

รายงานผลการวิเคราะห์

เรื่อง

“โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมศิลปากร

: กรณีศึกษาตัวอย่างผู้ใช้บริการเยี่ยมชมหน่วยงานให้บริการ

ในสังกัดกรมศิลปากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕”

จำนวน ๕ แห่ง รวม ๗๕ แห่ง

เสนอ

กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

โดย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| ที่มาของโครงการ | 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 | ๕ |

ที่มาของโครงการ

เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยแบ่งการประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT), ส่วนที่ ๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และส่วนที่ ๓ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ซึ่งการประเมินข้อมูลในส่วนที่ ๑ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ หน่วยงานต้องมีการจัดทำข้อมูลของตัวชี้วัดที่ ๕ การเปิดเผยข้อมูล ในส่วนตัวชี้วัดย่อยที่ ๕.๒ การบริหารงานด้านการให้บริการ และมีการประเมินมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ ทั้ง ๕ แหล่งของกรมศิลปากรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และ อุทยานประวัติศาสตร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการผู้เข้าชมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมศิลปากรจึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร รวมทั้งเพื่อประกอบการรายงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว โดยจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕ 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 ๕ แห่ง จำนวน ๕๐๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๗,๕๐๐ ตัวอย่าง

วัตถุประสงค์ในการจัดทำการวิเคราะห์

๑. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมศิลปากร
๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๓. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการจัดทำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

ระเบียบ/วิธีการวิเคราะห์

โครงการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิเคราะห์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนาม ซึ่งมีระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของกลุ่มเป้าหมาย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์สูงสุด และได้มีข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร

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 และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๑ – ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๑ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐

ทั้งนี้ จากแบบสำรวจ สามารถระบุในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจได้ ดังนี้

๑) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จากมากที่สุดไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึง ลำดับที่ ๕ ได้แก่ โรงละครแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์ และ หอสมุดแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐, ๖๒.๖๔, ๖๐.๕๘, ๕๘.๖๗ และ ๕๘.๐๐ ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึง ลำดับที่ ๕ ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๔, ๓๗.๘๒, ๓๗.๐๐, ๓๖.๘๕ และ ๓๖.๒๗ ตามลำดับ

๒) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๑๑-๒๐ ปี โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรจากมากที่สุดไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วงดังกล่าว ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, และ โรงละครแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๐, ๓๑.๐๐, ๒๖.๑๑, ๒๒.๐๘ และ ๒๑.๓๓ ตามลำดับ

๓) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรจากมากสุดไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาดังกล่าว ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์ และ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๖, ๖๕.๖๗, ๖๔.๑๗, ๖๓.๕๖ และ ๕๗.๔๕ ตามลำดับ

๔) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียนและนักศึกษา โดยเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนเมื่อเทียบกับสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรจากมากสุดไปน้อยสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาดังกล่าว ให้ความสนใจเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร 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 ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจที่เข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสถานที่ให้บริการแหล่งเรียนรู้ในสังกัดกรมศิลปากร จำนวน ๕ แห่ง แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ประเด็นที่ ๑ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการ และมีการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากร ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

- ประเด็นที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า มีขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการสะดวกรวดเร็ว, มีระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และการนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน/การแสดงความน่าสนใจ ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์

- ประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, 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

เมื่อสรุปในภาพรวมของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ ทั้ง ๕ แห่ง จำนวน ๗,๕๐๐ คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ซึ่งสามารถระบุพึงพอใจในการให้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง จากมากที่สุดไปน้อยสุด ลำดับที่ ๑ ถึงลำดับที่ ๕ คือ โรงละครแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐, ๘๖.๗๐, ๘๖.๕๐, ๘๖.๑๐ และ ๘๕.๖๐ ซึ่งระดับคะแนนในภาพรวม ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์การให้บริการที่ดีมาก

๑.๗ ข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการเพิ่มรายละเอียดเนื้อหา ความเป็นมาของโบราณวัตถุ, เพิ่มการจัดทำสำเนาข้อมูลจากไมโครฟิล์มเป็นการจัดทำสำเนาข้อมูลจากระบบดิจิทัล เพื่อสะดวกกับนักวิจัยในต่างประเทศ, เพิ่มจำนวนวิทยากรให้บริการและเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่, เพิ่มการจัดทำบัตรสมาชิกการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ และในกรณีของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการเสนอให้สามารถยืมหนังสือกลับบ้านได้

**๑.๔ ความรู้/ตระหนักในศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ (ในภาพรวม ๕ แหล่งบริการ
ของกรมศิลปากร) สรุปได้ดังนี้**

๑) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมก่อนเข้าใช้บริการในภาพรวม แหล่งเรียนรู้ ๕ แห่ง ประกอบด้วย หอสมุดแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์, การแสดงของโรงละครแห่งชาติ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๑

๒) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมภายหลังการเข้าใช้บริการใน แหล่งเรียนรู้ มีความรู้/ความตระหนักในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๕

๓) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลหรือความรู้ตรงกับความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๗๕.๒๗

๒. ผลวิเคราะห์การสำรวจ ในภาพรวมของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ๕ แห่ง สรุปได้ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเพศหญิงมากกว่า เพศชายประมาณสามสิบเจ็ดเปอร์เซ็นต์ โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาประมาณ หกสิบสองเปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็น ได้ว่า เป็นผู้มีความรู้ในการให้ข้อมูลในการสำรวจในครั้งนี้ ดังนั้นข้อมูลจึงมีความน่าเชื่อถือได้

๒.๒ กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่เป็นเพศหญิงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจ เป็นพิเศษ เนื่องจากเหตุผล ๒ ประการ คือ ประการที่ ๑ วิธีการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเจาะจงจาก ผู้เข้าใช้บริการจริงทุกคนที่เข้าใช้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในแต่ละแห่ง โดยไม่มีการจัด สักส่วนจำนวนแบบสำรวจสำหรับเพศชายและเพศหญิง และประการที่ ๒ เมื่อเทียบผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด พบว่า เพศหญิงมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ไกล่เกลียดจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาในอัตราส่วน ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ และ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จะเป็นเพศหญิง ดังนั้น กรมศิลปากรจึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศหญิง อย่างสม่ำเสมอ (หมายเหตุ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ กรมศิลปากรไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ เนื่องจาก กรมศิลปากรปิดการให้บริการแหล่งเรียนรู้ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน ผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ของ กรมศิลปากร และเจ้าหน้าที่กรมศิลปากร จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด – ๑๙)

๒.๓ กลุ่มเป้าหมายประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๑-๒๐ ปี เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในช่วงวัยการศึกษา ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นวัยเริ่มต้นแห่ง การเรียนรู้ทั้งทางด้านวิชาการและด้านศิลปวัฒนธรรม และเป็นวัยที่ยอมรับการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว

หากหน่วยงานสามารถเข้าใจวิธีการนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องจะเป็นการขยายฐานของจำนวนผู้ใช้บริการสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากรต่อไปในอนาคต

๒.๔ กลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กรมศิลปากรควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความรู้ในระดับสูง และเป็นกลุ่มที่มีพร้อมทั้งคุณวุฒิ และวิวุฒิ ในสังคมไทย หากกรมศิลปากรสามารถเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายนี้ได้ จะสามารถเผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมไทย และชื่อเสียงของสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีของกรมศิลปากรได้เป็นอย่างดี

๒.๕ ในส่วนของความคิดเห็นในภาพรวมต่อการให้บริการแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรในการให้บริการทรัพยากรที่ให้บริการ และการเก็บ/รักษา/ดูแลสภาพของทรัพยากรที่เป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย, ขั้นตอนให้บริการที่เป็นระบบ, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว, ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่นำเสนอ ข้อมูลที่มีความชัดเจนรวมทั้งการแสดงผลมีความน่าสนใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวความคิดทางบวกอย่างต่อเนื่องกับแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้เข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากรทั้ง ๕ แห่งบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร ทั้งในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี, บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี, บุคลากรให้การบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ, บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น หากสามารถเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ควบคู่กับสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ความพึงพอใจในการใช้บริการในปีถัดไปก็จะอยู่ในระดับสูงขึ้นไป และกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวก็จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความผูกพันต่อการใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ต่อไป

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง ในปี พ.ศ. พบว่า ๒๕๖๒ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ซึ่งถือได้ว่าระดับคะแนนดังกล่าวว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนนสูง แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารของแหล่งเรียนรู้ทั้ง ๕ แห่งบริการ ให้ความสำคัญกับนโยบายของอธิบดีกรมศิลปากร และพยายามรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อประชาชนอย่างมีความต่อเนื่อง

๒.๖ กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ในสังกัดกรมศิลปากร เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ 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 แห่ง นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการ, พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกระบวนการต่างๆ และ ความคิดเห็นต่อการใช้บริการ โดยภาพรวมมีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนั้นแนวทางการเผยแพร่ความรู้ และเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ทั้ง ๕ แห่ง ของกรมศิลปากรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงควรเน้นไปยัง การสร้างกลยุทธ์ โดยกำหนดขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่มีความชัดเจน และที่มีความเกี่ยวข้องกับ เพศหญิง หรือ ผู้มีอายุอยู่ในช่วง ๑๑-๒๐ ปี หรือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือ ผู้มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษาเป็นสำคัญ รวมทั้ง ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานภายในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ทั้ง ๕ แห่ง ต้องเรียนรู้ถึงวัตถุประสงค์, พฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ให้บริการในแต่ละแห่งของกรมศิลปากร และจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของกรมศิลปากร เพื่อพิจารณาแนวทางการสนับสนุนทั้งในเรื่องการจัดทำนโยบายและการจัดตั้งงบประมาณ ให้กับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ อย่างเหมาะสม ในปีถัดไป

ข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงเรื่องการให้บริการประชาชนในภาพรวม ทั้ง ๕ แห่ง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานที่ให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ, หอสมุดแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ และ อุทยานประวัติศาสตร์ สรุปผลข้อเสนอแนะและข้อปรับปรุงในภาพรวมได้ ดังนี้

๑. ประชาชนผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง ๕ แห่ง มีความต้องการให้แหล่งเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ มีการเพิ่มเติมการเพิ่มรายละเอียดเนื้อหา ความเป็นมาของโบราณวัตถุ, เพิ่มการจัดทำสำเนาข้อมูลจากไมโครฟิล์ม เป็นการจัดทำสำเนาข้อมูลจากระบบดิจิทัล เพื่อสะดวกกับนักวิจัยในต่างประเทศ, เพิ่มจำนวนวิทยากรให้บริการ และเจ้าหน้าที่นำชมสถานที่, เพิ่มการจัดทำบัตรสมาชิกการให้บริการในแหล่งเรียนรู้ และในกรณีของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการเสนอให้สามารถยืมหนังสือกลับบ้านได้ เนื่องจาก ประชาชนมีความสนใจในการเรียนรู้ข้อมูลทางวิชาการในแต่ละแหล่งเรียนรู้มีจำนวนมาก ทั้งนี้ ประชาชนจำนวนมากมีความพึงพอใจมากในเรื่องข้อมูลทางวิชาการควบคู่ไปกับการให้บริการที่ดีของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ประจำแหล่งเรียนรู้ โดยบุคลากรดังกล่าว มีอรรถาศัยที่ดี และมีความรอบรู้ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ ต่อผู้เข้าใช้บริการ

๒. ประชาชนผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ทั้ง ๕ แห่ง ต้องการเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และต้องการให้แหล่งเรียนรู้ต่างๆ ของกรมศิลปากร ขยายเวลาทำการของส่วนราชการ ในวันเสาร์และวันอาทิตย์

๓. ประชาชนต้องการให้แหล่งเรียนรู้ต่างๆ จัดกิจกรรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนได้รับความรู้/ความตระหนักรู้ในศิลปวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์การเข้ามาใช้บริการในแหล่งเรียนรู้ เช่น ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ในสมัยโบราณ ในจังหวัดต่างๆ ของประเทศไทย, ความรู้เรื่อง โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุในสมัยต่างๆ ของประเทศไทย, การเรียนรู้ในการซ่อมแซมเอกสาร โบราณ เป็นต้น

ทั้งนี้ จากข้อเสนอและข้อปรับปรุงดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การเข้ารับการให้บริการในสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร นั้น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เข้าใช้บริการในภาพรวม มีความต้องการในด้านที่สำคัญ คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์และเอกสารจดหมายเหตุต่างๆ ของหอสมุดแห่งชาติ และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, ด้านการจัดแสดงในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและ โรงละครแห่งชาติ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ, ด้านการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติ, หอจดหมายเหตุแห่งชาติ, โรงละครแห่งชาติ, อุทยานประวัติศาสตร์ และ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ของแหล่งเรียนรู้ของกรมศิลปากรทั้ง ๕ แห่ง ดังนั้น จึงเป็น โอกาสที่ดีในการเพิ่มการมีส่วนร่วมในส่วน of ประชาชนผู้เข้าใช้บริการ รวมทั้ง ผู้บริหารของสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร สามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากมาตรฐานที่กรมศิลปากรตั้งไว้ และยังเป็น โอกาสที่ดีในการจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารของ

กรมศิลปากร ในเรื่องวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการให้บริการ
ในแต่ละพื้นที่ เพื่อผู้บริหารได้รับทราบข้อเท็จจริงและแนวความคิดเห็นจากในส่วนของผู้ปฏิบัติการและ
ในส่วน of ประชาชน ผู้เข้าใช้บริการในแหล่งเรียนรู้อย่างถูกต้องและพิจารณาแนวทางการพัฒนากรมศิลปากร
และการจัดตั้งงบประมาณที่มีความเหมาะสมเพื่อพัฒนาสถานที่ให้บริการของกรมศิลปากร ในปีถัดไป

.....