (๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒ (๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๗๑ (๗๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๗๓ (๗๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จันทระเกษม (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๖๗ (๖๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและป้าย แนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ
บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบและระยะเวลาการให้บริการไม่เหมาะสม, การให้บริการ อุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ และเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ เนื่องจากหน่วยงาน มีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี หากหน่วยงานเพิ่มเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำหน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูล เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๒๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทรีบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๖๗ (๖๗.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๖๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วนพร้อมใช้งาน	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๖๙ (๖๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทรีบุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ ชัดเจน	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ ๆ มีไม่ทั่วถึง	๒ (๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของผู้พินิจสถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร, การ
ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว และ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว
สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มระบบ WIFI ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการ
มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่ม
จำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้
คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่
มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๗๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๑

แสดงร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ทำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒ (๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๓ (๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๓ (๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จัดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๗ (๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๓ (๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ,

บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ, การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มระบบ WIFI ทางอินเทอร์เน็ต และปรับปรุงตัวอาคารให้สะดวกในการเข้าใช้บริการความรู้ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้ง บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๗๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชัยนาทมุนี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชัยนาทมณี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชัยนาทมณี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชัยนาทมณี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๓ (๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ ชัดเจน	๔ (๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชัยนาทธานี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของผู้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๖ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ
มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจาก
ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเครื่องปรับอากาศ และ เพิ่มวิทยากรบรรยายและเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่
ให้บริการ รวมทั้ง หากหน่วยงานเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ จะส่งผลให้ผู้เข้าใช้
บริการในส่วนของผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้
คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่
มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๗๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ปราจีนบุรี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๗๓ (๗๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ปราจีนบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๗๓ (๗๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๙ (๖๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ปราจีนบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ปราจีนบุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๓ (๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๔ (๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๗ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ปราจีนบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๔ (๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ,
มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ
กิริยามารยาทที่ดี

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเครื่องปรับอากาศ และ เพิ่มการบรรยายโดยใช้ภาษาอื่นเพิ่มเติม เช่น ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น หากหน่วยงานเพิ่มการบรรยายในภาษาอื่นเพิ่มเติมภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ จะมีโอกาสส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการในส่วน of ชาวต่างประเทศจะมีจำนวนมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๗๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พานิชย์นาวิ จันทบุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พานิชย์นาวิ จันทบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๓๐ (๒๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พานิชย์นาวิ จันทบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พานิชย์นาวิ จันทบุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๖ (๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๘ (๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๗ (๗.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๗ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พานิชย์นาวิ จันทบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเตอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๙ (๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบและระยะเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๗๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๗๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ रामคำแหง (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนพบ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๗ (๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๕ (๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๗ (๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๗ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รามคำแหง (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๘ (๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ
การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเครื่องปรับอากาศ รวมทั้ง มีการชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๘๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สวรรครนวนายก

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๔ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สวรรครวนายก (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๙ (๖๙.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิจกรรมართที่ดี	๗๖ (๗๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๗๖ (๗๖.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สวรรคตวนายก (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สวรรครนนายก

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๖๗ (๖๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗๙ (๗๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๘๐ (๘๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สวรรครวนายก (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๘๐ (๘๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรรปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม,
บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร,

บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเครื่องปรับอากาศ, เพิ่มเครื่องขยายเสียงสำหรับวิทยากรบรรยายและวิทยากรนำชมสถานที่ และ เพิ่มกิจกรรมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมกิจกรรมกับพิพิธภัณฑ์ รวมทั้ง มีการชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๘๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กำแพงเพชร

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๗๑ (๗๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๖๙ (๖๙.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กำแพงเพชร (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กำแพงเพชร (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๗ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กำแพงเพชร

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๖๙ (๖๙.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ กำแพงเพชร (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผนผังและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว,
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ
และกระปรี้กระเปร่า และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่พบสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๘๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระพุทธชินราช

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระพุทธชินราช (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระพุทธชินราช (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระพุทธชินราช

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระพุทธชินราช (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร,
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบและระยะเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสม, การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๘๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ น่าน

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ น่าน (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ น่าน (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ น่าน

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๔ (๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำ ไม่ชัดเจน	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๔ (๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ น่าน (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๓ (๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของผู้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และ
ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ, การให้บริการอุปกรณ์และ
ระบบอินเตอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ, ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้มีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ
การให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการ
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มกิจกรรมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมมากขึ้น, เพิ่มการประชาสัมพันธ์
การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น, ปรับปรุงเรื่องเครื่องขยายเสียงสำหรับวิทยากรนำชมและบรรยาย,
เพิ่มเครื่องปรับอากาศภายในสถานที่จัดแสดง และ เพิ่มการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด ทางหนีไฟ
เป็นต้น รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่ม
จำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้
คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่
มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรม
ของประเทศ

ตารางที่ ๘๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงใหม่

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงใหม่ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๘๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงใหม่ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงใหม่

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑ (๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงใหม่ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเตอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๒ (๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ, เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำ การให้บริการไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง ขยายเวลาในการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ในวันเสาร์ อาทิตย์ หรือ ช่วงเย็นหลังเวลาทำการราชการ, เพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์, เพิ่มระบบ WIFI ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๔

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ ของประเทศ

ตารางที่ ๙๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หริภุญไชย

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๐ (๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๑ (๑.๐๐%)	๘๑ (๘๑.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑ (๑.๐๐%)	๗๗ (๗๗.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒ (๒.๐๐%)	๗๙ (๗๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๐ (๐%)	๘๒ (๘๒.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๑ (๑.๐๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๒ (๒.๐๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ทริภุญไชย (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓ (๓.๐๐%)	๘๐ (๘๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๑ (๑.๐๐%)	๘๗ (๘๗.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓ (๓.๐๐%)	๘๐ (๘๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑ (๑.๐๐%)	๘๗ (๘๗.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๐ (๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๐ (๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หริภุญไชย (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๐ (๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๐ (๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๐ (๐%)	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๐ (๐%)	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๐ (๐%)	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หริภุญไชย

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๘๖ (๘๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๘๓ (๘๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๘๓ (๘๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๘๖ (๘๖.๐๐%)	๔ (๔.๐๐)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๘๓ (๘๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๘๒ (๘๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หริภุญไชย (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๘๗ (๘๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๘๓ (๘๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๘๖ (๘๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๘๔ (๘๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการ
ให้บริการ, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่
กระตือรือร้น

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้ บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูล เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ ของประเทศ

ตารางที่ ๙๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงแสน

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงแสน (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กระตือรือร้น	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงแสน (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงแสน

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๖ (๖.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๔ (๔.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๗ (๗.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๘ (๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เชียงแสน (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๕ (๕.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๖ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแนบพบและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้ใช้ บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มระบบ AR และ QR code ในการนำชม ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่ม จำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรมของ ประเทศ

ตารางที่ ๔๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขอนแก่น

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขอนแก่น (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขอนแก่น (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขอนแก่น

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒ (๒.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๓ (๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒ (๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขอนแก่น (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๒ (๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม,
การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแผนพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้ บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มวิทยากรให้บริการและเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่ และ เพิ่มระบบ AR และ QR code ในการนำชมผ่านเว็บไซต์ รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอธิบายคำศัพท์ที่บอร์ดศิลปวัฒนธรรมชั้น ๒ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ ของประเทศ

ตารางที่ ๙๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ บ้านเชียง อุดรธานี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ บ้านเชียง อุดรธานี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ บ้านเชียง อุดรธานี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๘
แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ บ้านเชียง อุตรธานี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ บ้านเชียง อุดรธานี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๔ (๑๔.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๓ (๑๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ,

การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่ง สำหรับผู้ใช้บริการความรู้ที่เป็นผู้สูงอายุ และ เพิ่มวิทยากรให้บริการและเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่ รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ ของประเทศ

ตารางที่ ๙๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ร้อยเอ็ด

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ร้อยเอ็ด (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่ง เพียงพอ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๙๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ร้อยเอ็ด (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ร้อยเอ็ด

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๙ (๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๘ (๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ร้อยเอ็ด (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๘ (๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๒ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้,

บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้การบริการ

ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานมีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี หากหน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรม ของประเทศ

ตารางที่ ๑๐๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อุบลราชธานี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อوبرาขธานี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อุบลราชธานี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อุบลราชธานี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๗ (๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๗ (๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๗ (๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๘ (๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อุบลราชธานี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๘ (๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการ
ให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,

บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูล เป็นอย่างดี จะเพิ่มโอกาสจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรม ของประเทศ

ตารางที่ ๑๐๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พิมาย

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พิมาย (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พินาย (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พิมาย

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๘ (๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๔ (๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๖ (๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๗ (๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พิมาย (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเตอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๖ (๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปลำดับดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ, การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพึงพอใจสถานที่แห่งชาดี มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการใช้ระบบ Wifi ของอินเทอร์เน็ต และ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานมีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี หากหน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรมของประเทศ

ตารางที่ ๑๐๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มหาวิทยาลัย นครราชสีมา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๒ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มหาวิทยาลัย นครราชสีมา (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๕

แสดงร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มหาวิทยาลัย นครราชสีมา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มหาวิทยาลัย นครราชสีมา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๙ (๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มหาวิทยาลัย นครราชสีมา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๗ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ และการให้บริการอุปกรณ์และระบบ อินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานมีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี หากหน่วยงานเพิ่มการ ประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรม ของประเทศ

ตารางที่ ๑๐๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สุรินทร์

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สุรินทร์ (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สุรินทร์ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สุรินทร์

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒ (๒.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ ชัดเจน	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สุรินทร์ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่ เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๖ (๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
 ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
 มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกระตือรือร้นที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ
 บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
 มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร
 ที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจาก
 ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น
 เนื่องจากหน่วยงานมีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี รวมทั้ง
 ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี หากหน่วยงานเพิ่มการ
 ประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้
 คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่
 มีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรม
 ของประเทศ

ตารางที่ ๑๐๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๐๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สงขลา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร, การนำเสนอข้อมูล

มีความชัดเจน/การจัดแสดงมีความน่าสนใจ, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ และการให้บริการอุปกรณ์และระบบ อินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น, เพิ่มระบบ AR และ QR code ในการนำชมผ่านเว็บไซต์ และ เพิ่มระบบ Wifi ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากหน่วยงาน มีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี หากหน่วยงานเพิ่ม การประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรม ของประเทศ

ตารางที่ ๑๑๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สตุล

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สคูส (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สตุล (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สตุล

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๗ (๗.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๙ (๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๖ (๖.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สตุล (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ,

มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ
 ศึกษามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
 มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ, ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้
 มีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น
 และ เพิ่มร้านขายของที่ระลึกภายในหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานมีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก
 ไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี หากหน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการ
 มากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้
 คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่
 มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๑๑๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นครศรีธรรมราช

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นครศรีธรรมราช (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทดี	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นครศรีธรรมราช (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ ๆ มีความทั่วถึง	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นครศรีธรรมราช

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๙ (๙.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๗ (๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๘ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ นครศรีธรรมราช (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๔ (๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ
กระตือรือร้นที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาค
เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ และการให้บริการอุปกรณ์และระบบ อินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๑๑๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อยุธยา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๗ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ไซยา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ไซยา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ไซยา

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การ ให้บริการล่าช้า	๙ (๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ ชัดเจน	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจ ให้บริการ พุดจา ไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ไซยา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการใน แหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการ

ให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ, ความปลอดภัยในแหล่งเรียนรู้ไม่เพียงพอ และการให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเครื่องปรับอากาศภายในห้องจัดแสดง รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษา ฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรมของ ประเทศ

ตารางที่ ๑๑๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชมพร

(n=900)

[illegible]

ตารางที่ ๑๑๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชุมพร (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๗๓ (๗๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชุมพร (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชุมพร

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๖ (๖.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๗ (๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๗ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ชุมพร (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ ความปลอดภัยภายใน/ภายนอก
แหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับบุคลากรและผู้สูงอายุ, เพิ่มเครื่องปรับอากาศ ภายในห้องจัดแสดง รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรมของประเทศ

ตารางที่ ๑๑๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มัชฌิมวาส

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มัชฌิมาวาส (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗๖ (๗๖.๐๐%)	๒ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๗๒ (๗๒.๐๐%)	๒ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๒๓ (๒๔.๐๐%)	๗๓ (๗๒.๐๐%)	๒ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗๕ (๗๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๑๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มัชฌิมวาส (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒ (๒.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒ (๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มัชฌิมวาส

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๓ (๓.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๖ (๖.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ ชัดเจน	๗ (๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๘ (๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มัชฌิมวาส (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการ ให้บริการในแหล่ง เรียนรู้/กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๕ (๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของผู้พินิจสถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๗ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,
บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ
บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือก
ปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้ไม่เพียงพอ, การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ
การให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ ไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ
มีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้
คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่
มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๑๒๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ถลาง

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒๑

แสดงร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ถวาย (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๗ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ถลาง (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๘ (๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ถลาง

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๙ (๙.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๕ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๙ (๙.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๙ (๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ถลาง (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๙ (๙.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนขอพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการ

ให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้ไม่เพียงพอ และ ความปลอดภัยในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเครื่องขยายเสียงสำหรับวิทยากรนำชมและบรรยาย และ เพิ่มการใช้ระบบ Wifi ของอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

