

## บทสรุปผู้บริหาร ประจำปี 2561

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความคาดหวังต่อการให้บริการขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้เข้าร่วมชมนิทรรศการ จำนวน 500 ตัวอย่าง กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง และกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ จำนวน 20 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเข้าร่วมชมนิทรรศการ

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 500 กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย มีจำนวน 176 คน (ร้อยละ 35.20) เป็นเพศหญิงมีจำนวน 324 คน (ร้อยละ 64.80) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. / อนุปริญญา มีจำนวน 274 คน (ร้อยละ 54.80) ระดับประถมศึกษา 125 คน (ร้อยละ 25.00) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 79 คน (ร้อยละ 15.80) เป็นนักเรียน-นักศึกษา มีจำนวน 435 คน (ร้อยละ 87.00) ครู/ อาจารย์/ บุคลากรทางการศึกษา มีจำนวน 45 (ร้อยละ 9.00) กลุ่มประชาชนทั่วไป มีจำนวน 20 คน (ร้อยละ 4.00)

### การรับรู้ของผู้เข้าร่วมชมนิทรรศการ

จำนวนครั้งของการเข้าชมพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติที่องค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ ส่วนใหญ่มาเข้าชมพิพิธภัณฑศึกษาเป็นครั้งแรก มีจำนวน 288 คน (ร้อยละ 57.60) เข้าชมเป็นครั้งที่ 2 มีจำนวน 117 คน (ร้อยละ 23.40) เข้าชมเป็นครั้งที่ 3 มีจำนวน 49 คน (ร้อยละ 9.80) สื่อในการรับทราบข่าวสารขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาจากครู/อาจารย์ มีจำนวน 282 คน ทราบจากสถานศึกษา มีจำนวน 255 คน และ ทราบจากโทรทัศน์ มีจำนวน 148 คน เหตุผลในการมาเข้าชมนิทรรศการ เพื่อศึกษาหาความรู้ มีจำนวน 404 คน เป็นกิจกรรมของสถานศึกษา มีจำนวน 212 คน สนใจกิจกรรม/นิทรรศการ มีจำนวน 130 คน สิ่งที่ได้รับจากการเข้าชมนิทรรศการ ได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และนวัตกรรม มีจำนวน 403 คน ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ นอกห้องเรียน มีจำนวน 292 คน ได้รับความสนุกสนาน/เพลิดเพลิน มีจำนวน 283 คน การมาเข้าชมในอนาคต จะมาเข้าชมอีกอย่างแน่นอน มีจำนวน 267 คน (ร้อยละ 53.40) ยังไม่แน่ใจ มีจำนวน 232 คน (ร้อยละ 46.40) และไม่มาอีก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

### ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมชมนิทรรศการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติโดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (ร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับ 3) มีความพึงพอใจทางด้านความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เพิ่มขึ้น มากที่สุดตรงกับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับ 3) ด้านอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (ร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับ 3) ด้านชิ้นงานที่จัดแสดง ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (ร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับ 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (ร้อยละ 88.00 อยู่ในระดับ 3) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (ร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับ 3)

### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย มีจำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.50) เป็นเพศหญิง มีจำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.50) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา 217 คน (ร้อยละ 54.30) ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. /อนุปริญญา มีจำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.80) เป็นนักเรียน-นักศึกษา มีจำนวน 320 คน (ร้อยละ 80.00) ครู/ อาจารย์/ บุคลากรทางการศึกษา มีจำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50) กลุ่มประชาชนทั่วไป มีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.50)

### การรับรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

จำนวนครั้งของการมาเข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มาเข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์เป็นครั้งแรก มีจำนวน 327 คน (ร้อยละ 81.80) เข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งที่ 2 มีจำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.30) เข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งที่ 3 มีจำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50) สิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์ ได้รับความสนุกสนาน/เพลิดเพลิน มีจำนวน 231 คน ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์นอกห้องเรียน มีจำนวน 208 คน การมาเข้าร่วมกิจกรรมในอนาคต จะมาเข้าร่วมกิจกรรมอีกอย่างแน่นอน มีจำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.50) ยังไม่แน่ใจ มีจำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) หัวข้อที่อยากให้มีการจัดกิจกรรมในอนาคต อันดับที่ 1 ดาราศาสตร์ อันดับที่ 2 โลกและอวกาศ อันดับที่ 3 การกำเนิดของมนุษย์ ฟิช และสัตว์

### ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมวิทยาศาสตร์โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับ 3) มีความพึงพอใจทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับ 4) ด้านความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เพิ่มขึ้น ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (ร้อยละ 90.20 อยู่ในระดับ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับ 3) ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.48 (ร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับ 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (ร้อยละ 88.20 อยู่ในระดับ 3)

### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพันธมิตรทางธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 20 กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย มีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 30.00) เป็นเพศหญิง มีจำนวน 14 คน (ร้อยละ 70.00) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 35.00) ระดับปริญญาโท มีจำนวน 8 คน (ร้อยละ 40.00) สูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 25.00)

### ความพึงพอใจของพันธมิตรทางธุรกิจ

ความพึงพอใจของพันธมิตรทางธุรกิจโดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (ร้อยละ 81.80 อยู่ในระดับ 2) มีความพึงพอใจทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับ 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (ร้อยละ 83.40 อยู่ในระดับ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (ร้อยละ 80.60 อยู่ในระดับ 2) และด้านอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (ร้อยละ 78.00 อยู่ในระดับ 1)