

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพิพิธภัณฑ์ศิลปวัฒนธรรมจังหวัดเลย

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ศิลปวัฒนธรรมจังหวัดเลย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562 - 31 พฤษภาคม 2563 โดยแยกการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการจัดนิทรรศการ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน ประกอบด้วยข้อย่อย 22 ข้อ ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อย่อย 5 ข้อ
2. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบการจัดแสดง โดยมีข้อย่อย 10 ข้อ
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีข้อย่อย 7 ข้อ

แบบสอบถาม 5 ข้อแรกเป็นคำถามปลายปิดที่ให้เลือกจากคำตอบที่กำหนดไว้ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับตัวผู้เข้าชมเอง ส่วนข้อ 6-22 เป็นคำถามความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ ตั้งแต่ น้อยที่สุด น้อย พอใช้ มาก มากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งจะนำมาแทนด้วยตัวเลขตั้งแต่ 1-5 คะแนน เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ เพื่อรับข้อเสนอแนะจากผู้เข้าชม

การเก็บข้อมูลทำหลังจากที่ผู้เข้าชมรับบริการเสร็จแล้ว จึงให้กรอกแบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 346 คน เป็นการสุ่มแบบบังเอิญ จากจำนวนผู้เข้าชมทั้งสิ้น 7469 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n = 382)	ร้อยละ
ชาย	159	45.95
หญิง	187	54.05
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 346 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.05 และ 45.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	28	8.09
11 - 20 ปี	214	61.85
21 - 40 ปี	69	19.94
41-60 ปี	21	6.07
มากกว่า 60 ปี	14	4.05
รวม	346	100

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอายุ 11 - 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.85 รองลงมา คืออายุ 21 - 40 คิดเป็นร้อยละ 19.94

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
ประถม	149	43.06
มัธยมต้น	90	26.01
มัธยมปลาย	17	4.91
ปริญญาตรี	73	21.10
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.91
รวม	346	100

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถม คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมา คือ ระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 26.01 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	263	76.01
ข้าราชการ	28	8.09
รัฐวิสาหกิจ	24	6.94
ธุรกิจส่วนตัว	21	6.07
อื่นๆ	10	2.89
รวม	346	100

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน – นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.01 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.09 และ 6.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ที่ติดต่อสอบถาม/ห้องต้อนรับ	4.22	0.30	มาก
7. การจำหน่ายของที่ระลึก	4.26	0.31	มาก
8. ห้องน้ำ	4.53	0.38	มากที่สุด
9. ห้องสมุดศิลปวัฒนธรรม	4.50	0.36	มาก
10. ห้องประชุม/บรรยาย	4.40	0.33	มาก
11. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่	4.39	0.26	มาก
12. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.67	0.28	มากที่สุด
13. ทางเข้า – ออก	4.33	0.26	มาก

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
14. ระบบป้องกันอัคคีภัย	4.27	0.23	มาก
15. ป้ายบอกทางต่าง ๆ	4.48	0.40	มาก
เฉลี่ยรวม	4.45		มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของพิพิธภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.45 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้เข้าชมพึงพอใจที่จัดรถมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.67 รองลงมาเป็นห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	16. ความสะดวกในการขอเข้าชม	4.16	0.37	มาก
	17. ขั้นตอนการต้อนรับ	4.40	0.37	มาก
	18. ทักษะการบรรยายของผู้นำชม	4.61	0.22	มากที่สุด
	19. การตอบข้อซักถาม	4.34	0.32	มาก
	20. เอกสาร/แผ่นพับ	4.19	0.29	มาก
	21. ความรู้ของผู้นำชมในเรื่องที่จัดแสดง	4.59	0.29	มากที่สุด
	22. อธิบายดีและมีความสุขเป็นมิตร	4.54	0.21	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.45		มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น จังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.45 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ผู้เข้าชมพึงพอใจมากที่สุด คือ ทักษะการบรรยายของผู้นำชม (4.61) รองลงมาคือ ความรู้ของผู้นำชมในเรื่องที่จัดแสดง (4.59) และ อธิบายดีและมีความสุขเป็นมิตร (4.54)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ศิลปวัฒนธรรมจังหวัดเลย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงท่านหรือความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ไม่เกิน 10 ปี 11 – 20 ปี 21 – 40 ปี
 41 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ นักเรียน-นักศึกษา ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ
 งานเอกชน อื่นๆ.....
5. ที่อยู่ปัจจุบันของท่าน อยู่ในจังหวัดเลย อยู่จังหวัดอื่น อยู่ต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อไปนี้เพียงใด

รายละเอียด	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	น้อยที่สุด
6. ที่ติดต่อสอบถาม/ห้องต้อนรับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การจำหน่ายของที่ระลึก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ห้องน้ำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ห้องสมุดศิลปวัฒนธรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ห้องประชุม/บรรยาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ทางเข้า – ออก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ระบบป้องกันอัคคีภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ป้ายบอกทางต่าง ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อไปนี้ของเจ้าหน้าที่เพียงใด

16. ความสะดวกในการขอเข้าชม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ขั้นตอนการต้อนรับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ทักษะการบรรยายของผู้นำชม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. การตอบข้อซักถาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20. เอกสาร/แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. ความรู้ของผู้เข้าชมในเรื่องที่จัดแสดง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. อธิยาศัยและความสุภาพเป็นมิตร | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
