

รายงานผลการวิเคราะห์

เรื่อง

“การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมศิลปากร

: กรณีศึกษาตัวอย่างผู้ใช้บริการเยี่ยมชมหน่วยงานให้บริการ

ในสังกัดกรมศิลปากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”

(เฉพาะหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการสุ่มเป็นตัวอย่าง จำนวน ๕ แห่ง

รวม ๗๕ แห่ง และ เฉพาะหอสมุดแห่งชาติต่างๆ

ที่ได้รับการสุ่มเป็นตัวอย่าง)

เสนอ

กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลการวิเคราะห์

เรื่อง

“การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมศิลปากร

: กรณีศึกษาตัวอย่างผู้ใช้บริการเยี่ยมชมหน่วยงานให้บริการ

ในสังกัดกรมศิลปากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”

(เฉพาะหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการสุ่มเป็นตัวอย่าง จำนวน ๕ แห่ง

รวม ๗๕ แห่ง และ เฉพาะหอสมุดแห่งชาติต่างๆ

ที่ได้รับการสุ่มเป็นตัวอย่าง)

เสนอ

กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สารบัญ

	หน้า
ที่มาของการสำรวจ	๑
วัตถุประสงค์ในการจัดทำการวิเคราะห์	๑
ระเบียบ/วิธีการวิเคราะห์	๒
กลุ่มเป้าหมาย	๒
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	๒
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๓
บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการประชาชนในภาพรวม ๕ แห่ง	๓
การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวม ๕ แห่ง	๓
ข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงเรื่องการให้บริการประชาชน ในภาพรวมทั้ง ๕ แห่ง	๔
บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการประชาชนในแต่ละแหล่ง	๑๐
๑. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	๑๐
๒. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๑๕
๓. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ	๑๙
๔. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ	๒๓
๕. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์	๒๗
ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แห่งบริการ	๓๑
ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	๔๑
ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๕๑
ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของหอสมุดแห่งชาติ	๖๑
ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของโรงละครแห่งชาติ	๗๑
ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของอุทยานประวัติศาสตร์	๘๑

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๓๑
ของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๒ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	๓๑
ของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๓ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	๓๒
ของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๔ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน	๓๒
ของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๕ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๓๓
ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๖ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๓๗
ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๗ แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม	๔๐
ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ	
ตารางที่ ๘ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ ของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	๔๑
ตารางที่ ๙ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ ของผู้ใช้บริการ	๔๑
หอจดหมายเหตุแห่งชาติ	
ตารางที่ ๑๐ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	๔๒
ของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	
ตารางที่ ๑๑ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน	๔๒
ของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	
ตารางที่ ๑๒ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๔๓
ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	
ตารางที่ ๑๓ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๔๗
ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	
ตารางที่ ๑๔ แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม	๕๐
ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ	
ตารางที่ ๑๕ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๕๑
ของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๑๖ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ ของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๕๑
ตารางที่ ๑๗ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๕๒
ตารางที่ ๑๘ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๕๒
ตารางที่ ๑๙ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๕๓
ตารางที่ ๒๐ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๕๗
ตารางที่ ๒๑ แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ	๖๐
ตารางที่ ๒๒ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ ของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ	๖๑
ตารางที่ ๒๓ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ ของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติ	๖๑
ตารางที่ ๒๔ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ	๖๒
ตารางที่ ๒๕ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ	๖๒
ตารางที่ ๒๖ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ	๖๓
ตารางที่ ๒๗ แสดงคำร้อยละตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ	๖๗
ตารางที่ ๒๘ แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ	๗๐
ตารางที่ ๒๙ แสดงคำร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ ของผู้ใช้บริการโรงละครแห่งชาติ	๗๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๓๐ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ ของผู้ใช้บริการโรงละครแห่งชาติ	๗๑
ตารางที่ ๓๑ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการโรงละครแห่งชาติ	๗๒
ตารางที่ ๓๒ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการโรงละครแห่งชาติ	๗๒
ตารางที่ ๓๓ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ	๗๓
ตารางที่ ๓๔ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ	๗๗
ตารางที่ ๓๕ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ	๘๐
ตารางที่ ๓๖ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามเพศ ของผู้ใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์	๘๑
ตารางที่ ๓๗ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ ของผู้ใช้บริการ อุทยานประวัติศาสตร์	๘๑
ตารางที่ ๓๘ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์	๘๒
ตารางที่ ๓๙ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์	๘๒
ตารางที่ ๔๐ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์	๘๓
ตารางที่ ๔๑ แสดงค่าร้อยละตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์	๘๗
ตารางที่ ๔๒ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์	๙๐
ภาคผนวก	
ตารางที่ ๔๓ แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของสำนักหอสมุดแห่งชาติ	๙๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๖๕	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรง	๑๕๙
ตารางที่ ๖๖	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรง	๑๖๒

ที่มาของการสำรวจ

เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยแบ่งการประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT), ส่วนที่ ๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และส่วนที่ ๓ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ซึ่งการประเมินข้อมูลในส่วนที่ ๓ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ หน่วยงานต้องมีการจัดทำข้อมูลของตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ในส่วนตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงานด้านการให้บริการ และมีการประเมินมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทั้ง ๕ แหล่งของกรมศิลปากรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบด้วย หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการผู้เข้าชมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมศิลปากรจึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร รวมทั้งเพื่อประกอบการรายงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว โดยจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕ แห่ง แห่งละ ๑๐๐ ตัวอย่าง ดังนี้ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ๑๑ แห่ง จำนวน ๑,๑๐๐ ตัวอย่าง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ๔๐ แห่ง จำนวน ๔,๐๐๐ ตัวอย่าง หอสมุดแห่งชาติ ๑๒ แห่ง จำนวน ๑,๒๐๐ ตัวอย่าง โรงละครแห่งชาติ ๓ แห่ง จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง และอุทยานประวัติศาสตร์ ๙ แห่ง จำนวน ๙๐๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๗,๕๐๐ ตัวอย่าง

วัตถุประสงค์ในการจัดทำการวิเคราะห์

๑. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมศิลปากร
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๓. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการจัดทำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

ระเบียบ/วิธีการวิเคราะห์

การสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิเคราะห์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนาม ซึ่งมีระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของกลุ่มเป้าหมาย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์สูงสุด และได้มีข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิเคราะห์ได้ใช้เทคนิคการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และรับข้อมูลเพื่อนำมาประเมินเฉพาะหน่วยงานที่จัดส่งแบบสำรวจกลับคืนครบถ้วน จำนวน ๑๐๐ ชุด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการประชาชนในภาพรวม ๕ แห่ง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานที่ให้บริการแหล่งเรียนรู้ในสังกัด กรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ สรุปผลในภาพรวม ดังนี้

การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในภาพรวม ๕ แห่ง

๑. บทสรุปผลการสำรวจในภาพรวมของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ๕ แห่ง

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด กรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ และมีอายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง ๑๑ - ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๓ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐

ทั้งนี้ จากแบบสำรวจ สามารถระบุในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบ แบบสำรวจได้ ดังนี้

๑) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จากมากสุดไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึง ลำดับที่ ๕ ได้แก่ โรงละครแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์ และ หอสมุดแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐, ๖๒.๖๔, ๖๐.๕๘, ๕๙.๖๗ และ ๕๙.๐๐ ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึง ลำดับที่ ๕ ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๔, ๓๗.๙๒, ๓๗.๐๐, ๓๖.๙๕ และ ๓๖.๒๗ ตามลำดับ

๒) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่มีอายุ ในช่วง ๑๑-๒๐ ปี โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรจากมากสุดไป น้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วงดังกล่าว ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด กรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, และโรงละครแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๐, ๓๑.๐๐, ๒๖.๑๑, ๒๒.๐๙ และ ๒๑.๓๓ ตามลำดับ

๓) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัด กรมศิลปากรจากมากสุดไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาดังกล่าว ให้ความสนใจเข้าใช้บริการ

สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์ และ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๖, ๖๕.๖๗, ๖๔.๑๗, ๖๓.๕๖ และ ๕๗.๔๕ ตามลำดับ

๔) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่มีอาชีว นักเรียนและนักศึกษา โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรจากมากที่สุด ไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาดังกล่าว ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด กรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และ โรงละครแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐, ๕๑.๐๐, ๔๘.๐๐, ๔๖.๐๐ และ ๔๑.๐๐ ตามลำดับ

๑.๒ ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด กรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง สรุปได้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถานที่ให้บริการแหล่งเรียนรู้ในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า มีการจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการให้บริการ และมีการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

- ประเด็นที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า มีขั้นตอนให้บริการ ที่เป็นระบบ, การให้บริการสะดวกรวดเร็ว, มีระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และการนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/การแสดงผลมีความน่าสนใจ ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

- ประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ ศึกษามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และบุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

- ประเด็นที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ, จำนวนที่จอดรถเพียงพอ, การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ, ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วน พร้อมใช้งาน, ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้ และความสะดวกภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

- ประเด็นที่ ๕ ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ รวมทั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ ทั้ง ๕ แหล่ง จำนวน ๗,๕๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๗ ซึ่งสามารถระบุพึงพอใจในการให้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แหล่ง จากมากที่สุดไปน้อยสุด ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ คือ โรงละครแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๖, ๘๒.๘๐, ๘๒.๒๔, ๘๒.๑๓ และ ๘๐.๑๐ ซึ่งระดับคะแนนในภาพรวม ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์การให้บริการที่ดี

๒) ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของสถานที่ให้บริการแหล่งเรียนรู้ในสังกัดกรมศิลปากรของผู้ใช้บริการ ปรากฏอยู่ในประเด็น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น จำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอ, ความไม่สะดวกในการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ และ จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมใช้งานภายในห้อง เป็นต้น

๑.๓ ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการเพิ่มรายละเอียดเนื้อหา ความเป็นมาของโบราณวัตถุ, เพิ่มการจัดทำสำเนาข้อมูลจากไมโครฟิล์มเป็นการจัดทำสำเนาข้อมูลจากระบบดิจิทัล เพื่อสะดวกกับนักวิจัยในต่างประเทศ, เพิ่มจำนวนวิทยากรให้บริการและเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่, เพิ่มการจัดทำบัตรสมาชิกการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ และในกรณีของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการเสนอให้สามารถยืมหนังสือกลับบ้านได้

๑.๔ ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้ ในภาพรวม ๕ แหล่งบริการของกรมศิลปากร) สรุปได้ดังนี้

๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการในภาพรวมแหล่งเรียนรู้ ๕ แหล่ง ประกอบด้วย หอสมุดแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, การแสดงของโรงละครแห่งชาติ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๓

๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๙

๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๗

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง ๕ แห่ง จำนวน ๗,๕๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการในภาพรวมแหล่งเรียนรู้ ๕ แห่ง มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ และได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๙

๒. ผลวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ๕ แห่ง สรุปได้ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิง มากกว่าเพศชายประมาณสามสิบเจ็ดเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาประมาณหกสิบสองเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นได้ว่าเป็นผู้มีคุณวุฒิในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒.๒ กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ไกลเคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๘ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่ความเป็นไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในปัจจุบันประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิงอย่างสม่ำเสมอ

๒.๓ กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๑-๒๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษา ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยเริ่มต้นแห่งการเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรม และ เป็นวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ให้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๒.๔ กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของกรมศิลปากรได้เป็นอย่างดี

๒.๕ ในส่วนของการความคิดเห็นในภาพรวมต่อการใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการทรัพยากรที่ให้บริการ และการเก็บ/รักษา/

ดูแลสภาพของทรัพยากรที่เป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย, ขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจน รวมทั้งการแสดงมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แหล่ง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้เข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากรทั้ง ๕ แหล่งบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไปก็จะอยู่ในระดับสูงขึ้น และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แหล่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แหล่ง ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๐ ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ ทั้ง ๕ แหล่งบริการให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๒.๖ กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ในสังกัดกรมศิลปากร เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น จำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอ, ความไม่สะดวกในการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ และ จำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานภายในห้อง เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ควรมีการนโยบายหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เช่น กรณีอุทยานประวัติศาสตร์หรือพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ควรกำหนดนโยบาย หรือ แนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น จำนวนรอบการเข้าชมในแต่ละวัน และจำนวนผู้เข้าใช้บริการในแต่ละรอบการเข้าชมให้มีความเหมาะสม ทั้งนี้ แหล่งเรียนรู้แต่ละแหล่ง มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ในแต่ละแห่ง จึงมีบทบาทสูงในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว

ทั้งนี้ จากบทสรุปผลการสำรวจและผลวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แหล่ง นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของสถานที่ให้บริการทั้ง ๕ แหล่ง ของกรมศิลปากรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๑๑-๒๐ ปี

หรือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้ง ผู้บริหารและ
ผู้ปฏิบัติงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แหล่ง ต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการเข้าใช้
บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละ
แหล่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุน
ทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบายและการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

ข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงเรื่องการให้บริการประชาชนในภาพรวม ทั้ง ๕ แห่ง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ สรุปผลข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงในภาพรวมได้ ดังนี้

๑. ประชาชนผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง ๕ แห่ง มีความต้องการให้แหล่งเรียนรู้ประเภทต่างๆ มีการเพิ่มเติมการเพิ่มรายละเอียดเนื้อหา ความเป็นมาของโบราณวัตถุ, เพิ่มการจัดทำสำเนาข้อมูลจากไมโครฟิล์ม เป็นการจัดทำสำเนาข้อมูลจากระบบดิจิทัล เพื่อสะดวกกับนักวิจัยในต่างประเทศ, เพิ่มจำนวนวิทยากรให้บริการ และเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่, เพิ่มการจัดทำบัตรสมาชิกการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ และในกรณีของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการเสนอให้สามารถยืมหนังสือกลับบ้านได้ เนื่องจาก ประชาชนมีความสนใจในการเรียนรู้ข้อมูลทางวิชาการในแต่ละแหล่งเรียนรู้มีจำนวนมาก ทั้งนี้ ประชาชนจำนวนมากมีความพึงพอใจมากในเรื่องข้อมูลทางวิชาการควบคู่ไปกับการให้บริการที่ดีของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งเรียนรู้ โดยบุคลากรดังกล่าวมีอัธยาศัยที่ดี และมีความรอบรู้ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ ต่อผู้เข้าใช้บริการ

๒. ประชาชนผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง ๕ แห่ง ต้องการเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และต้องการให้แหล่งเรียนรู้ต่างๆ ของกรมศิลปากร ขยายเวลาทำการของส่วนราชการ ในวันเสาร์และวันอาทิตย์

๓. ประชาชนต้องการให้แหล่งเรียนรู้ต่างๆ จัดกิจกรรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนได้รับความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์การเข้ามาใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ เช่น ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ในสมัยโบราณในจังหวัดต่างๆ ของประเทศไทย, ความรู้เรื่อง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุในสมัยต่างๆ ของประเทศไทย, การเรียนรู้ในการซ่อมแซมเอกสารโบราณ เป็นต้น

ทั้งนี้ จากข้อเสนอและข้อปรับปรุงดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ การให้การให้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการในภาพรวม มีความต้องการในด้านที่สำคัญ คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์และเอกสารจดหมายเหตุต่างๆ ของหอสมุดแห่งชาติ และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, ด้านการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติและโรงละครแห่งชาติ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, ด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากรทั้ง ๕ แห่ง ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่ดีในการเพิ่มการมีส่วนร่วมในส่วนของประชาชนผู้ให้บริการ รวมทั้ง ผู้บริหารของสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร สามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากมาตรฐานที่กรมศิลปากรตั้งไว้ และยังเป็นโอกาสที่ดีในการจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร ในเรื่องวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการให้บริการในแต่ละพื้นที่ เพื่อผู้บริหารได้รับทราบข้อเท็จจริงและแนวความคิดเห็นจากในส่วนของผู้ปฏิบัติการและในส่วนของประชาชน ผู้เข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้อย่างถูกต้องและพิจารณาแนวทางการพัฒนากรมศิลปากรและการจัดตั้งงบประมาณที่มีความเหมาะสมเพื่อพัฒนาสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในปัดต่อไป

บทสรุปและผลวิเคราะห์การสำรวจเรื่องการให้บริการประชาชนในแต่ละแหล่ง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด กรมศิลปากร จำนวน ๕ แหล่ง ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และ อุทยานประวัติศาสตร์ สรุปผลเป็นรายสถานที่ได้ ดังนี้

๑. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

๑.๑ บทสรุปผลการสำรวจ ในภาพรวมของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

๑) ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน ๑๑ แห่ง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๔ และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๕ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๕ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๖ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

๒) ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน ๑๑ แห่ง สรุปได้ดังนี้

(๑) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๑๑ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๑ และ ๗๖.๕๕ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม, มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการสะดวกรวดเร็ว และการนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/การแสดงผลมีความน่าสนใจ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐, ๗๘.๙๑, ๗๘.๐๙ และ ๗๗.๙๑ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๓, ๘๖.๒๗, ๘๖.๑๘, ๘๔.๖๔ และ ๘๔.๕๕ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ, จำนวนที่จอดรถเพียงพอ, ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่

จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน และ การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๔, ๗๑.๘๒, ๖๕.๘๒, ๖๑.๔๕, ๕๘.๔๕ และ ๕๐.๙๑ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๕ ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เอกสารแผนพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๔ และ ๖๖.๕๕ ตามลำดับ

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน ๑,๑๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๐

(๒) ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากรของผู้ใช้บริการ ปรากฏอยู่ในประเด็น ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก และ ผู้เข้าใช้บริการยังไม่เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงาน ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น จำนวนเอกสารแผนพับและป้ายแนะนำการให้บริการที่มีไม่เพียงพอ การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่อย่างครบถ้วน เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น, เพิ่มเวลาในการให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ หรือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ถึง ๑๘.๐๐ น. และเพิ่มจำนวนที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์

๔) ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ในภาพรวม ๑๑ แห่ง) สรุปได้ดังนี้

(๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

(๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๖

(๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ จำนวน ๑,๑๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๔ และได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๕

๑.๒ ผลการวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิงมากกว่าเพศชายประมาณยี่สิบหกเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาและวัยเริ่มเข้าสู่การทำงานเป็นส่วนใหญ่

ระดับการศึกษาประมาณหกสิบสองเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรใกล้เคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๐ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๔ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิงอย่างสม่ำเสมอ

๓) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษาและเริ่มเข้าสู่การทำงาน ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยที่เริ่มมีฐานะทางเศรษฐกิจ เริ่มมีรายได้ และเริ่มพร้อมที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ยังอยู่ในช่วงวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๔) กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวิญญูในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ได้เป็นอย่างดี

๕) ในส่วนของการความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ทั้ง ๑๑ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการทรัพยากรที่ให้บริการ และการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากรที่เป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย, ขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจน รวมทั้งการแสดงมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้เข้าใช้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วย

ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไป ก็จะอยู่ในระดับสูงขึ้น และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหอจดหมายเหตุแห่งชาติในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๐ ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ของหอจดหมายเหตุแห่งชาติทั้งหมด ให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๖) กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในหอจดหมายเหตุแห่งชาติต่างๆ โดยดำเนินการเพิ่มเติมข้อคำถามเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจการใช้บริการ ผสมเข้ากับแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรับทราบข้อมูลและประเมินผลทั้งเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น ความไม่สะดวกในการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ และ จำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งานภายในห้อง และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มิไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้บริหารของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ควรมีการนโยบายหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ทั้งนี้ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ หอจดหมายเหตุอื่นๆ ในสังกัดกรมศิลปากร มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ในแต่ละแห่ง จึงมีบทบาทสูงในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว

ทั้งนี้ จากบทสรุปผลการสำรวจและผลวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ หอจดหมายเหตุอื่นๆ ในสังกัดกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ หอจดหมายเหตุอื่นๆ ในสังกัดกรมศิลปากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑-๓๐ ปี หรือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้ง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละแห่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของ

กรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุน ทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบายและการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับ
แหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

๒. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

๒.๑ บทสรุปผลการสำรวจ ในภาพรวมของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

๑) ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๔๐ แห่ง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๘ และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๑ - ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๐ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๕ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๕ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

๒) ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๔๐ แห่ง สรุปได้ดังนี้

(๑) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๔๐ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และ ๘๗.๑๐ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการสะดวกรวดเร็ว, มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/การแสดงผลมีความน่าสนใจ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐, ๘๕.๗๘, ๘๕.๕๓ และ ๘๕.๓๘ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกระปรี้กระเปร่าที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๘, ๙๒.๔๘, ๙๑.๕๓, ๙๐.๓๐ และ ๘๙.๗๕ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน, จำนวนที่จอดรถเพียงพอ, จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ และ การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๘, ๘๐.๔๘, ๖๔.๗๕, ๖๔.๖๐, ๖๑.๘๕ และ ๕๒.๕๐ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๕ ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๕ และ ๗๔.๖๓ ตามลำดับ

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๔,๐๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๓

(๒) ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร ของผู้ให้บริการ ปรากฏอยู่ในประเด็น ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการ มีจำนวนมาก และ ผู้เข้าใช้บริการยังไม่เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงาน ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วน อาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น จำนวนเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการที่มี ไม่เพียงพอ, การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่อย่างครบถ้วน เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชน ทราบมากขึ้น, เพิ่มเครื่องปรับอากาศ และ เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับบุคคลธรรมดา และผู้สูงอายุ

๔) ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (ในภาพรวม ๔๐ แห่ง) สรุปได้ดังนี้

(๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๕

(๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๐

(๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๕

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จำนวน ๔,๐๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓ และได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๐

๒.๒ ผลการวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิง มากกว่าเพศชายประมาณยี่สิบสามเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา ประมาณห้าสิบเจ็ดเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรใกล้เคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๓ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๘ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่ความเป็นไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิงอย่างสม่ำเสมอ

๓) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๑-๒๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษา ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยเริ่มต้นแห่งการเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรม และ เป็นวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกทางจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๔) กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ได้เป็นอย่างดี

๕) ในส่วนของการความคิดเห็นในภาพรวมต่อการใช้บริการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ทั้ง ๔๐ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการทรัพยากรที่ให้บริการ และการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากรที่เป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย, ขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจน รวมทั้งการแสดงมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้เข้าใช้บริการในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไป ก็จะอยู่ในระดับสูงขึ้น และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๒ ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั้งหมด ให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๖) กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติต่างๆ โดยดำเนินการเพิ่มเติมข้อคำถามเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจการให้บริการ ผสมเข้ากับแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรับทราบข้อมูลและประเมินผล ทั้งเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ดังนั้น ผู้บริหารของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ควรมีการนโยบายหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ทั้งนี้ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ในแต่ละแห่ง จึงมีบทบาทสูงในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว

ทั้งนี้ จากบทสรุปผลการสำรวจและผลวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในสังกัดกรมศิลปากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๑๑-๒๐ ปี หรือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็น นักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้งผู้บริหารและผู้บริหารงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละแหล่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุน ทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบายและการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

๓. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ

๓.๑ บทสรุปผลการสำรวจ ในภาพรวมของหอสมุดแห่งชาติ

๑) ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๒ แห่ง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๑ - ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๗ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๗ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

๒) ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๒ แห่ง สรุปได้ดังนี้

(๑) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๑๒ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ และ ๘๗.๑๗ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม, มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการสะดวกรวดเร็ว และการนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/การแสดงผลมีความน่าสนใจ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓, ๘๖.๒๕, ๘๔.๔๒ และ ๘๑.๒๕ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๓, ๘๙.๔๒, ๘๙.๓๓, ๘๘.๖๗ และ ๘๗.๔๒ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ, ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน, การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ และ จำนวนที่จอดรถเพียงพอ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕, ๘๖.๙๒, ๘๐.๐๐, ๗๑.๓๓, ๖๕.๓๓ และ ๖๓.๕๘ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๕ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ และ มีความทั่วถึงเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ มีความทั่วถึง โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๒ และ ๗๒.๕๐ ตามลำดับ

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑,๒๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

(๒) ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากรของผู้ใช้บริการ ปรากฏอยู่ในประเด็น ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก และ ผู้เข้าใช้บริการยังไม่เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงาน ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวก ในบางประการ เช่น จำนวนเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการที่มีไม่เพียงพอ, การเข้าถึง การประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่อย่างครบถ้วน เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนที่จอดรถ, เพิ่มจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่ม และ เพิ่มกิจกรรมให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายเยาวชน รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงาน มีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๔) ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากหอสมุดแห่งชาติ (ในภาพรวม ๑๒ แห่ง)

สรุปได้ดังนี้

(๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๕

(๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๓

(๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๗

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑,๒๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ และได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๓

๓.๒ ผลการวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของหอสมุดแห่งชาติ

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิง มากกว่าเพศชายประมาณยี่สิบเอ็ดเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาประมาณ

หกลสิบสี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นได้ว่าเป็นผู้มีคุณวุฒิในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรใกล้เคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๘ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่ความสนใจจะไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิงอย่างสม่ำเสมอ

๓) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๑-๒๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษา ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยเริ่มต้นแห่งการเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรม และ เป็นวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องทางจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๔) กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของหอสมุดแห่งชาติ ได้เป็นอย่างดี

๕) ในส่วนของความคิดเห็นในภาพรวมต่อการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ทั้ง ๑๒ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการทรัพยากรที่ให้บริการ และการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากรที่เป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย, ขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจน รวมทั้งการแสดงมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้เข้าใช้บริการในหอสมุดแห่งชาติ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้

อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไป ก็จะอยู่ในระดับสูงขึ้น และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหอสมุดแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของหอสมุดแห่งชาติ ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประเมินร้อยละ ๘๓ ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ของหอสมุดแห่งชาติทั้งหมด ให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๖) กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในหอสมุดแห่งชาติต่างๆ โดยดำเนินการเพิ่มเติมข้อคำถามเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจการให้บริการผนวกเข้ากับแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรับทราบข้อมูลและประเมินผลทั้งเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ดังนั้น ผู้บริหารของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีการนโยบายหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ทั้งนี้ หอสมุดแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ในแต่ละแห่ง จึงมีบทบาทสูงในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว

ทั้งนี้ จากบทสรุปผลการสำรวจและผลวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การให้การให้บริการในสถานที่ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๑๑ - ๒๐ ปี หรือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็น นักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้ง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละแห่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุน ทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบายและการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

๔. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ของของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ

๔.๑ บทสรุปผลการสำรวจ ในภาพรวมของโรงละครแห่งชาติ

๑) ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด โรงละครแห่งชาติ จำนวน ๓ แห่ง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๓ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๗ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

๒) ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัด โรงละครแห่งชาติ จำนวน ๓ แห่ง สรุปได้ดังนี้

(๑) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงละครแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๓ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการสะดวกรวดเร็ว, การนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/ การแสดงมีความน่าสนใจ, มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และ มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗, ๘๗.๖๗, ๘๖.๐๐ และ ๘๕.๖๗ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๒ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐, ๙๐.๖๗, ๘๙.๐๐, ๘๘.๓๓ และ ๘๗.๓๓ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน, จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ, การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ และ จำนวนที่จอดรถเพียงพอ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗, ๙๐.๐๐, ๘๕.๐๐, ๗๙.๐๐, ๖๘.๓๓ และ ๖๔.๓๓ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๔ ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ มีความทั่วถึง โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓ และ ๘๕.๖๗ ตามลำดับ

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการโรงละครแห่งชาติ จำนวน ๓๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการโรงละครแห่งชาติ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๖

(๒) ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงละครแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากรของผู้ใช้บริการ ปรากฏอยู่ในประเด็น ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก และผู้เข้าใช้บริการยังไม่เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงาน ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวก ในบางประการ เช่น จำนวนเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการที่ไม่เพียงพอ, การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ ที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่อย่างครบถ้วน เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง

๔) ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากโรงละครแห่งชาติ (ในภาพรวม ๓ แห่ง)

สรุปได้ดังนี้

(๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

(๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗

(๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการโรงละครแห่งชาติ จำนวน ๓๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการโรงละครแห่งชาติ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๓ และได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

๔.๒ ผลการวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของโรงละครแห่งชาติ

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิง มากกว่าเพศชายประมาณยี่สิบหกเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาและวัยเริ่มเข้าสู่งานเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาประมาณหกสิบห้าเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ใกล้เคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอดีตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่ความเป็นไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิง อย่างสม่ำเสมอ

๓) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษาและเริ่มเข้าสู่การทำงาน ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยที่เริ่มมีฐานะทางเศรษฐกิจ เริ่มมีรายได้ และเริ่มพร้อมที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ยังอยู่ในช่วงวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องทางจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๔) กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของโรงละครแห่งชาติ รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงละครแห่งชาติ ได้เป็นอย่างดี

๕) ในส่วนของความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการโรงละครแห่งชาติ ทั้ง ๓ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจน รวมทั้งการแสดงมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับโรงละครแห่งชาติ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ใช้บริการในโรงละครแห่งชาติ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไป ก็จะมีอยู่ในระดับสูงขึ้น และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของโรงละครแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของโรงละครแห่งชาติ ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๔ ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ของโรงละครแห่งชาติทั้งหมด ให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๖) กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในโรงละครแห่งชาติต่างๆ โดยดำเนินการเพิ่มเติมข้อคำถามเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจการให้บริการผนวกเข้ากับแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรับทราบข้อมูลและประเมินผลทั้งเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ดังนั้น ผู้บริหารของโรงละครแห่งชาติ ควรมีการนโยบายหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ทั้งนี้ โรงละครแห่งชาติในสังกัดกรมศิลปากร มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ในแต่ละแห่ง จึงมีบทบาทสูงในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว

ทั้งนี้ จากบทสรุปผลการสำรวจและผลวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของโรงละครแห่งชาติ ในสังกัดกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการใช้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้ให้บริการของโรงละครแห่งชาติ ในสังกัดกรมศิลปากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี หรือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็น นักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้ง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละแหล่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุน ทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบาย และการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

๕. การให้บริการแหล่งเรียนรู้ขององค์กรศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์

๕.๑ บทสรุปผลการสำรวจ ในภาพรวมของอุทยานประวัติศาสตร์

๑) ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดอุทยานประวัติศาสตร์ จำนวน ๙ แห่ง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๗ และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๔ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

๒) ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดอุทยานประวัติศาสตร์ จำนวน ๙ แห่ง สรุปได้ดังนี้

(๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานประวัติศาสตร์ ในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๙ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ และการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๑ และ ๘๓.๐๐ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/การแสดงผลมีความน่าสนใจ, มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการสะดวกรวดเร็ว และ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๓, ๘๔.๐๐, ๘๔.๐๐ และ ๘๓.๐๐ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๖, ๘๘.๘๘, ๘๘.๓๓, ๘๗.๘๘ และ ๘๗.๕๖ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, จำนวนที่จอดรถเพียงพอ, จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ, ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน และ การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๘, ๗๗.๔๔, ๖๗.๖๗, ๖๗.๒๒, ๖๕.๔๔ และ ๕๗.๕๖ ตามลำดับ

- ประเด็นที่ ๕ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง โดยมีระดับความพึงพอใจ มากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๑ และ ๗๕.๘๙ ตามลำดับ

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์ จำนวน ๙๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๔

(๒) ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของอุทยานประวัติศาสตร์ในสังกัดกรมศิลปากร ของผู้ใช้บริการ ปรากฏอยู่ในประเด็น ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้ใช้บริการ มีจำนวนมาก และ ผู้เข้าใช้บริการยังไม่เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงาน ส่งผลให้ ผู้เข้าใช้บริการบางส่วน อาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น จำนวนเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการที่มี ไม่เพียงพอ, การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่อย่างครบถ้วน เป็นต้น

๓) ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการเพิ่มป้ายนำทางภายในอุทยานประวัติศาสตร์, เพิ่มที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์, เพิ่มจำนวนวิทยากรและเจ้าหน้าที่นำชมอุทยานประวัติศาสตร์, เพิ่มการใช้ระบบ Wifi ของ อินเทอร์เน็ต และ เพิ่มการตรวจสอบความปลอดภัยภายในอุทยานประวัติศาสตร์

๔) ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากอุทยานประวัติศาสตร์ (ในภาพรวม ๙ แห่ง) สรุปได้ดังนี้

(๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๖

(๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๓

(๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๗

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้เข้าใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์ จำนวน ๙๐๐ คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๔ และได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๕.๒ ผลการวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของอุทยานประวัติศาสตร์

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิง มากกว่าเพศชายประมาณยี่สิบเอ็ดเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาและวัยเริ่มเข้าสู่การทำงานเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาประมาณหกสิบสามเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับ

ปริญญาดรขึ้นไป แสดงให้เห็นได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจากผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัดสัดส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรใกล้เคียงจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๘ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๗ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า มีแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิงอย่างสม่ำเสมอ

๓) กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษาและเริ่มเข้าสู่การทำงาน ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยที่เริ่มมีฐานะทางเศรษฐกิจ เริ่มมีรายได้ และเริ่มพร้อมที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ยังอยู่ในช่วงวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องทางจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๔) กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาดรขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของอุทยานประวัติศาสตร์ รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของอุทยานประวัติศาสตร์ได้เป็นอย่างดี

๕) ในส่วนของการความคิดเห็นในภาพรวมต่อการใช้บริการอุทยานประวัติศาสตร์ ทั้ง ๙ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการทรัพยากรที่ให้บริการ และการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากรที่เป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย, ขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจน รวมทั้งการแสดงมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับอุทยานประวัติศาสตร์ ซึ่งในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้เข้าใช้บริการในอุทยานประวัติศาสตร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ,

บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไป ก็จะอยู่ในระดับสูงขึ้น และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของอุทยานประวัติศาสตร์
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของอุทยานประวัติศาสตร์ในปีที่ผ่านมา พบว่า อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๒ ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ของอุทยานประวัติศาสตร์ทั้งหมด ให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๖) กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในอุทยานประวัติศาสตร์ต่างๆ โดยดำเนินการเพิ่มเติมข้อคำถามเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจการให้บริการผนวกเข้ากับแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรับทราบข้อมูลและประเมินผลทั้งเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนผู้เข้าใช้บริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการบางส่วนอาจได้รับความไม่สะดวกในบางประการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง ดังนั้น ผู้บริหารของอุทยานประวัติศาสตร์ ควรมีการนโยบายหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานทั้งนี้ อุทยานประวัติศาสตร์ในสังกัดกรมศิลปากร มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ในแต่ละแห่งจึงมีบทบาทสูงในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว

ทั้งนี้ จากบทสรุปผลการสำรวจและผลวิเคราะห์การสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของอุทยานประวัติศาสตร์ในสังกัดกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของอุทยานประวัติศาสตร์ ในสังกัดกรมศิลปากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑-๓๐ ปี หรือผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็น นักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละแห่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุนทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบายและการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

ผลสำรวจผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ
กรมศิลปากร
ในภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ
จำนวน ๗๕ แห่ง

ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=๗,๕๐๐)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๒,๗๘๙	๓๗.๑๙
๒	หญิง	๔,๕๕๖	๖๐.๖๑
๓	ไม่ระบุ	๑๖๕	๒.๒๐
	รวมทั้งสิ้น	๗,๕๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

(n=๗,๕๐๐)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๑๒๐	๑.๖๐
๒	๑๑-๒๐ ปี	๒,๑๖๒	๒๘.๘๓
๓	๒๑-๓๐ ปี	๒,๑๕๖	๒๘.๗๕
๔	๓๑-๔๐ ปี	๑,๐๖๓	๑๔.๑๗
๕	๔๑-๕๐ ปี	๘๒๘	๑๑.๐๔
๖	๕๑-๖๐	๖๙๔	๙.๒๕
๗	๖๑ ปี ขึ้นไป	๓๖๙	๔.๙๒
๘	ไม่ระบุ	๑๐๘	๑.๔๔
	รวมทั้งสิ้น	๗,๕๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๗,๕๐๐)

ลำดับที่	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๕๑	๐.๖๘
๒	ประถมศึกษา	๕๓๐	๗.๐๗
๓	มัธยมศึกษา	๑,๙๙๔	๒๖.๕๙
๔	ปริญญาตรี	๓,๙๘๑	๕๓.๐๘
๕	ปริญญาโท	๖๕๑	๘.๖๘
๖	ปริญญาเอก	๗๘	๑.๐๔
๗	อื่นๆ	๑๒๗	๑.๖๙
๘	ไม่ระบุ	๘๘	๑.๑๗
	รวมทั้งสิ้น	๗,๕๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน

(n=๗,๕๐๐)

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๓,๕๗๘	๔๗.๗๑
๒	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	๑,๖๒๖	๒๑.๖๘
๓	พนักงานหน่วยงานเอกชน	๘๒๐	๑๐.๙๓
๔	อาชีพอิสระ	๙๐๒	๑๒.๐๓
๕	อื่นๆ	๔๓๘	๕.๘๔
๖	ไม่ระบุ	๑๓๖	๑.๘๑
	รวมทั้งสิ้น	๗,๕๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ

ตารางที่ ๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒,๑๗๐ (๓๐.๑๔%)	๓,๙๕๐ (๕๔.๘๖%)	๙๖๒ (๑๓.๓๖%)	๔๔ (๐.๖๑%)	๑๑ (๐.๑๕%)	๐ (๐%)	๖๓ (๐.๘๘%)	๗,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒,๖๘๓ (๓๗.๒๖%)	๓,๕๑๔ (๔๘.๘๑%)	๘๗๘ (๑๒.๑๙%)	๕๐ (๐.๖๙%)	๑๑ (๐.๑๕%)	๐ (๐%)	๖๔ (๐.๘๙%)	๗,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒,๖๗๒ (๓๕.๖๓%)	๓,๖๗๕ (๔๙.๐๐%)	๑,๐๔๗ (๑๓.๙๖%)	๖๕ (๐.๘๗%)	๑๓ (๐.๑๗%)	๐ (๐%)	๒๘ (๐.๓๗%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒,๗๘๕ (๓๗.๑๓%)	๓,๕๗๐ (๔๗.๖๐%)	๑,๐๑๐ (๑๓.๔๗%)	๙๖ (๑.๒๘%)	๒๑ (๐.๒๘%)	๐ (๐%)	๑๘ (๐.๒๔%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒,๖๘๐ (๓๕.๗๓%)	๓,๖๕๗ (๔๘.๗๖%)	๑,๐๓๑ (๑๓.๗๕%)	๘๔ (๑.๑๒%)	๑๐ (๐.๑๓%)	๐ (๐%)	๓๘ (๐.๕๑%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ (ต่อ)

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒,๗๖๕ (๓๖.๘๗%)	๓,๔๙๖ (๔๖.๖๑%)	๑,๐๕๖ (๑๔.๐๘%)	๑๐๒ (๑.๓๖%)	๑๓ (๐.๑๗%)	๐ (๐%)	๖๘ (๐.๙๑%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากร ให้บริการด้วย อัธยาศัยไมตรีที่ดี	๓,๗๖๖ (๕๐.๒๑%)	๓,๐๑๒ (๔๐.๑๖%)	๖๒๐ (๘.๒๗%)	๖๗ (๐.๘๙%)	๑๘ (๐.๒๔%)	๐ (๐%)	๑๗ (๐.๒๓%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓,๕๓๕ (๔๗.๑๓%)	๓,๑๕๑ (๔๒.๐๑%)	๖๙๑ (๙.๒๑%)	๕๕ (๐.๗๓%)	๔๕ (๐.๖๐%)	๐ (๐%)	๒๓ (๐.๓๑%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๓,๘๗๐ (๕๑.๖๐%)	๒,๙๓๘ (๓๙.๑๗%)	๖๐๒ (๘.๐๓%)	๕๔ (๐.๗๒%)	๑๒ (๐.๑๖%)	๐ (๐%)	๑๙ (๐.๒๕%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓,๔๗๐ (๔๖.๒๗%)	๓,๑๕๘ (๔๒.๑๑%)	๗๒๖ (๙.๖๘%)	๘๓ (๑.๑๑%)	๔๑ (๐.๕๕%)	๐ (๐%)	๒๒ (๐.๒๙%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ (ต่อ)

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓,๖๙๙ (๔๙.๓๒%)	๓,๐๓๖ (๔๐.๔๘%)	๖๕๓ (๘.๗๑%)	๗๐ (๐.๙๓%)	๑๗ (๐.๒๓%)	๐ (๐%)	๒๕ (๐.๓๓%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ	๑,๙๖๐ (๒๖.๑๓%)	๓,๐๕๐ (๔๐.๕๓%)	๑,๙๗๗ (๒๖.๓๖%)	๓๗๓ (๔.๙๗%)	๗๙ (๑.๐๕%)	๐ (๐%)	๗๑ (๐.๙๕%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถเพียงพอ	๑,๘๘๑ (๒๕.๐๘%)	๒,๙๔๔ (๓๙.๒๕%)	๑,๙๖๘ (๒๖.๒๔%)	๔๙๒ (๖.๕๖%)	๑๔๕ (๑.๙๒%)	๐ (๐%)	๗๑ (๐.๙๕%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๓ การให้บริการอินเตอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	๑,๔๙๗ (๑๙.๙๖%)	๒,๖๗๐ (๓๕.๖๐%)	๒,๑๗๖ (๒๙.๐๑%)	๖๒๓ (๘.๓๑%)	๓๗๓ (๔.๙๗%)	๐ (๐%)	๑๖๑ (๒.๑๕%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน	๑,๙๕๖ (๒๕.๙๕%)	๒,๙๘๗ (๓๙.๘๓%)	๑,๘๘๒ (๒๕.๐๙%)	๔๑๓ (๕.๕๑%)	๑๔๓ (๑.๙๑%)	๐ (๐%)	๑๒๙ (๑.๗๒%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ (ต่อ)

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒,๗๖๓ (๓๖.๘๔%)	๓,๒๖๘ (๔๓.๕๗%)	๑,๒๑๑ (๑๖.๑๕%)	๑๓๙ (๑.๘๕%)	๒๙ (๐.๓๙%)	๐ (๐%)	๙๐ (๑.๒๐%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓,๒๒๙ (๔๓.๐๕%)	๒,๙๙๓ (๓๙.๙๑%)	๑,๐๓๓ (๑๓.๗๗%)	๑๑๗ (๑.๕๖%)	๒๕ (๐.๓๒%)	๐ (๐%)	๑๐๕ (๑.๓๙%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒,๓๗๖ (๓๑.๖๘%)	๓,๒๐๗ (๔๒.๗๖%)	๑,๔๘๗ (๑๙.๘๓%)	๒๕๓ (๓.๓๗%)	๔๔ (๐.๕๙%)	๐ (๐%)	๑๓๓ (๑.๗๗%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ ๆ มีความทั่วถึง	๒,๔๔๗ (๓๒.๖๓%)	๓,๐๙๓ (๔๑.๒๕%)	๑,๕๒๓ (๒๐.๓๑%)	๒๓๐ (๓.๐๗%)	๕๓ (๐.๗๑%)	๐ (๐%)	๑๕๔ (๒.๐๕%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๓. ความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ

ตารางที่ ๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๔๐๔ (๕.๓๙%)	๗๓๐ (๙.๗๓%)	๑,๐๘๕ (๑๔.๔๗%)	๒,๗๗๙ (๓๗.๐๕%)	๒,๒๘๘ (๓๐.๕๑%)	๐ (๐%)	๒๑๔ (๒.๘๕%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓๒๙ (๔.๓๙%)	๖๗๔ (๘.๙๙%)	๑,๐๓๕ (๑๓.๘๐%)	๒,๖๓๘ (๓๕.๑๗%)	๒,๕๘๔ (๓๔.๕๕%)	๐ (๐%)	๒๔๐ (๓.๒๐%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๔๐๙ (๕.๔๕%)	๕๗๗ (๗.๖๙%)	๙๓๐ (๑๒.๔๐%)	๒,๕๖๓ (๓๔.๑๗%)	๒,๗๙๕ (๓๗.๒๗%)	๐ (๐%)	๒๒๖ (๓.๐๑%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๓๖๑ (๔.๘๑%)	๕๔๗ (๗.๒๙%)	๗๘๕ (๑๐.๔๗%)	๒,๑๖๓ (๒๘.๘๔%)	๓,๓๙๒ (๔๕.๒๓%)	๐ (๐%)	๒๕๒ (๓.๓๖%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ (ต่อ)

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คืบแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๓๙๗ (๕.๒๙%)	๖๔๗ (๘.๖๓%)	๑,๑๗๕ (๑๕.๖๗%)	๒,๕๓๙ (๓๓.๘๕%)	๒,๕๒๐ (๓๓.๖๐%)	๐ (๐%)	๒๒๒ (๒.๙๖%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๓๗๓ (๕.๙๗%)	๖๐๖ (๘.๐๘%)	๑,๐๒๓ (๑๓.๖๔%)	๒,๔๕๘ (๓๒.๗๗%)	๒,๘๑๕ (๓๗.๕๓%)	๐ (๐%)	๒๒๕ (๓.๐๐%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๔๘๘ (๖.๕๑%)	๗๓๑ (๙.๗๕%)	๑,๒๓๒ (๑๖.๔๓%)	๒,๔๑๐ (๓๒.๑๓%)	๒,๓๙๓ (๓๑.๙๑%)	๐ (๐%)	๒๔๖ (๓.๒๘%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๔๑๕ (๕.๕๓%)	๕๘๒ (๗.๗๖%)	๑,๐๑๒ (๑๓.๔๙%)	๒,๓๒๐ (๓๐.๙๓%)	๒,๙๕๔ (๓๙.๓๙%)	๐ (๐%)	๒๑๗ (๒.๘๙%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ (ต่อ)

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีไม่เพียงพอ	๔๕๓ (๖.๐๔%)	๗๘๓ (๑๐.๔๔%)	๑,๓๘๐ (๑๘.๔๐%)	๒,๓๘๕ (๓๑.๗๙%)	๒,๒๐๐ (๒๙.๓๓%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๔.๐๖%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๔๓๘ (๕.๘๔%)	๘๑๕ (๑๐.๘๗%)	๑,๔๑๘ (๑๘.๙๑%)	๒,๓๐๗ (๓๐.๗๖%)	๒,๒๐๑ (๒๙.๓๕%)	๐ (๐%)	๓๒๑ (๔.๒๘%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๔. ความคิดเห็นในเรื่องความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ภาพรวมทั้ง ๕ แหล่งบริการ

(n=๗,๕๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม ก่อนเข้าใช้บริการ	๑,๓๔๓ (๑๗.๙๑%)	๒,๓๔๐ (๓๑.๒๐%)	๒,๔๓๕ (๓๒.๔๗%)	๘๕๗ (๑๑.๔๓%)	๓๐๘ (๔.๑๑%)	๐ (๐%)	๒๑๗ (๒.๘๙%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม หลังเข้าใช้บริการ	๒,๑๔๑ (๒๘.๕๕%)	๓,๔๐๘ (๔๕.๔๔%)	๑,๕๕๐ (๑๙.๓๓%)	๑๘๒ (๒.๔๓%)	๙๔ (๑.๒๕%)	๐ (๐%)	๒๒๕ (๓.๐๐%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ข้อมูล/ความรู้ ที่ได้รับตรงกับ ความต้องการ	๒,๔๑๓ (๓๒.๑๗%)	๓,๒๓๒ (๔๓.๐๙%)	๑,๓๒๘ (๑๗.๗๑%)	๑๘๒ (๒.๔๓%)	๙๗ (๑.๒๙%)	๐ (๐%)	๒๔๘ (๓.๓๑%)	๗,๕๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ผลสำรวจผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ

กรมศิลปากร

ในส่วนของการจดหมายเหตุแห่งชาติ

จำนวน ๑๑ แห่ง

๑. ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=๑,๑๐๐)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๓๙๙	๓๖.๒๗
๒	หญิง	๖๘๙	๖๒.๖๔
๓	ไม่ระบุ	๑๒	๑.๐๙
	รวมทั้งสิ้น	๑,๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

(n=๑,๑๐๐)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๑๕	๑.๓๖
๒	๑๑-๒๐ ปี	๒๔๓	๒๒.๐๙
๓	๒๑-๓๐ ปี	๔๕๖	๔๑.๔๕
๔	๓๑-๔๐ ปี	๑๘๐	๑๖.๓๖
๕	๔๑-๕๐ ปี	๙๙	๙.๐๐
๖	๕๑-๖๐	๘๕	๗.๗๓
๗	๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๙	๑.๗๓
๘	ไม่ระบุ	๓	๐.๒๗
	รวมทั้งสิ้น	๑,๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๑,๑๐๐)

ลำดับที่	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒	๐.๑๘
๒	ประถมศึกษา	๓๘	๓.๔๕
๓	มัธยมศึกษา	๑๗๘	๑๖.๑๘
๔	ปริญญาตรี	๗๕๕	๖๘.๕๕
๕	ปริญญาโท	๑๐๗	๙.๗๓
๖	ปริญญาเอก	๑๒	๑.๐๙
๗	อื่นๆ	๓	๐.๒๗
๘	ไม่ระบุ	๖	๐.๕๕
	รวมทั้งสิ้น	๑,๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน

(n=๑,๑๐๐)

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๕๖๖	๕๑.๔๕
๒	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	๓๓๒	๓๐.๑๘
๓	พนักงานหน่วยงานเอกชน	๘๗	๗.๙๑
๔	อาชีพอิสระ	๘๕	๗.๗๓
๕	อื่นๆ	๒๕	๒.๒๗
๖	ไม่ระบุ	๕	๐.๔๕
	รวมทั้งสิ้น	๑,๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตารางที่ ๑๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๔๓ (๒๒.๐๙%)	๕๙๙ (๕๔.๔๕%)	๒๔๐ (๒๑.๘๒%)	๑๔ (๑.๒๗%)	๓ (๐.๒๗%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๐๗ (๒๗.๙๑%)	๕๓๙ (๔๙.๐๐%)	๒๓๑ (๒๑.๐๐%)	๑๘ (๑.๖๔%)	๓ (๐.๒๗%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๑๘%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๒๙ (๒๙.๙๑%)	๕๓๙ (๔๙.๐๐%)	๒๑๑ (๑๙.๑๘%)	๑๙ (๑.๗๓%)	๑ (๐.๐๙%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๒๓ (๒๙.๓๖%)	๕๓๖ (๔๘.๗๓%)	๒๑๓ (๑๙.๓๖%)	๒๗ (๒.๔๔%)	๐ (๐.%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๒๖ (๒๙.๖๔%)	๕๔๓ (๔๙.๓๖%)	๑๙๘ (๑๘.๐๐%)	๓๒ (๒.๙๑%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๑๖ (๒๘.๗๓%)	๕๔๑ (๔๙.๑๘%)	๒๐๘ (๑๘.๙๑%)	๓๓ (๓.๐๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากร ให้บริการด้วย อัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๖๙ (๔๒.๖๔%)	๔๘๕ (๔๔.๐๙%)	๑๓๘ (๑๒.๕๕%)	๖ (๐.๘๙%)	๑ (๐.๐๙%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๕๘ (๔๑.๖๔%)	๔๗๒ (๔๒.๙๑%)	๑๖๐ (๑๔.๕๕%)	๙ (๐.๘๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๔๕๓ (๔๔.๘๒%)	๔๕๖ (๔๑.๔๕%)	๑๓๙ (๑๒.๖๔%)	๑๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๗๑ (๔๒.๘๒%)	๔๖๐ (๔๑.๘๒%)	๑๔๕ (๑๓.๑๘%)	๒๓ (๒.๐๙%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗๕ (๔๓.๑๘%)	๔๗๓ (๔๓.๐๐%)	๑๒๗ (๑๑.๕๕%)	๒๔ (๒.๑๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๘๑ (๒๕.๕๕%)	๔๔๓ (๔๐.๒๗%)	๒๗๘ (๒๕.๒๗%)	๗๙ (๗.๑๘%)	๑๖ (๑.๔๕%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๗%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๒๗ (๒๙.๗๓%)	๓๔๙ (๓๑.๗๓%)	๒๘๗ (๒๖.๐๙%)	๑๐๗ (๙.๗๓%)	๒๕ (๒.๒๗%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๑๖ (๑๙.๖๔%)	๓๔๔ (๓๑.๒๗%)	๓๔๘ (๓๑.๖๔%)	๑๒๔ (๑๑.๒๗%)	๖๑ (๕.๕๕%)	๐ (๐%)	๗ (๐.๖๔%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๗๒ (๒๔.๗๓%)	๓๗๑ (๓๓.๗๓%)	๓๕๒ (๓๒.๐๐%)	๘๙ (๘.๐๙%)	๑๐ (๐.๙๑%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๖๐ (๓๒.๗๓%)	๔๓๐ (๓๙.๐๙%)	๒๖๖ (๒๔.๑๘%)	๓๑ (๒.๘๒%)	๑๐ (๐.๙๑%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๗%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๓๖ (๓๙.๖๔%)	๓๙๖ (๓๖.๐๐%)	๒๒๓ (๒๐.๒๗%)	๓๖ (๓.๒๗%)	๓ (๐.๒๗%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๐๓ (๒๗.๕๕%)	๔๔๑ (๔๐.๐๙%)	๒๙๓ (๒๖.๖๔%)	๕๙ (๕.๔๕%)	๒ (๐.๑๘%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๐๙%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการให้ บริการในแหล่ง เรียนรู้/กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๑๔ (๒๘.๕๕%)	๔๑๘ (๓๘.๐๐%)	๒๙๘ (๒๗.๐๙%)	๕๑ (๔.๖๔%)	๘ (๐.๗๓%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑.๐๐%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๓. ความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ตารางที่ ๑๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๐ (๐.๙๑%)	๕๐ (๓.๖๔%)	๑๘๕ (๑๖.๘๒%)	๕๕๓ (๕๐.๒๗%)	๓๐๖ (๒๗.๘๒%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๘ (๐.๗๓%)	๓๓ (๓.๐๐%)	๑๘๐ (๑๖.๓๖%)	๕๔๕ (๕๙.๕๕%)	๓๒๔ (๒๙.๙๑%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑๑ (๑.๐๐%)	๒๘ (๒.๕๕%)	๑๗๕ (๑๕.๙๑%)	๔๗๙ (๔๓.๕๕%)	๔๐๑ (๓๖.๔๕%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๙ (๐.๘๒%)	๒๘ (๒.๕๕%)	๑๔๕ (๑๓.๑๘%)	๔๕๙ (๔๑.๗๓%)	๔๕๒ (๔๑.๐๙%)	๐ (๐%)	๗ (๐.๖๔%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คืบแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๖ (๐.๕๕%)	๒๖ (๒.๓๖%)	๑๙๐ (๑๗.๒๗%)	๔๙๕ (๔๕.๐๐%)	๓๗๗ (๓๔.๒๗%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๗ (๐.๖๔%)	๓๑ (๒.๘๒%)	๑๖๕ (๑๕.๐๐%)	๔๙๘ (๔๕.๒๗%)	๓๙๙ (๓๕.๘๒%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๒๐ (๑.๘๒%)	๖๔ (๕.๘๒%)	๑๘๐ (๑๖.๓๖%)	๔๖๔ (๔๒.๑๘%)	๓๖๖ (๓๓.๒๗%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑๒ (๑.๐๙%)	๒๙ (๒.๖๔%)	๑๖๒ (๑๔.๗๓%)	๔๕๕ (๔๑.๒๗%)	๔๓๘ (๓๙.๘๒%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีไม่เพียงพอ	๑๕ (๑.๓๖%)	๗๑ (๖.๔๕%)	๒๓๔ (๒๑.๒๗%)	๔๖๕ (๔๒.๒๗%)	๓๑๐ (๒๘.๑๘%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการ ให้บริการในแหล่ง เรียนรู้/กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๕ (๑.๓๖%)	๗๔ (๖.๗๓%)	๒๔๙ (๒๒.๖๔%)	๔๕๒ (๔๑.๐๙%)	๓๐๕ (๒๗.๖๔%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๕๕%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๔. ความคิดเห็นในเรื่องความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๑๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

(ก=๑,๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม ก่อนเข้าใช้บริการ	๑๐๕ (๙.๕๕%)	๒๘๐ (๒๕.๔๕%)	๔๗๑ (๔๒.๘๒%)	๑๘๘ (๑๗.๐๔%)	๕๒ (๔.๗๓%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๓๖%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม หลังเข้าใช้บริการ	๒๙๔ (๒๖.๗๓%)	๔๘๐ (๔๓.๖๔%)	๒๘๗ (๒๖.๐๙%)	๒๘ (๒.๕๕%)	๗ (๐.๖๔%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๓๖%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ข้อมูล/ความรู้ ที่ได้รับตรงกับ ความต้องการ	๓๒๗ (๒๙.๗๓%)	๔๕๔ (๔๑.๒๗%)	๒๕๔ (๒๓.๐๙%)	๕๐ (๓.๖๔%)	๑๐ (๐.๙๑%)	๐ (๐%)	๑๕ (๑.๓๖%)	๑,๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ผลสำรวจผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ
กรมศิลปากร
ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
จำนวน ๔๐ แห่ง

๒. ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=๔,๐๐๐)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๑,๔๗๘	๓๖.๙๕
๒	หญิง	๒,๔๒๓	๖๐.๕๘
๓	ไม่ระบุ	๙๙	๒.๔๘
	รวมทั้งสิ้น	๔,๐๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

(n=๔,๐๐๐)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๘๑	๒.๐๓
๒	๑๑-๒๐ ปี	๑,๒๔๘	๓๑.๒๐
๓	๒๑-๓๐ ปี	๙๙๑	๒๔.๗๘
๔	๓๑-๔๐ ปี	๕๖๑	๑๔.๐๓
๕	๔๑-๕๐ ปี	๔๖๔	๑๑.๖๐
๖	๕๑-๖๐	๓๕๙	๘.๙๘
๗	๖๑ ปี ขึ้นไป	๒๐๙	๕.๒๓
๘	ไม่ระบุ	๘๗	๒.๑๘
	รวมทั้งสิ้น	๔,๐๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๔,๐๐๐)

ลำดับที่	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒๙	๐.๗๓
๒	ประถมศึกษา	๓๔๓	๘.๕๘
๓	มัธยมศึกษา	๑,๑๙๑	๒๙.๗๘
๔	ปริญญาตรี	๑,๙๐๘	๔๗.๗๐
๕	ปริญญาโท	๓๔๙	๘.๗๓
๖	ปริญญาเอก	๕๑	๑.๐๓
๗	อื่นๆ	๗๔	๑.๘๕
๘	ไม่ระบุ	๖๕	๑.๖๓
	รวมทั้งสิ้น	๔,๐๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน

(n=๔,๐๐๐)

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๑,๘๔๒	๔๖.๐๕
๒	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	๘๑๖	๒๐.๔๐
๓	พนักงานหน่วยงานเอกชน	๔๗๑	๑๑.๗๘
๔	อาชีพอิสระ	๕๒๖	๑๓.๑๕
๕	อื่นๆ	๒๔๘	๖.๒๐
๖	ไม่ระบุ	๙๗	๒.๔๓
	รวมทั้งสิ้น	๔,๐๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

ตารางที่ ๑๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๑,๓๐๘ (๓๒.๗๐%)	๒,๑๗๖ (๕๔.๔๐%)	๔๔๗ (๑๑.๑๘%)	๒๓ (๐.๕๘%)	๖ (๐.๑๕%)	๐ (๐%)	๔๐ (๑.๐๐%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๑,๖๘๔ (๔๒.๑๐%)	๑,๘๖๐ (๔๖.๕๐%)	๓๙๑ (๙.๗๘%)	๑๙ (๐.๔๘%)	๘ (๐.๒๐%)	๐ (๐%)	๓๘ (๐.๙๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑,๔๖๗ (๓๖.๖๘%)	๑,๙๖๔ (๔๙.๑๐%)	๕๐๘ (๑๒.๗๐%)	๒๙ (๐.๗๓%)	๑๑ (๐.๒๘%)	๐ (๐%)	๒๑ (๐.๕๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๑,๕๗๒ (๓๙.๓๐%)	๑,๘๙๒ (๔๗.๓๐%)	๔๗๘ (๑๑.๙๕%)	๓๕ (๐.๘๘%)	๑๐ (๐.๒๕%)	๐ (๐%)	๑๓ (๐.๓๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๑,๔๕๑ (๓๖.๒๘%)	๑,๙๗๐ (๔๙.๒๕%)	๕๐๙ (๑๒.๗๓%)	๓๒ (๐.๘๐%)	๙ (๐.๒๓%)	๐ (๐%)	๒๙ (๐.๗๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๑,๕๗๐ (๓๙.๒๕%)	๑,๘๓๗ (๔๕.๙๓%)	๔๘๗ (๑๒.๑๘%)	๔๑ (๐.๐๓%)	๑๐ (๐.๒๕%)	๐ (๐%)	๕๕ (๑.๓๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากร ให้บริการด้วย อธยาศัยไมตรีที่ดี	๒,๑๑๒ (๕๒.๘๐%)	๑,๕๘๗ (๓๙.๖๘%)	๒๕๒ (๖.๓๐%)	๓๑ (๐.๗๘%)	๗ (๐.๑๘%)	๐ (๐%)	๑๑ (๐.๒๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๑,๙๒๔ (๔๘.๑๐%)	๑,๖๘๘ (๔๒.๒๐%)	๓๓๔ (๘.๓๕%)	๒๗ (๐.๖๘%)	๑๑ (๐.๒๘%)	๐ (๐%)	๑๖ (๐.๔๐%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๒,๑๔๔ (๕๓.๖๐%)	๑,๕๕๙ (๓๘.๙๘%)	๒๔๖ (๖.๑๕%)	๒๙ (๐.๗๓%)	๗ (๐.๑๘%)	๐ (๐%)	๑๕ (๐.๓๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๑,๘๗๓ (๔๖.๘๓%)	๑,๗๑๗ (๔๒.๙๓%)	๓๕๑ (๘.๗๘%)	๓๔ (๐.๘๕%)	๙ (๐.๒๓%)	๐ (๐%)	๑๖ (๐.๔๐%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒,๐๓๒ (๕๐.๘๐%)	๑,๖๒๙ (๔๐.๗๓%)	๒๗๘ (๖.๙๕%)	๒๙ (๐.๗๓%)	๑๔ (๐.๓๕%)	๐ (๐%)	๑๘ (๐.๔๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ	๘๕๕ (๒๑.๓๘%)	๑,๖๑๙ (๔๐.๔๘%)	๑,๒๐๗ (๓๐.๑๘%)	๒๒๕ (๕.๖๐%)	๓๙ (๐.๙๘%)	๐ (๐%)	๕๖ (๑.๔๐%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถเพียงพอ	๙๒๐ (๒๓.๐๐%)	๑,๖๖๔ (๔๑.๖๐%)	๑,๑๐๖ (๒๗.๖๕%)	๒๐๐ (๕.๐๐%)	๕๗ (๑.๔๒%)	๐ (๐%)	๕๓ (๑.๓๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๓ การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	๖๗๔ (๑๖.๘๕%)	๑,๔๒๖ (๓๕.๖๕%)	๑,๒๕๗ (๓๑.๔๓%)	๓๑๙ (๗.๙๘%)	๑๙๙ (๔.๙๘%)	๐ (๐%)	๑๒๕ (๓.๑๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน	๙๔๖ (๒๓.๖๕%)	๑,๖๔๔ (๔๑.๑๐%)	๙๙๖ (๒๔.๙๐%)	๒๐๙ (๕.๒๓%)	๑๐๖ (๒.๖๕%)	๐ (๐%)	๙๙ (๒.๔๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๑,๔๓๖ (๓๕.๙๐%)	๑,๗๘๓ (๔๔.๕๘%)	๖๓๓ (๑๕.๘๓%)	๖๔ (๑.๖๐%)	๑๑ (๐.๒๘%)	๐ (๐%)	๗๓ (๑.๘๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๑,๗๔๔ (๔๓.๖๐%)	๑,๖๒๓ (๔๐.๕๘%)	๔๙๔ (๑๒.๓๕%)	๕๒ (๑.๓๐%)	๘ (๐.๒๐%)	๐ (๐%)	๗๙ (๑.๙๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑,๒๕๘ (๓๑.๔๕%)	๑,๓๖๐ (๔๔.๐๐%)	๗๔๙ (๑๘.๗๓%)	๑๑๙ (๒.๙๘%)	๑๙ (๐.๔๘%)	๐ (๐%)	๙๕ (๒.๓๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๑,๒๘๖ (๓๒.๑๕%)	๑,๖๙๙ (๔๒.๔๘%)	๗๖๙ (๑๙.๒๓%)	๑๐๗ (๒.๖๘%)	๒๖ (๐.๖๕%)	๐ (๐%)	๑๑๓ (๒.๘๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๓. ความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

ตารางที่ ๒๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒๕๖ (๖.๔๐%)	๔๙๔ (๑๒.๓๕%)	๕๕๕ (๑๓.๘๘%)	๑,๓๗๙ (๓๔.๔๘%)	๑,๑๔๘ (๒๘.๗๐%)	๐ (๐%)	๑๖๘ (๔.๒๐%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒๐๗ (๕.๑๘%)	๔๑๒ (๑๐.๓๐%)	๕๓๐ (๑๓.๒๕%)	๑,๓๓๒ (๓๓.๓๐%)	๑,๓๒๘ (๓๓.๒๐%)	๐ (๐%)	๑๙๑ (๔.๗๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒๕๙ (๖.๔๘%)	๓๖๒ (๙.๐๕%)	๔๖๗ (๑๑.๖๘%)	๑,๓๒๔ (๓๓.๑๐%)	๑,๔๑๐ (๓๕.๒๕%)	๐ (๐%)	๑๗๘ (๔.๔๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒๔๓ (๖.๐๘%)	๓๔๖ (๘.๖๕%)	๓๕๔ (๘.๘๕%)	๑,๐๔๑ (๒๖.๐๓%)	๑,๘๘๔ (๔๕.๓๕%)	๐ (๐%)	๒๐๒ (๕.๐๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๐

แสดงร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คืบแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒๔๘ (๖.๒๐%)	๔๔๖ (๑๑.๑๕%)	๖๔๔ (๑๖.๑๐%)	๑,๒๘๘ (๓๒.๒๐%)	๑,๑๘๘ (๒๙.๙๕%)	๐ (๐%)	๑๗๖ (๔.๔๐%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๒๓๗ (๕.๙๓%)	๔๐๗ (๑๐.๑๘%)	๕๕๙ (๑๓.๙๘%)	๑,๑๙๐ (๒๙.๗๕%)	๑,๔๒๖ (๓๕.๖๕%)	๐ (๐%)	๑๘๑ (๔.๕๓%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๓๐๗ (๗.๖๘%)	๔๓๔ (๑๐.๘๕%)	๖๓๙ (๑๕.๙๘%)	๑,๒๔๕ (๓๑.๑๓%)	๑,๑๘๑ (๒๙.๕๓%)	๐ (๐%)	๑๙๔ (๔.๘๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒๗๕ (๖.๘๘%)	๓๖๗ (๙.๑๘%)	๕๒๑ (๑๓.๐๓%)	๑,๑๐๗ (๒๗.๖๘%)	๑,๕๕๙ (๓๘.๙๘%)	๐ (๐%)	๑๗๑ (๔.๒๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีไม่เพียงพอ	๒๗๗ (๖.๙๓%)	๔๙๐ (๑๒.๒๕%)	๗๒๙ (๑๘.๒๓%)	๑,๒๒๖ (๓๐.๖๕%)	๑,๐๓๔ (๒๕.๘๕%)	๐ (๐%)	๒๔๔ (๖.๑๐%)	๕,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๒๖๕ (๖.๖๓%)	๕๐๐ (๑๒.๕๐%)	๗๓๘ (๑๘.๔๕%)	๑,๑๗๒ (๒๙.๓๐%)	๑,๐๖๒ (๒๖.๕๕%)	๐ (๐%)	๒๖๓ (๖.๕๘%)	๕,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๔. ความคิดเห็นในเรื่องความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๒๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

(n=๔,๐๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม ก่อนเข้าใช้บริการ	๗๗๑ (๑๙.๒๘%)	๑,๓๔๓ (๓๓.๕๘%)	๑,๑๑๕ (๒๗.๘๘%)	๔๑๕ (๑๐.๓๘%)	๑๗๔ (๔.๓๕%)	๐ (๐%)	๑๘๒ (๔.๕๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม หลังเข้าใช้บริการ	๑,๑๓๙ (๒๘.๔๘%)	๑,๘๘๓ (๔๗.๐๓%)	๖๖๗ (๑๖.๖๘%)	๘๐ (๒.๐๐%)	๔๖ (๑.๑๕%)	๐ (๐%)	๑๘๗ (๔.๖๘%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ข้อมูล/ความรู้ ที่ได้รับตรงกับ ความต้องการ	๑,๒๖๒ (๓๑.๕๕%)	๑,๗๘๐ (๔๔.๕๐%)	๖๓๗ (๑๕.๙๓%)	๗๕ (๑.๘๘%)	๔๘ (๑.๒๐%)	๐ (๐%)	๑๙๘ (๔.๙๕%)	๔,๐๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ผลสำรวจผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ

กรมศิลปากร

ในส่วนของการหอสมุดแห่งชาติ

จำนวน ๑๒ แห่ง

๓. ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของหอสมุดแห่งชาติ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๒๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=๑,๒๐๐)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๔๕๕	๓๗.๙๒
๒	หญิง	๗๐๘	๕๙.๐๐
๓	ไม่ระบุ	๓๗	๓.๐๘
	รวมทั้งสิ้น	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

(n=๑,๒๐๐)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๑๘	๑.๕๐
๒	๑๑-๒๐ ปี	๓๗๒	๓๑.๐๐
๓	๒๑-๓๐ ปี	๓๓๖	๒๘.๐๐
๔	๓๑-๔๐ ปี	๑๕๖	๑๓.๐๐
๕	๔๑-๕๐ ปี	๑๒๖	๑๐.๕๐
๖	๕๑-๖๐	๙๗	๘.๐๘
๗	๖๑ ปี ขึ้นไป	๘๕	๗.๐๘
๘	ไม่ระบุ	๑๐	๐.๘๓
	รวมทั้งสิ้น	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๑,๒๐๐)

ลำดับที่	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๑๑	๐.๙๒
๒	ประถมศึกษา	๗๘	๖.๕๐
๓	มัธยมศึกษา	๒๙๙	๒๔.๙๒
๔	ปริญญาตรี	๖๖๑	๕๕.๐๘
๕	ปริญญาโท	๑๐๔	๘.๖๗
๖	ปริญญาเอก	๕	๐.๔๒
๗	อื่นๆ	๒๘	๒.๓๓
๘	ไม่ระบุ	๑๔	๑.๑๗
	รวมทั้งสิ้น	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน

(n=๑,๒๐๐)

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๖๑๔	๕๑.๑๗
๒	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	๑๙๑	๑๕.๙๒
๓	พนักงานหน่วยงานเอกชน	๑๐๓	๘.๕๘
๔	อาชีพอิสระ	๑๗๑	๑๔.๒๕
๕	อื่นๆ	๙๒	๗.๖๗
๖	ไม่ระบุ	๒๙	๒.๔๒
	รวมทั้งสิ้น	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ ๒๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๐๔ (๒๕.๓๓%)	๗๔๒ (๖๑.๘๓%)	๑๔๕ (๑๒.๐๘%)	๔ (๐.๓๓%)	๒ (๐.๑๖%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๕๔ (๒๙.๕๐%)	๗๐๖ (๕๘.๘๓%)	๑๓๐ (๑๐.๘๓%)	๕ (๐.๔๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๒%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๒๗ (๓๕.๕๘%)	๖๐๘ (๕๐.๖๗%)	๑๕๓ (๑๒.๗๕%)	๘ (๐.๖๗%)	๑ (๐.๐๘%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๘๑ (๔๐.๐๘%)	๕๓๒ (๔๔.๓๓%)	๑๔๗ (๑๒.๒๕%)	๒๗ (๒.๒๕%)	๑๑ (๐.๙๒%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๑๖%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๔๘ (๓๗.๓๓%)	๕๙๔ (๔๙.๕๐%)	๑๔๐ (๑๑.๖๗%)	๑๒ (๑.๐๐%)	๑ (๐.๐๘%)	๐ (๐%)	๕ (๐.๔๒%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๙๗ (๓๓.๐๘%)	๕๗๘ (๔๘.๑๗%)	๒๐๑ (๑๖.๗๕%)	๑๕ (๑.๒๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๙ (๐.๗๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากร ให้บริการด้วย อริยาบถไมตรีที่ดี	๖๑๓ (๕๑.๐๘%)	๔๕๙ (๓๘.๒๕%)	๙๔ (๗.๘๓%)	๒๒ (๑.๘๓%)	๙ (๐.๗๕%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๘๕ (๔๘.๗๕%)	๔๘๘ (๔๐.๖๗%)	๗๙ (๖.๕๘%)	๑๒ (๑.๐๐%)	๓๓ (๒.๗๕%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๖๒๕ (๕๒.๐๘%)	๔๕๓ (๓๗.๗๕%)	๑๐๔ (๘.๖๗%)	๑๓ (๑.๐๘%)	๙ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๐๘%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๕๙ (๔๖.๕๘%)	๔๙๐ (๔๐.๘๓%)	๑๐๓ (๘.๕๘%)	๑๔ (๑.๑๗%)	๓๑ (๒.๕๘%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๒๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐๘ (๕๐.๖๗%)	๔๕๖ (๓๘.๐๐%)	๑๑๗ (๙.๗๕%)	๑๓ (๑.๐๘%)	๒ (๐.๑๗%)	๐ (๐%)	๔ (๐.๓๓%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๖๖ (๓๘.๘๓%)	๔๙๔ (๔๑.๑๗%)	๒๐๒ (๑๖.๘๓%)	๒๙ (๒.๔๒%)	๕ (๐.๔๒%)	๐ (๐%)	๔ (๐.๓๓%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๘๙ (๒๔.๐๘%)	๔๗๔ (๓๙.๕๐%)	๒๘๖ (๒๓.๘๓%)	๑๐๔ (๘.๖๗%)	๔๐ (๓.๓๓%)	๐ (๐%)	๗ (๐.๕๘%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๙๖ (๒๔.๖๗%)	๔๘๘ (๔๐.๖๗%)	๓๐๓ (๒๕.๒๕%)	๗๒ (๖.๐๐%)	๒๔ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๗ (๑.๔๒%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๓๔๐ (๒๘.๓๓%)	๕๑๖ (๔๓.๐๐%)	๒๖๗ (๒๒.๒๕%)	๕๙ (๔.๙๒%)	๖ (๐.๕๐%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๐๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๘๕ (๔๐.๔๒%)	๕๖๘ (๔๗.๓๓%)	๑๒๕ (๑๐.๔๒%)	๑๓ (๑.๐๘%)	๒ (๐.๑๗%)	๐ (๐%)	๗ (๐.๕๘%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๕๑ (๔๕.๙๒%)	๔๙๒ (๔๑.๐๐%)	๑๒๗ (๑๐.๕๘%)	๑๐ (๐.๘๓%)	๘ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๐๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๕๖ (๒๙.๖๗%)	๕๑๔ (๔๒.๘๓%)	๒๖๑ (๒๑.๗๕%)	๔๖ (๓.๘๓%)	๙ (๐.๗๕%)	๐ (๐%)	๑๔ (๑.๑๗%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๕๗ (๒๙.๗๕%)	๕๒๔ (๔๓.๖๗%)	๒๖๐ (๒๑.๖๗%)	๓๕ (๒.๙๒%)	๖ (๐.๕๐%)	๐ (๐%)	๑๘ (๑.๕๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๓. ความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ ๒๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๔๙ (๔.๐๘%)	๘๓ (๖.๙๒%)	๑๖๒ (๑๓.๕๐%)	๔๖๗ (๓๘.๙๒%)	๔๒๑ (๓๕.๐๘%)	๐ (๐%)	๑๘ (๑.๕๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๕๓ (๔.๔๒%)	๙๒ (๗.๖๗%)	๑๕๖ (๑๒.๑๗%)	๔๐๒ (๓๓.๕๐%)	๔๘๗ (๔๐.๕๕%)	๐ (๐%)	๒๐ (๑.๖๗%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๕๑ (๔.๒๕%)	๘๑ (๖.๗๕%)	๑๒๓ (๑๐.๒๕%)	๔๒๕ (๓๕.๔๒%)	๔๔๙ (๓๗.๕๘%)	๐ (๐%)	๒๑ (๑.๗๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๔๔ (๓.๖๗%)	๕๙ (๔.๐๘%)	๑๕๐ (๑๑.๖๗%)	๓๕๒ (๒๙.๓๓%)	๕๙๕ (๔๙.๕๘%)	๐ (๐%)	๒๐ (๑.๖๗%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คืบแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๔๕ (๓.๗๕%)	๖๖ (๕.๕๐%)	๑๔๑ (๑๑.๗๕%)	๓๙๓ (๓๒.๗๕%)	๕๓๖ (๔๔.๖๗%)	๐ (๐%)	๑๙ (๑.๕๘%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๔๔ (๓.๖๗%)	๕๗ (๔.๗๕%)	๑๒๔ (๑๐.๓๓%)	๔๒๑ (๓๔.๐๘%)	๕๓๖ (๔๔.๖๗%)	๐ (๐%)	๑๘ (๑.๕๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๕๐ (๔.๑๗%)	๑๐๖ (๘.๘๓%)	๒๐๑ (๑๖.๗๕%)	๓๙๕ (๓๒.๙๒%)	๔๒๖ (๓๕.๕๐%)	๐ (๐%)	๒๒ (๑.๘๓%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๔๘ (๔.๐๐%)	๖๒ (๕.๑๗%)	๑๖๔ (๑๓.๖๗%)	๔๐๐ (๓๓.๓๓%)	๕๐๖ (๔๒.๑๗%)	๐ (๐%)	๒๐ (๑.๖๗%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีไม่เพียงพอ	๕๕ (๔.๕๘%)	๑๐๙ (๙.๐๘%)	๒๓๐ (๑๙.๑๗%)	๓๙๕ (๓๒.๙๒%)	๓๘๗ (๓๒.๒๕%)	๐ (๐%)	๒๔ (๒.๐๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๖๘ (๕.๖๗%)	๑๐๒ (๘.๕๐%)	๒๔๘ (๒๐.๖๗%)	๓๘๕ (๓๒.๐๘%)	๓๗๓ (๓๑.๐๘%)	๐ (๐%)	๒๔ (๒.๐๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๔. ความคิดเห็นในเรื่องความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๒๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ

(n=๑,๒๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม ก่อนเข้าใช้บริการ	๑๕๒ (๑๒.๖๗%)	๓๓๗ (๒๘.๐๘%)	๕๓๘ (๔๓.๑๗%)	๑๕๐ (๑๒.๕๐%)	๒๕ (๒.๐๘%)	๐ (๐%)	๑๘ (๑.๕๐%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม หลังเข้าใช้บริการ	๒๙๒ (๒๔.๓๓%)	๕๗๖ (๔๘.๐๐%)	๒๕๘ (๒๑.๕๐%)	๔๑ (๓.๔๒%)	๑๒ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๑ (๑.๗๕%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ข้อมูล/ความรู้ ที่ได้รับตรงกับ ความต้องการ	๓๖๘ (๓๐.๖๗%)	๕๕๐ (๔๕.๐๐%)	๒๒๖ (๑๘.๘๓%)	๓๓ (๒.๗๕%)	๑๐ (๐.๘๓%)	๐ (๐%)	๒๓ (๑.๙๒%)	๑,๒๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ผลสำรวจผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ

กรมศิลปากร

ในส่วนหนึ่งของโรงละครแห่งชาติ

จำนวน ๓ แห่ง

๕. ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของโรงละครแห่งชาติ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๒๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=๓๐๐)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๑๑๑	๓๗.๐๐
๒	หญิง	๑๘๙	๖๓.๐๐
๓	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

(n=๓๐๐)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒	๑๑-๒๐ ปี	๖๔	๒๑.๓๓
๓	๒๑-๓๐ ปี	๗๒	๒๔.๐๐
๔	๓๑-๔๐ ปี	๔๒	๑๔.๐๐
๕	๔๑-๕๐ ปี	๓๓	๑๑.๐๐
๖	๕๑-๖๐	๕๙	๑๙.๖๗
๗	๖๑ ปี ขึ้นไป	๓๐	๑๐.๐๐
๘	ไม่ระบุ	๐	๐.๐๐
	รวมทั้งสิ้น	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๓๐๐)

ลำดับที่	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๔	๑.๓๓
๒	ประถมศึกษา	๒๒	๗.๓๓
๓	มัธยมศึกษา	๖๑	๒๐.๓๓
๔	ปริญญาตรี	๑๗๖	๕๘.๖๗
๕	ปริญญาโท	๒๐	๖.๖๗
๖	ปริญญาเอก	๑	๐.๓๓
๗	อื่นๆ	๑๔	๔.๖๗
๘	ไม่ระบุ	๒	๐.๖๗
	รวมทั้งสิ้น	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน

(n=๓๐๐)

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๑๒๔	๔๑.๓๓
๒	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	๗๑	๒๓.๖๗
๓	พนักงานหน่วยงานเอกชน	๓๑	๑๐.๓๓
๔	อาชีพอิสระ	๑๔	๖.๓๓
๕	อื่นๆ	๕๓	๑๗.๖๗
๖	ไม่ระบุ	๒	๐.๖๗
	รวมทั้งสิ้น	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนโรงละครแห่งชาติ

ตารางที่ ๓๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑๐๔ (๓๔.๖๗%)	๑๕๓ (๕๑.๐๐%)	๔๒ (๑๔.๐๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๙๑ (๓๐.๓๓%)	๑๗๒ (๕๗.๓๓%)	๓๗ (๑๒.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๑๐๘ (๓๖.๐๐%)	๑๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๐ (๑๓.๓๓%)	๒ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๑๒๒ (๔๐.๖๗%)	๑๔๑ (๔๗.๐๐%)	๓๕ (๑๑.๖๗%)	๑ (๐.๒๕%)	๒ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากร ให้บริการด้วย อัธยาศัยไมตรีที่ดี	๑๒๓ (๔๑.๐๐%)	๑๔๒ (๔๗.๓๓%)	๓๔ (๑๑.๓๓%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๓๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๑๓๖ (๔๕.๓๓%)	๑๔๐ (๔๖.๖๗%)	๒๓ (๗.๖๗%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๑๔๑ (๔๗.๐๐%)	๑๓๑ (๔๓.๖๗%)	๒๘ (๙.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๑๓๐ (๔๓.๓๓%)	๑๓๗ (๔๕.๖๗%)	๒๙ (๙.๖๗%)	๓ (๑.๐๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๖ (๔๒.๐๐%)	๑๓๖ (๔๕.๓๓%)	๓๘ (๑๒.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๘๔ (๒๘.๐๐%)	๑๕๓ (๕๑.๐๐%)	๕๘ (๑๙.๓๓%)	๕ (๑.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๓๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ จำนวนที่จอดรถเพียงพอ	๗๗ (๒๕.๖๗%)	๑๑๖ (๓๘.๖๗%)	๗๖ (๒๕.๓๓%)	๓๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	๙๓ (๓๑.๐๐%)	๑๑๒ (๓๗.๓๓%)	๖๕ (๒๑.๖๗%)	๒๗ (๙.๐๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ห้องฝึกอบรมเครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน	๑๓๓ (๔๔.๓๓%)	๑๒๒ (๔๐.๖๗%)	๔๑ (๑๓.๖๗%)	๒ (๐.๖๗%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้	๑๖๐ (๕๓.๓๓%)	๑๑๒ (๓๗.๓๓%)	๒๕ (๘.๓๓%)	๓ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๖ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้	๑๕๓ (๕๑.๐๐%)	๑๑๗ (๓๙.๐๐%)	๒๙ (๙.๖๗%)	๑ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๓๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑๒๑ (๔๐.๓๓%)	๑๓๖ (๔๕.๓๓%)	๓๗ (๑๒.๓๓%)	๕ (๑.๓๓%)	๒ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๑๓๙ (๔๖.๓๓%)	๑๒๐ (๔๐.๐๐%)	๓๗ (๑๒.๓๓%)	๒ (๐.๖๗%)	๒ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๓. ความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนโรงละครแห่งชาติ

ตารางที่ ๓๔

แสดงร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒ (๐.๖๗%)	๑๒ (๔.๐๐%)	๒๙ (๙.๖๗%)	๑๐๙ (๓๖.๓๓%)	๑๕๘ (๕๑.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑ (๐.๓๓%)	๑๑ (๓.๖๗%)	๒๗ (๙.๐๐%)	๙๒ (๓๐.๖๗%)	๑๖๙ (๕๖.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒ (๐.๖๗%)	๗ (๒.๓๓%)	๓๐ (๑๐.๐๐%)	๙๕ (๓๑.๖๗%)	๑๖๖ (๕๕.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒ (๐.๖๗%)	๗ (๒.๓๓%)	๒๓ (๗.๖๗%)	๑๐๐ (๓๓.๓๓%)	๑๖๘ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๓๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คืบแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑ (๐.๓๓%)	๑๓ (๔.๓๓%)	๒๙ (๙.๖๗%)	๙๓ (๓๑.๐๐%)	๑๖๔ (๕๔.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๙ (๓.๐๐%)	๒๖ (๘.๖๗%)	๘๗ (๒๙.๐๐%)	๑๗๘ (๕๙.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๑๙ (๖.๓๓%)	๒๗ (๙.๐๐%)	๘๒ (๒๗.๓๓%)	๑๗๒ (๕๗.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๗ (๒.๓๓%)	๒๒ (๗.๓๓%)	๙๐ (๓๐.๐๐%)	๑๘๑ (๖๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและป้าย แนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑ (๐.๓๓%)	๑๔ (๔.๖๗%)	๔๓ (๑๔.๓๓%)	๗๘ (๒๖.๐๐%)	๑๖๓ (๕๔.๓๓%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๓๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑ (๐.๓๓%)	๑๕ (๕.๐๐%)	๓๕ (๑๑.๖๗%)	๗๓ (๒๔.๓๓%)	๑๗๕ (๕๘.๓๓%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๔. ความคิดเห็นในเรื่องความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๓๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนโรงละครแห่งชาติ

(n=๓๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม ก่อนเข้าใช้บริการ	๑๐๖ (๓๕.๓๓%)	๖๒ (๒๐.๖๗%)	๖๖ (๒๒.๐๐%)	๔๖ (๑๓.๖๗%)	๒๔ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม หลังเข้าใช้บริการ	๑๕๑ (๕๐.๓๓%)	๘๕ (๒๘.๓๓%)	๕๕ (๑๘.๓๓%)	๖ (๒.๐๐%)	๒ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ข้อมูล/ความรู้ ที่ได้รับตรงกับ ความต้องการ	๑๕๖ (๕๒.๐๐%)	๙๕ (๓๑.๖๗%)	๓๙ (๑๓.๐๐%)	๕ (๑.๖๗%)	๕ (๑.๓๓%)	๐ (๐%)	๑ (๐.๓๓%)	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ผลสำรวจผู้ใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของ
กรมศิลปากร
ในส่วนของอุทยานประวัติศาสตร์
จำนวน ๙ แห่ง

๕. ผลสำรวจผู้ใช้ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนของอุทยานประวัติศาสตร์

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๓๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(ก=๙๐๐)

ลำดับที่	เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ชาย	๓๔๖	๓๘.๔๔
๒	หญิง	๕๓๗	๕๙.๖๗
๓	ไม่ระบุ	๑๗	๑.๘๘
	รวมทั้งสิ้น	๙๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

(ก=๙๐๐)

ลำดับที่	อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๑๐ ปี	๖	๐.๖๗
๒	๑๑-๒๐ ปี	๒๓๕	๒๖.๑๑
๓	๒๑-๓๐ ปี	๓๐๑	๓๓.๔๔
๔	๓๑-๔๐ ปี	๑๒๔	๑๓.๗๘
๕	๔๑-๕๐ ปี	๑๐๖	๑๑.๗๘
๖	๕๑-๖๐	๙๔	๑๐.๔๔
๗	๖๑ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒.๘๙
๘	ไม่ระบุ	๘	๐.๘๙
	รวมทั้งสิ้น	๙๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๙๐๐)

ลำดับที่	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๕	๐.๕๖
๒	ประถมศึกษา	๔๙	๕.๔๔
๓	มัธยมศึกษา	๒๖๕	๒๙.๔๔
๔	ปริญญาตรี	๔๘๒	๕๓.๕๖
๕	ปริญญาโท	๗๑	๗.๘๙
๖	ปริญญาเอก	๑๙	๒.๑๑
๗	อื่นๆ	๘	๐.๘๙
๘	ไม่ระบุ	๑	๐.๑๑
	รวมทั้งสิ้น	๙๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพปัจจุบัน

(n=๙๐๐)

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
๑	นักเรียน/นักศึกษา	๔๓๒	๔๘.๐๐
๒	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	๒๑๖	๒๔.๐๐
๓	พนักงานหน่วยงานเอกชน	๑๒๘	๑๔.๒๒
๔	อาชีพอิสระ	๑๐๑	๑๑.๒๒
๕	อื่นๆ	๒๐	๒.๒๒
๖	ไม่ระบุ	๓	๐.๓๓
	รวมทั้งสิ้น	๙๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์

ตารางที่ ๕๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์

(n=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๑๕ (๓๕.๐๐%)	๔๓๓ (๔๘.๑๑%)	๑๓๐ (๑๔.๔๔%)	๓ (๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๙ (๒.๑๑%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๓๘ (๓๗.๕๖%)	๔๐๙ (๔๕.๔๔%)	๑๒๖ (๑๔.๐๐%)	๘ (๐.๘๙%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๙ (๒.๑๑%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๔๕ (๓๘.๓๓%)	๔๑๑ (๔๕.๖๗%)	๑๓๓ (๑๔.๗๘%)	๘ (๐.๘๙%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๑๘ (๓๕.๓๓%)	๔๓๘ (๔๘.๖๗%)	๑๓๕ (๑๕.๐๐%)	๗ (๐.๗๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๔๗ (๓๘.๕๖%)	๔๐๐ (๔๔.๔๔%)	๑๔๔ (๑๖.๐๐%)	๖ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์ (ต่อ)

(n=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๖๐ (๔๐.๐๐%)	๓๙๙ (๔๔.๓๓%)	๑๒๕ (๑๓.๘๙%)	๑๑ (๑.๒๒%)	๒ (๐.๒๒%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากร ให้บริการด้วย อริยาไยไมตรีที่ดี	๔๔๙ (๔๙.๘๙%)	๓๓๙ (๓๗.๖๗%)	๑๐๒ (๑๑.๓๓%)	๗ (๐.๗๘%)	๑ (๐.๑๑%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๓๒ (๔๘.๐๐%)	๓๖๓ (๔๐.๓๓%)	๙๕ (๑๐.๕๖%)	๗ (๐.๗๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๐.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๔๖๗ (๕๑.๘๙%)	๓๓๙ (๓๗.๖๗%)	๘๕ (๙.๔๔%)	๖ (๐.๖๗%)	๑ (๐.๑๑%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๓๗ (๔๘.๕๖%)	๓๕๔ (๓๙.๓๓%)	๙๘ (๑๐.๘๙%)	๙ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในสวนอุทยานประวัติศาสตร์ (ต่อ)

(n=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕๘ (๕๐.๘๙%)	๓๔๒ (๓๘.๐๐%)	๙๓ (๑๐.๓๓%)	๔ (๐.๔๔%)	๑ (๐.๑๑%)	๐ (๐%)	๒ (๐.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๗๔ (๓๐.๔๔%)	๓๓๑ (๓๖.๗๘%)	๒๓๒ (๒๕.๗๘%)	๓๖ (๔.๐๐%)	๑๙ (๒.๑๑%)	๐ (๐%)	๘ (๐.๘๙%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๖๘ (๒๙.๗๘%)	๓๔๑ (๓๗.๘๙%)	๒๑๓ (๒๓.๖๗%)	๕๑ (๕.๖๗%)	๒๑ (๒.๓๓%)	๐ (๐%)	๖ (๐.๖๗%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๑๘ (๒๔.๒๒%)	๓๐๐ (๓๓.๓๓%)	๒๐๓ (๒๒.๕๖%)	๘๑ (๙.๐๐%)	๘๖ (๙.๕๖%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๕๕ (๒๘.๓๓%)	๓๓๔ (๓๗.๑๑%)	๒๒๖ (๒๕.๑๑%)	๕๔ (๖.๐๐%)	๒๐ (๒.๒๒%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๐

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์ (ต่อ)

(n=๔๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๒๒ (๓๕.๗๘%)	๓๗๕ (๔๑.๖๗%)	๑๖๒ (๑๘.๐๐%)	๒๘ (๓.๑๑%)	๖ (๐.๖๗%)	๐ (๐%)	๗ (๐.๗๘%)	๔๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๔๕ (๓๘.๓๓%)	๓๖๕ (๔๐.๕๖%)	๑๖๐ (๑๗.๗๘%)	๑๘ (๒.๐๐%)	๕ (๐.๕๖%)	๐ (๐%)	๗ (๐.๗๘%)	๔๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๓๘ (๓๗.๕๖%)	๓๕๖ (๓๙.๕๖%)	๑๔๗ (๑๖.๓๓%)	๓๕ (๓.๘๙%)	๑๒ (๑.๓๓%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๓๓%)	๔๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๕๑ (๓๙.๐๐%)	๓๓๒ (๓๖.๘๙%)	๑๕๔ (๑๗.๖๗%)	๓๕ (๓.๘๙%)	๑๑ (๑.๒๒%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๓๓%)	๔๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๓. ความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์

ตารางที่ ๕๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์

(n=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๘๗ (๙.๖๗%)	๑๐๑ (๑๑.๒๒%)	๑๕๕ (๑๗.๑๓%)	๒๗๑ (๓๐.๑๑%)	๒๖๕ (๒๙.๔๔%)	๐ (๐%)	๒๒ (๒.๔๔%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๖๐ (๖.๖๗%)	๑๒๖ (๑๔.๐๐%)	๑๕๒ (๑๖.๘๙%)	๒๖๗ (๒๙.๖๗%)	๒๗๑ (๓๐.๑๑%)	๐ (๐%)	๒๕ (๒.๖๗%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๘๖ (๙.๕๖%)	๙๙ (๑๑.๐๐%)	๑๓๕ (๑๕.๐๐%)	๒๔๐ (๒๖.๖๗%)	๓๑๙ (๓๕.๕๕%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๖๓ (๗.๐๐%)	๑๑๗ (๑๓.๐๐%)	๑๒๓ (๑๓.๖๗%)	๒๑๑ (๒๓.๔๔%)	๓๖๓ (๔๐.๓๓%)	๐ (๐%)	๒๓ (๒.๕๖%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์ (ต่อ)

(ก=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คืบแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๙๗ (๑๐.๗๘%)	๙๖ (๑๐.๖๗%)	๑๗๑ (๑๙.๐๐%)	๒๗๐ (๓๐.๐๐%)	๒๔๕ (๒๗.๒๒%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๘๕ (๙.๔๔%)	๑๐๒ (๑๑.๓๓%)	๑๔๙ (๑๖.๕๖%)	๒๖๒ (๒๙.๑๑%)	๒๘๑ (๓๑.๒๒%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๑๑ (๑๒.๓๓%)	๑๐๘ (๑๒.๐๐%)	๑๘๕ (๒๐.๕๖%)	๒๒๔ (๒๔.๘๙%)	๒๕๖ (๒๗.๕๖%)	๐ (๐%)	๒๕ (๒.๖๗%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๘๐ (๘.๘๙%)	๑๑๗ (๑๓.๐๐%)	๑๕๓ (๑๕.๘๙%)	๒๖๙ (๒๙.๘๙%)	๒๗๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๑ (๒.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์ (ต่อ)

(n=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำ การให้บริการ มีไม่เพียงพอ	๑๐๕ (๑๑.๖๗%)	๙๙ (๑๑.๐๐%)	๑๔๔ (๑๖.๐๐%)	๒๒๐ (๒๔.๔๔%)	๓๐๖ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒๖ (๒.๘๙%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๘๙ (๙.๘๙%)	๑๒๔ (๑๓.๗๘%)	๑๔๘ (๑๖.๔๔%)	๒๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒๘๗ (๓๑.๘๙%)	๐ (๐%)	๒๗ (๓.๐๐%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

๔. ความคิดเห็นในเรื่องความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๔๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนอุทยานประวัติศาสตร์

(n=๙๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม ก่อนเข้าใช้บริการ	๒๐๙ (๒๓.๒๒%)	๓๑๘ (๓๕.๓๓%)	๒๖๕ (๒๙.๔๔%)	๖๓ (๗.๐๐%)	๓๓ (๓.๖๗%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ความรู้/ ความตระหนัก ในศิลปวัฒนธรรม หลังเข้าใช้บริการ	๒๖๕ (๒๙.๔๔%)	๓๘๖ (๔๒.๘๙%)	๑๘๓ (๒๐.๓๓%)	๒๗ (๓.๐๐%)	๒๗ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๒ (๑.๓๓%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ข้อมูล/ความรู้ ที่ได้รับตรงกับ ความต้องการ	๓๐๐ (๓๓.๓๓%)	๓๖๓ (๔๐.๓๓%)	๑๗๒ (๑๙.๑๑%)	๒๙ (๓.๒๒%)	๒๕ (๒.๗๘%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑.๒๒%)	๙๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ภาคผนวก

หอสมุดแห่งชาติ
ที่ได้รับการคุ้มครองอย่าง
จำนวน ๑๒ แห่ง

ตารางที่ ๔๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนสำนักหอสมุดแห่งชาติ

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนสำนักหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=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%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนสำนักหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนสำนักหอสมุดแห่งชาติ

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๕ (๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๖ (๖.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๗ (๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนสำนักหอสมุดแห่งชาติ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๗ (๗.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ
กิจกรรมทางที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี,

บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่องเพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์, เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น, เพิ่มร้านขายของที่ระลึก, เพิ่มร้านอาหารและเครื่องดื่ม และ เพิ่มจำนวนห้องน้ำ รวมทั้ง บุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ทั้งนี้เสนอความเห็นเพิ่มเติมว่า หากหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ WIFI ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ แหล่งเรียนรู้แห่งนี้จะมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๔๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาภิเชก กาญจนบุรี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิกเฮก กาญจนบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิจกรรมร่ายทิดิ	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิกhek กาญจนบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๖๗ (๖๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมนักลาภิเชก กาญจนบุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๕ (๕.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๔ (๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒ (๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒ (๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก กาญจนบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๓ (๓.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนของหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๖ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
โดยไม่เลือกปฏิบัติ, ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และ มีระยะเวลา
ในการให้บริการมีความเหมาะสม

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

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๔๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน b โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒ (๒.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒ (๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑ (๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๘ (๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๓ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, ความสะอาด
ภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้ และ การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร

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

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่องเพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์, เพิ่มการจัดทำบัตรสมาชิกในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ, เพิ่มประเภทของหนังสือ และ สมาชิกสามารถยืมหนังสือกลับบ้านได้ ทั้งนี้เสนอความเห็นเพิ่มเติมว่า หากหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ WIFI ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ แหล่งเรียนรู้แห่งนี้จะมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๔๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมังกลาภิเชก จันทบุรี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิกเชก จันทบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๔๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิก จันทบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก จันทบุรี

(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%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑ (๑.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก จันทบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเตอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๔ (๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนของหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากร
ให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น, บุคลากรให้บริการด้วย
อริยาบถไมตรีที่ดี และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ, การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มิไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเวลาในการให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ หรือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ถึง 18.00 น. , เพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และ เพิ่มการตรวจสอบความปลอดภัยภายในหอสมุดแห่งชาติ ทั้งนี้เสนอความเห็นเพิ่มเติมว่า หากหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ WIFI ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ แหล่งเรียนรู้แห่งนี้จะมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๕๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ ชลบุรี

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ ชลบุรี (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิจกรรมร่าเริง	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ ชลบุรี (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ ชลบุรี

(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%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๗๔ (๗๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๗๑ (๗๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๒

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ ชลบุรี (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%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๘ (๘.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๑ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากร
ให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่
กระตือรือร้น และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

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

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเวลาในการให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ หรือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ถึง 18.00 น. , เพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์, เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับบุคคลธรรมดาและผู้สูงอายุ, เพิ่มการจัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ และ เพิ่มประเภทของหนังสือ รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ทั้งนี้เสนอความเห็นเพิ่มเติมว่าหากหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ WIFI ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ แหล่งเรียนรู้แห่งนี้จะมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๕๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิกเชก เชียงใหม่

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๗๑ (๗๑.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๓

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิก เชียงใหม่ (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิก เชียงใหม่

(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%)	๘ (๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒ (๒.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิก เชียงใหม่ (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเตอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๒ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๑ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ,
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วย
ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเตอร์เน็ตไม่เพียงพอ และ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้ไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติมีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และ เพิ่มประเภทของหนังสือ เช่น นิยายรักของแจ่มใส เป็นต้น รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี ทั้งนี้เสนอความเห็นเพิ่มเติมว่าหากหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ WIFI ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ แหล่งเรียนรู้แห่งนี้จะมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๕๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ นครพนม

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๕๔ (๕๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ นครพนม (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๖๓ (๖๓.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๕

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ นครพนม (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนพบ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ นครพนม

(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%)	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๘๔ (๘๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๘๓ (๘๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖๗ (๖๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ นครพนม (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๖๗ (๖๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๗๐ (๗๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๒ (๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนของหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ,
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ
กิจกรรมการถ่ายทอด และ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีความทั่วถึง

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

ตารางที่ ๕๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ ร ๙ นครราชสีมา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๗

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ ร ๙ นครราชสีมา (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๖๑ (๖๑.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗ (๕๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๗

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ ร ๙ นครราชสีมา (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๘

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ ร.๙ นครราชสีมา

(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%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๓ (๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๓ (๓.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๘

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ ร ๙ นครราชสีมา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๒ (๒.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๓ (๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ,
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ

กริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ, การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์, เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น, เพิ่มจำนวนเครื่องปรับอากาศ, เพิ่มจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่ม และ เพิ่มประเภทของหนังสือ รวมทั้ง เสนอความเห็นเพิ่มเติมว่าหากหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ WIFI ภายในแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ แหล่งเรียนรู้แห่งนี้จะมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๕๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ กาญจนานิเทศ สงขลา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๖ (๖.๐๐%)	๗๘ (๗๘.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๙

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ กาญจนนาภิเษก สงขลา (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๑ (๔๑.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๕๙

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ กาญจนภิเษก สงขลา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเตอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๕ (๕.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ กาญจนานิเทศ สงขลา

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๖๕ (๖๕.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๐

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ กาญจนนาภิเษก สงขลา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วย
ความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้
คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น

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

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และ เพิ่มวิทยากรให้บริการและ เจ้าหน้าที่นำชมสถานที่ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๖๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สงขลา

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ	๓๙ ^(๓๙.๐๐%)	๕๓ ^(๕๓.๐๐%)	๖ ^(๖.๐๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร	๔๔ ^(๔๔.๐๐%)	๕๒ ^(๕๒.๐๐%)	๒ ^(๒.๐๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ	๓๔ ^(๓๔.๐๐%)	๕๖ ^(๕๖.๐๐%)	๘ ^(๘.๐๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	๔๓ ^(๔๓.๐๐%)	๕๐ ^(๕๐.๐๐%)	๖ ^(๖.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒ ^(๔๒.๐๐%)	๔๗ ^(๔๗.๐๐%)	๗ ^(๗.๐๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๓ ^(๓.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/การจัดแสดงมีความน่าสนใจ	๓๓ ^(๓๓.๐๐%)	๕๔ ^(๕๔.๐๐%)	๑๐ ^(๑๐.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๓ ^(๓.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๖๓ ^(๖๓.๐๐%)	๒๖ ^(๒๖.๐๐%)	๑๐ ^(๑๐.๐๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๐ ^(๐%)	๑ ^(๑.๐๐%)	๑๐๐ ^(๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สงขลา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔ (๖๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สงขลา (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๘ (๔๘.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๔๗ (๔๗.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สงขลา

(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%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๖ (๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๘ (๘.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สงขลา (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๗ (๗.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๒ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี,
การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร, การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว, การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ และ
บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเตอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานมีข้อมูลที่น่าสนใจหลายด้าน แต่ผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลทั้งหมดของหน่วยงานที่มี หากหน่วยงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงานมากขึ้น จะเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๒๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ นครศรีธรรมราช

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๖๖ (๖๖.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๕๘ (๕๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ นครศรีธรรมราช (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กริยามารยาทที่ดี	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๓๓ (๓๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๓

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ นครศรีธรรมราช (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๕ (๕๕.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๕๖ (๕๖.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๖๒ (๖๒.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนผัง และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๕ (๕.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๔

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ นครศรีธรรมราช

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๔ (๔.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๔

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ นครศรีธรรมราช (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๙ (๙.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๓ (๒๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๖ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้, การจัดหมวดหมู่
ทรัพยากรในการให้บริการ, การเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร และ ความปลอดภัยภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จุดให้บริการคับแคบและไม่มีที่นั่งเพียงพอ, การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/กิจกรรม/ทรัพยากรใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง และ เอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวสืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง ปรับปรุงตัวอาคารให้สะดวกในการเข้าใช้บริการความรู้ และ เพิ่มวิทยากร บรรยายและเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่ให้บริการ รวมทั้ง หากหน่วยงานเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้เข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ภายใน แหล่งเรียนรู้แห่งนี้ จะส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการในส่วนของผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

ตารางที่ ๖๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรง

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๖๘ (๖๘.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๑๒ (๑๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๒๐ (๒๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอ ข้อมูลมีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๓๒ (๓๒.๐๐%)	๔๖ (๔๖.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๕ (๓๕.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๕

แสดงร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ตรัง (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๕๓ (๕๓.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทดี	๖๐ (๖๐.๐๐%)	๓๔ (๓๔.๐๐%)	๖ (๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔๓ (๔๓.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒ (๔๒.๐๐%)	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๓๘ (๓๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๔๐ (๔๐.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๗ (๗.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒๕

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรง (ต่อ)

(n=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๓๑ (๓๑.๐๐%)	๓๖ (๓๖.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๔๔ (๔๔.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๒ (๕๒.๐๐%)	๓๗ (๓๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๕๙ (๕๙.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๔๕ (๔๕.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๖

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้

ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรง

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๕ (๕.๐๐%)	๑๖ (๒๖.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๒๖ (๒๖.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๓ (๓.๐๐%)	๑๖ (๒๖.๐๐%)	๑๙ (๑๙.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๒๙ (๒๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๕ (๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๒๘ (๒๘.๐๐%)	๓๙ (๓๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๔ (๔.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๒ (๒๒.๐๐%)	๕๐ (๕๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๕ (๑๕.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๕๑ (๕๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๔ (๔.๐๐%)	๙ (๙.๐๐%)	๒๑ (๒๑.๐๐%)	๑๗ (๑๗.๐๐%)	๔๙ (๔๙.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๖๖

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรง (ต่อ)

(ก=๑๐๐)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๖ (๖.๐๐%)	๑๖ (๑๖.๐๐%)	๑๘ (๑๘.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๘ (๘.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๑๑ (๑๑.๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๕ (๕.๐๐%)	๑๔ (๑๔.๐๐%)	๒๔ (๒๔.๐๐%)	๒๕ (๒๕.๐๐%)	๓๐ (๓๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๖ (๖.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๒๗ (๒๗.๐๐%)	๒๔ (๑๔.๐๐%)	๓๓ (๓๓.๐๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๑๐๐ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๓ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี,
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่พบสิ่งท่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๒. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในเรื่อง เพิ่มเวลาในการให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ หรือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ถึง 18.00 น. , เพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์, เพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งสำหรับบุคลากรและผู้สูงอายุ, เพิ่มเครื่องปรับอากาศ, เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบมากขึ้น และ เพิ่มวิทยากรให้บริการและเจ้าหน้าที่นำชม สถานที่ รวมทั้ง ชมเชยบุคลากรและนักศึกษาฝึกงานในหน่วยงานมีความรู้ในการบรรยายข้อมูลเป็นอย่างดี

จึงในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในการปกครองในสมัยต่างๆ

รายงานผลการวิเคราะห์

เรื่อง

“การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมศิลปากร
: กรณีศึกษาตัวอย่างผู้ใช้บริการเยี่ยมชมหน่วยงานให้บริการ
ในสังกัดกรมศิลปากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒”
(เฉพาะหอสมุดแห่งชาติต่างๆ ที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย)

เสนอ

กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สารบัญตาราง

หน้า

ภาคผนวก

ตารางที่ ๑	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ	๓
ตารางที่ ๒	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ	๖

ԱՐԴՈՒՄԵԼՔ

หอสมุดแห่งชาติ
ที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย
จำนวน ๑ แห่ง

ตารางที่ ๑

แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ

(n=๘๕)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ								
๑.๑ การจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ	๑๐ (๑๑.๗๖%)	๕๙ (๖๙.๔๑%)	๑๓ (๑๕.๒๙%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๕๓%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การเก็บ/รักษา/ ดูแลสภาพของ ทรัพยากร	๙ (๑๐.๕๙%)	๖๐ (๗๐.๕๙%)	๑๓ (๑๕.๒๙%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๕๓%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็นระบบ	๑๔ (๑๖.๕๗%)	๕๗ (๖๗.๐๖%)	๑๑ (๑๒.๙๔%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๕๓%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ การให้บริการ สะดวกและรวดเร็ว	๒๐ (๒๓.๕๓%)	๕๑ (๖๐.๐๐%)	๑๑ (๑๒.๙๔%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๕๓%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๓ มีระยะเวลา ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๐ (๒๓.๕๓%)	๕๒ (๖๑.๑๘%)	๙ (๑๐.๕๙%)	๒ (๒.๓๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๓๕%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๔ การนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน/ การจัดแสดง มีความน่าสนใจ	๑๓ (๑๕.๒๙%)	๕๔ (๖๓.๕๓%)	๑๒ (๑๔.๑๒%)	๒ (๒.๓๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๗๖%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านบุคลากร								
๓.๑ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๓๘ (๔๕.๗๑%)	๔๒ (๔๙.๔๑%)	๔ (๔.๗๖%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๑๗%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ (ต่อ)

(n=๘๕)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ บุคลากรให้ คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการ ให้บริการ	๓๗ (๔๓.๕๓%)	๔๑ (๔๘.๒๔%)	๕ (๕.๘๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๓๕%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๓ บุคลากร ให้บริการด้วย ความสุภาพและ กิริยามารยาทที่ดี	๓๗ (๔๓.๕๓%)	๔๒ (๔๙.๔๑%)	๕ (๕.๘๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๑๗%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ บุคลากร ให้บริการด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๓๗ (๔๓.๕๓%)	๓๙ (๔๕.๘๘%)	๖ (๗.๐๖%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓ (๓.๕๓%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๕ บุคลากรให้ การบริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗ (๔๓.๕๓%)	๔๑ (๔๘.๒๔%)	๕ (๕.๘๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๓๕%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ จำนวนที่นั่งมี เพียงพอ	๔๐ (๔๗.๐๖%)	๔๐ (๔๗.๐๖%)	๓ (๓.๕๓%)	๒ (๒.๓๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ จำนวนที่จอดรถ เพียงพอ	๔๑ (๔๘.๒๔%)	๓๕ (๔๑.๑๘%)	๕ (๕.๘๘%)	๓ (๓.๕๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๑๗%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๑

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ (ต่อ)

(n=๘๕)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๓ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพ	๒๕ (๒๙.๔๑%)	๓๙ (๔๕.๘๘%)	๑๖ (๑๘.๘๒%)	๐ (๐%)	๑ (๑.๓๗%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๗๑%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๔ ห้องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็น ครบถ้วน พร้อมใช้งาน	๒๔ (๒๘.๒๔%)	๔๕ (๕๒.๙๔%)	๑๓ (๑๕.๒๔%)	๑ (๑.๑๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๓๕%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๕ ความปลอดภัย ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๓ (๓๘.๘๒%)	๔๒ (๔๙.๔๑%)	๘ (๙.๔๑%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๒.๓๕%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๖ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้	๓๔ (๔๐.๐๐%)	๔๔ (๕๑.๗๖%)	๗ (๘.๒๔%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๕.๑ เอกสารแผนพับ และป้ายแนะนำ การให้บริการ มีความชัดเจนและ เพียงพอ	๑๐ (๑๑.๗๖%)	๓๒ (๓๗.๖๕%)	๓๒ (๓๗.๖๕%)	๗ (๘.๒๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๗๑%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๕.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีความทั่วถึง	๙ (๑๐.๕๙%)	๓๑ (๓๖.๕๗%)	๓๒ (๓๗.๖๕%)	๘ (๙.๔๑%)	๑ (๑.๑๗%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๗๑%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เขตเมืองพระเกียรติ

(ก=๘๕)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ไม่มีขั้นตอน ให้บริการที่เป็น ระบบ	๒ (๒.๓๕%)	๒ (๒.๓๕%)	๖ (๗.๐๖%)	๓๔ (๔๐.๐๐%)	๓๖ (๔๒.๓๕%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๑.๒ การให้บริการ ล่าช้า	๑ (๑.๑๗%)	๑ (๑.๑๗%)	๖ (๗.๐๖%)	๓๓ (๓๘.๘๒%)	๓๔ (๔๕.๘๘%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๒. ด้านบุคลากร								
๒.๑ บุคลากรให้ คำแนะนำไม่ชัดเจน	๑ (๑.๑๗%)	๐ (๐%)	๖ (๗.๐๖%)	๒๙ (๓๔.๑๒%)	๔๔ (๕๑.๗๖%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๒.๒ บุคลากร มีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	๑ (๑.๑๗%)	๐ (๐%)	๔ (๔.๗๑%)	๒๘ (๓๒.๙๔%)	๔๗ (๕๕.๒๙%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ จุดให้บริการ คับแคบและ ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	๒ (๒.๓๕%)	๑ (๑.๑๗%)	๓ (๓.๕๓%)	๒๒ (๒๕.๘๘%)	๕๒ (๖๑.๑๘%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๒ ความปลอดภัย ในแหล่งเรียนรู้ ไม่เพียงพอ	๑ (๑.๑๗%)	๒ (๒.๓๕%)	๓ (๓.๕๓%)	๒๕ (๒๗.๐๖%)	๕๑ (๖๐.๐๐%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)

ตารางที่ ๒

แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้
ของกรมศิลปากร ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ (ต่อ)

(ก=๘๕)

การให้บริการ	ความคิดเห็น							
	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					ไม่ได้ใช้ บริการ	ไม่ตอบ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๓ การให้บริการ อุปกรณ์และ ระบบอินเทอร์เน็ต มีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๑๗%)	๒ (๒.๓๕%)	๙ (๑๐.๕๙%)	๒๕ (๒๘.๒๕%)	๕๔ (๕๑.๗๖%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๓.๔ ความสะอาด ภายใน/ภายนอก แหล่งเรียนรู้ มีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๑๗%)	๐ (๐%)	๖ (๗.๐๖%)	๒๓ (๒๗.๐๖%)	๕๐ (๕๘.๘๒%)	๐ (๐%)	๕ (๕.๘๙%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔. ด้านการสื่อสารกับผู้บริหาร								
๔.๑ เอกสาร แผ่นพับและ ป้ายแนะนำการให้ บริการมีไม่เพียงพอ	๑ (๑.๑๗%)	๑ (๑.๑๗%)	๒๑ (๒๔.๗๑%)	๓๒ (๓๗.๖๕%)	๒๓ (๒๗.๐๖%)	๐ (๐%)	๗ (๘.๒๔%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)
๔.๒ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ ในแหล่งเรียนรู้/ กิจกรรม/ทรัพยากร ใหม่ๆ มีไม่ทั่วถึง	๑ (๑.๑๗%)	๒ (๒.๓๕%)	๒๑ (๒๔.๗๑%)	๓๐ (๓๕.๒๙%)	๒๕ (๒๙.๔๑%)	๐ (๐%)	๖ (๗.๐๗%)	๘๕ (๑๐๐.๐๐%)

ความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร
ในส่วนหอสมุดแห่งชาติ เขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ สรุปได้ดังนี้

๑. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน ๘๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๖ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ,
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือก
ปฏิบัติ และ ความสะอาดภายใน/ภายนอกแหล่งเรียนรู้

ในขณะเดียวกัน ได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าว สืบเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีจำนวนมาก

๒. กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะ

ซึ่งในภาพรวมของการเข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้แห่งนี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

๓. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๘

๔. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๓

๕. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๗ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่รวบรวมภายในหน่วยงาน

