

รายงานฉบับสมบูรณ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการ
ณ อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร จังหวัดเชียงใหม่
หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษานครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
และหอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษาสงขลา จังหวัดสงขลา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร จังหวัดเชียงใหม่

หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษานครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และ

หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษาสงขลา จังหวัดสงขลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1-1
1.1 สรุปข้อสังเกตจากการสำรวจ	1-1
1.2 ข้อเสนอแนะ	1-15
2. สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม	2-1
2.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถาม	2-1
2.1.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยของแต่ละงาน	2-1
2.1.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยประเด็นหลักในการบริการ แยกแต่ละงาน	2-3
2.1.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยแยกหัวข้อ	2-5
2.2 สรุปประเด็นจากการวิเคราะห์	2-7

บทที่ 1

สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการที่ทีมงานได้มีการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลสำรวจ สัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ สังเกตพฤติกรรมต่างๆ ใน 3 วาระ ได้แก่

- งานมหกรรมดาราศาสตร์ประจำปี 2565 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2565
- กิจกรรมวันปกติ ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม - 31 พฤษภาคม 2565
- NARIT Science Week : สัปดาห์วิทยาศาสตร์ วันที่ 15-21 สิงหาคม 2565

การสำรวจหอดูดาว ณ อุทยานดาราศาสตร์หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติฯ ทั้ง 4 แห่ง สรุปผลการประเมิน ดังนี้

1.1 สรุปข้อสังเกตจากการสำรวจ

ข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ส่วนใหญ่กลุ่มนักเรียนที่มาชมงานกับทางโรงเรียนนั้นต้องการพัฒนาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เช่นเดียวกับเยาวชนที่มาพร้อมกับผู้ปกครอง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนหนึ่งต้องการความบันเทิงและมีความสนใจกิจกรรม ท้องฟ้าจำลอง และนิทรรศการ

นอกจากนั้นก็มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนหนึ่งที่มาชมในลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว บางรายมีการไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวอื่นที่ใกล้เคียงและมาแวะชมหอดูดาวในระหว่างทาง หรือบางรายมาทำกิจกรรมในจังหวัดนั้น จึงได้ค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวในเว็บไซต์และได้มาเข้าชมหอดูดาว

สำหรับหอดูดาวสงขลา มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนหนึ่งที่สนใจชมวิวกจากหอดูดาว โดยเฉพาะในช่วงกลางคืน และได้ให้ความเห็นว่า สด. ควรทำการประชาสัมพันธ์ในลักษณะของจุดชมวิวกสงขลาด้วย เนื่องจากมีความพร้อมด้านสถานที่อยู่แล้ว

ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นกลุ่มท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้ข้อมูลหลักจากเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ และบางส่วนได้จากการบอกต่อ แต่จากการสอบถามพบว่าสื่อเว็บไซต์ที่แนะนำแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดต่างๆ ลงข่าวของหอดูดาวค่อนข้างน้อย หรือไม่ได้จัดลำดับหอดูดาวให้เป็นจุดท่องเที่ยวสำคัญอันดับต้น (เช่น 10 อันดับ หรือ 20 อันดับ ที่ต้องไปชม) จึงมีผู้รู้จักเพียงบางส่วน แต่หากเว็บไซต์นั้นจัดอันดับมากขึ้น เช่น 30 อันดับแหล่งท่องเที่ยวจังหวัด จะมีโอกาสพบหอดูดาวมีการแนะนำให้ชมมากขึ้น

ผู้เข้าชมกลุ่มที่มาที่มาจากโรงเรียนบางแห่งมีการจัดกิจกรรมนี้เป็นประจำ อีกส่วนหนึ่งคือกลุ่มที่มาที่จากผู้ปกครองมีจำนวนมาก ผู้เข้าชมที่มาจากคนเดียวมีจำนวนน้อยมาก และมีบางส่วนขับรถผ่านมาจึงเข้ามาร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ มีส่วนหนึ่งเป็นกลุ่มชุมชนที่อยู่ในบริเวณหอดูดาว จะมาชมงานในช่วงเทศกาลด้วย

จากการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมากที่ได้เคยมาหอดูดาวแล้วและได้มาอีกครั้ง ส่วนหนึ่งมีความคาดหวังว่าจะได้พบกับสิ่งใหม่ เช่น ภาพยนตร์จากท้องฟ้าจำลองเรื่องใหม่ กิจกรรมต่างๆ ที่ยังไม่เคยทำ นิทรรศการใหม่ แต่มีอยู่จำนวนหนึ่งที่ทำให้เห็นว่า กิจกรรมที่พบมีความแตกต่างจากเดิมไม่มากนัก หรือลักษณะกิจกรรม เนื้อหา ใกล้เคียงกับที่เคยมาชมแล้ว

ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เข้าชมซ้ำจำนวนหนึ่งให้ความเห็นว่าก่อนหน้านี้มีความเข้าใจเกี่ยวกับนิทรรศการและท้องฟ้าจำลองในระดับหนึ่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไปได้มาชมซ้ำ เพราะหวังว่าจะพบความน่าสนใจและเข้าใจได้ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตนมีความรู้มากขึ้น สามารถชมงานได้อย่างเข้าใจและพบความน่าสนใจมากขึ้น

ส่วนของนิทรรศการ

ในด้านของวิทยากรนำชมนั้น จากการสังเกตการณ์พบว่า ในแต่ละวันและแต่ละงานเทศกาลมีวิทยากรบริการมากน้อยต่างกัน บางกรณีบางหอดูดาวนั้นมีวิทยากรเพียงพอ แต่หลายกรณีที่พบว่าไม่มีวิทยากรไม่สอดคล้องกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น มีวิทยากรประจำจุดไม่มากหรือไม่มี ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมขาดผู้แนะนำ และหลายประเด็นอาจไม่สามารถเข้าใจได้เต็มที่ เนื่องจากอุปกรณ์ในนิทรรศการบางตัวเข้าใจเองได้ยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการอ่านข้อมูลนาน จึงจะใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง

ผลจากการสังเกตพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมากยังใช้ประโยชน์จากนิทรรศการไม่เต็มที่ เช่น ไม่ได้อ่านป้ายบรรยาย หรือแสกน QR code ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะสื่อที่นำเสนอในบางจุดอ่านไม่สะดวก ตัวอักษรเล็ก หรือข้อความมากเกินไป หรือแม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่ประจำตำแหน่งแต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมก็ไม่ได้ซักถาม แม้จะมีบางอุปกรณ์ที่เข้าใจยากหรือไม่สามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง

จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าวิทยากรเอาใจใส่ในการอธิบายและตอบประเด็นคำถามได้ดี ส่วนใหญ่จะได้รับความพึงพอใจสูงมาก แต่บางกรณีพบว่าเจ้าหน้าที่ประจำจุดนั้นตอบประเด็นได้ไม่ลึกซึ้งหากมีคำถามเชิงลึก เช่น ถามในเรื่องการเดินทางของแสงในกล้องโทรทรรศน์ หรือหากสอบถามเรื่องทีนอกเหนือจากที่วิทยากรรับผิดชอบโดยตรง (เช่น คำถามว่ากิจกรรมอื่นอยู่ตึกไหน) อาจตอบไม่ได้ ทั้งนี้ เป็นไปได้ว่า วิทยากรส่วนหนึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่ประจำ จึงอาจให้คำแนะนำได้ไม่ครบถ้วนและไม่ลึกซึ้ง และบางกรณีใช้ภาษาที่เข้าใจยากสำหรับกลุ่มอายุน้อย (ตัวอย่างเช่น ใช้คำว่า Aberration หมายถึงตำแหน่งคลาดเคลื่อนของดาวฤกษ์) ซึ่งผู้ฟังระดับประถมเข้าใจยาก

ในบางกรณี บางวาระ อาจมีวิทยากรประจำจุดที่ให้คำแนะนำในเชิงรุก กล่าวคือเข้ามาหาผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เดินเข้ามาจุดนี้โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาถาม ชักชวนให้ทำให้ทำกิจกรรม และได้รับความสนใจอย่างดี แต่ในบางกรณีมีเจ้าหน้าที่อยู่ แต่ไม่ได้ปรากฏตัวให้ชัดเจน และมีลักษณะการดำเนินงานเชิงรับ คือ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาเล่นอุปกรณ์โดยยืนดูห่างๆ บางกรณีห่างมาก จนไม่เป็นที่สังเกต และหากผู้เข้าร่วมกิจกรรมใช้งานอุปกรณ์ไม่เป็นจะเดินผ่านไป ไม่มีเจ้าหน้าที่มาช่วยเหลือ

นิทรรศการบางโซนไม่เป็นที่สนใจ มีเพียงบอร์ดอธิบาย ซึ่งในช่วงเทศกาลอาจมีการจัดวิทยากรประจำเพื่ออธิบายหรือนำอุปกรณ์มาเพิ่มเติม เนื่องจากมีสื่อเรียนรู้อยู่แล้ว ควรใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยสร้างความน่าสนใจมากขึ้นกว่ากรณีปกติ



โซนที่มีบอร์ดแสดงภาพและข้อมูล แต่ไม่มีผู้ชม เพราะไม่มีความน่าสนใจ ไม่มีการบรรยาย
ทั้งที่สามารถนำมาใช้เป็นสื่อได้

นอกจากนี้แล้ว นิทรรศการอาจใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์โดยสื่อสารข้อมูลมากขึ้นในส่วนที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความสนใจมาก ตัวอย่างเช่น ชุดอวกาศ มีผู้มาถ่ายรูปมาก และมีรอยเท้านี้ล อาร์มสตรองอยู่ด้านล่าง ซึ่งสามารถเล่าเรื่องราว (story telling) ที่น่าสนใจมาสื่อสารได้ แต่หอดูดาวที่มีรอยเท้านี้ไม่ได้มีการอธิบายไว้ ส่วนหอดูดาวที่มีคำอธิบายที่ใหญ่และสังเกตได้ง่าย กลับไม่มีรูปรอยเท้านี้



บางหอดูดาว มีหุ่นมนุษย์อวกาศและรอยเท้าอยู่ ควรมีการสื่อสาร ว่ารอยเท้านี้มีความสำคัญอย่างไร แต่ไม่ได้มีสื่อบอกไว้



ส่วนหอดูดาวที่มีการสื่อสาร ไว้ที่บอร์ดว่า ก้าวเล็กๆ ของมนุษย์คนหนึ่ง แต่เป็นก้าวที่ยิ่งใหญ่ของมวลมนุษยชาติ (One small step for man, one giant leap for mankind) กลับไม่มีรูปรอยเท้า

กรณีของห้องดร.ระวี ภาวิไล ซึ่งมีการแสดงและเปิดวิดีโอทัศน์ แต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่สามารถเข้าใจ เนื่องจากงานแสดงอยู่ในห้องกระจก และไม่ได้ยินเสียงจากวิดีโอทัศน์ และสื่อที่จัดไว้ยังไม่ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ



ห้องของดร.ระวี ภาวิไล มีความน่าสนใจ แต่ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าใจได้



การจัดกิจกรรมต่างๆ

ส่วนการทำกิจกรรม ในช่วงที่มีงานเทศกาล เช่น การเล่นเกมต่างๆ กิจกรรมวาดภาพ ระบายสี กิจกรรมตอบคำถามความรู้ดาราศาสตร์ พบจรวดกระดาศ กิจกรรม planet walk ฯลฯ สำหรับกลุ่มเยาวชนที่มีอายุแตกต่างกัน บางกรณีเน้นความสนุกเพลิดเพลินโดยสอดแทรกประเด็นด้านดาราศาสตร์ไปเล็กน้อย ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มอายุน้อย ตัวอย่างเช่น ภายใน NARIT Family Zone & NARIT Kids Zone เป็นกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี กิจกรรมระบายสีน้ำจากตัวการ์ตูนปูนปลาสเตอร์ สตาร์เกม โกอโกวา ส่วนบางกิจกรรมอาจมีสาระมากขึ้น เช่น planet walk หรือบางกิจกรรม เช่น บิงโก มีการปรับวิธีการเล่นให้ต่างกันระหว่างกลุ่มเยาวชนอายุน้อยกับกลุ่มที่อายุมากขึ้น โดยหากเป็นกลุ่มที่มีอายุมากจะมีการอธิบายภาพที่มีรายละเอียดมากกว่ากลุ่มอายุน้อย อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งมีการอธิบายที่ไม่แตกต่างกันทั้งในกลุ่มประถมหรือมัธยม

บางกิจกรรมมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจจำนวนมาก แต่ผู้มีส่วนร่วมไม่ทั่วถึง เช่น บางกิจกรรมมีนักเรียนสนใจมาก แต่หลังจากพบว่ามีส่วนน้อยที่สามารถเข้าถึงและทำกิจกรรมได้ สัมผัสได้จริง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่จึงออกไปนอกกิจกรรม ไม่ได้เข้าร่วมต่อไป

กิจกรรมบางส่วน ไม่มีเจ้าหน้าที่ แต่ให้ผู้เข้าร่วมได้ทดลองเอง ซึ่งบางกรณีผู้เข้าร่วมก็ไม่เข้าใจ แต่ไม่ทราบว่าจะสอบถามใคร จึงเปลี่ยนไปทำกิจกรรมอื่นแทน

กิจกรรมบางจุด มีคนสนใจมาก แต่ในช่วงการบรรยายเด็กนักเรียนที่มาเข้าฟัง (โดยเฉพาะระดับประถม) หลายคนไม่มีความกระตือรือร้นหรือสนใจมากนัก เนื่องจากบางเรื่องที่บรรยายนั้นยากและใช้เวลายาวนานเกินไป เช่น กล่าวถึงสูตรการคำนวณ ซึ่งหากมีภาพประกอบ อธิบายสูตร หรือมีบอร์ดแสดงระหว่างบรรยาย อาจสร้างความเข้าใจและน่าสนใจมากขึ้น

กิจกรรม Workshop บางกิจกรรมเจ้าหน้าที่ตอบบางคำถามไม่ได้ บางกรณีกิจกรรมเปิดให้บริการสั้นเกินไป เก็บของเร็ว ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนคิดว่ากิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดสิ้นสุดลงแล้ว





ท้องฟ้าจำลอง

พบว่ากิจกรรมการชมท้องฟ้าจำลองผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความชื่นชอบวิทยากร ซึ่งบรรยายได้ดีและน่าสนใจ แต่อาจมีบางช่วงที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางรายรู้สึกไม่น่าสนใจ (แต่มีไม่มากนัก) ในระหว่างการชมผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนมีการใช้มือถือแม้ว่าจะมีการบรรยายแล้ว แต่หลังจากนั้น เมื่อบรรยายไปครู่หนึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมเหล่านั้นจะเริ่มสนใจในส่วนที่มีการนำเสนอมากขึ้น

การบรรยายในหอดูดาวแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน และมีเทคนิคในการสร้างความสนใจหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกัน กล่าวคือบางหอดูดาวมีการบรรยายโดยไม่มีช่วงเวลาให้ถามตอบ แต่บางหอดูดาวมีการพูดคุยหรือถามตอบกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสร้างความน่าสนใจมากขึ้น เช่น ถามว่าน้องลองทายดูว่าเปลวไฟสีอะไรที่ร้อนที่สุดคะ แล้วใครเป็นคนร้อนแรงที่สุดในห้องคะ ใครสวยที่สุดในห้อง ฯลฯ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มาชมและทำกิจกรรมในช่วงกลางวัน ส่วนใหญ่สนใจท้องฟ้าจำลอง ซึ่งเป็นจุดดึงดูดให้มาชมจำนวนมาก หลายคนเข้าชมงานโดยมีความต้องการชมท้องฟ้าจำลองโดยเฉพาะ แต่ในช่วงงานเทศกาลอาจรองรับความต้องการได้จำกัด โดยเฉพาะกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนที่ไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า อาจไม่ได้รับชม หรือนักเรียนที่ทางโรงเรียนไม่ได้จองมา อาจต้องเสียค่าเข้าชมเอง



กิจกรรมช่วงกลางคืน

กิจกรรมการดูดาวในท้องฟ้าจริง สามารถจัดได้เฉพาะบางช่วงเวลาเท่านั้น ในงานเทศกาลเช่น งานมหกรรมดาราศาสตร์ที่เชียงใหม่ไม่สามารถจัดได้ หรือในช่วงปรากฏการณ์ดาวเสาร์ใกล้โลก มีเพียงหอดูดาวสงขลาเท่านั้นที่สามารถจัดได้ ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาตลอดปีนี้ ท้องฟ้ามีสภาพที่ไม่เอื้ออำนวยในการดูดาวมากนัก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมากมีความผิดหวัง เนื่องจากหลายคนมาที่หอดูดาวเพื่อร่วมกิจกรรมเฉพาะช่วงกลางคืนเพื่อจะดูท้องฟ้าจริงโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่แม้ว่าจะผิดหวัง แต่มีความเข้าใจว่ามีโอกาสที่จะไม่ได้รับชมอยู่ เนื่องจากสภาพอากาศอาจเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ และจำนวนมากให้ความเห็นว่าจะมาชมอีกในโอกาสต่อไป

อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนในบางหอดูดาวให้ความเห็นว่า การรอคอยเพื่อชมท้องฟ้าจริงน่าเบื่อหน่าย และไม่มีแรงจูงใจความคืบหน้าว่าสภาพอากาศจะดีขึ้นเมื่อใด ขณะนี้สภาพอากาศเป็นอย่างไรแล้วมีโอกาสได้รับชมเพียงใด นอกจากนั้น บางหอดูดาวยังไม่มีกิจกรรมอื่นที่น่าสนใจมาให้ทำในช่วงการรอคอย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมากกลับบ้านก่อนที่จะได้มีโอกาสชม ทำให้กิจกรรมเสวนาดูดาวเสาร์ใกล้โลกในบางหอดูดาวมีจำนวนน้อย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนให้ความเห็นว่ากิจกรรมการเสวนาจัดตึกเกินไป ทำให้มีคณเริ่มกลับบ้าน

อย่างไรก็ตามบางหอดูดาวมีกิจกรรมอื่น เช่น ดนตรี ตอบคำถาม หรือหอดูดาวต่างๆ ที่จัดดูดาวไม่ได้ในช่วงปรากฏการณ์ดาวเสาร์ใกล้จะมีกิจกรรมไลฟ์สดจากสงขลาโลกมาทดแทน ซึ่งช่วยให้ความเบื่อหน่ายและผิดหวังลดลง

นอกจากการดูดาวแล้ว ยังมีกิจกรรมการชมกล้องโทรทรรศน์ ซึ่งบางกรณีที่ไม่สามารถชมท้องฟ้าจริงได้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะร่วมกิจกรรมนี้แทน แต่เนื่องจากสถานที่โดยปกติไม่ได้ออกแบบเพื่อรองรับการชมจากคนจำนวนมาก อาจทำให้การเดินขึ้นไปชมมีความไม่สะดวกและมีความเสี่ยง เช่น บันไดทางขึ้นไปยังพื้นที่จัดกิจกรรมค่อนข้างชัน แคบ และมีมืดเนื่องจากต้องควบคุมความสว่าง และบางกรณี ไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างระหว่างทางเดินชำรุด จึงแก้ไขโดยให้เจ้าหน้าที่คอยยืนบอกทางและใช้ไฟฉายช่วยส่องแทน

ในการเข้าชม บางหอดูดาวมีการแบ่งเป็นรอบละประมาณ 40 คน ซึ่งจะช่วยให้ลดความแออัด และลดความเสี่ยงจากโรคโควิด-19 แต่บางแห่งไม่ได้จำกัดจำนวนคน จึงมีความแออัดมาก



สิ่งอำนวยความสะดวก

บางหอดูดาวมีการเตรียมจัดร้านขายอาหารรองรับงานเทศกาล เช่น ที่หอดูดาวเชียงใหม่ มีการเปิดร้านต่างๆ และมีรถ food truck ให้บริการ โดยมีการตั้งซื้อร้านให้เกี่ยวข้องกับเรื่องราวทางดาราศาสตร์ เช่น ชื่อกลุ่มดาว ดวงดาว หรือดาวในระบบสุริยจักรวาล ส่วนที่หอดูดาวสงขลา มีร้านกาแฟ ซึ่งมีจุดชมวิวด้านนอกร้านด้วย อย่างไรก็ตาม หลายแห่งมีความไม่สะดวกในด้านของอาหาร โดยมีอาหารขายน้อย หรือไม่มี หรือมีเพียงตักตัก ซึ่งบางแห่งก็ใช้งานไม่ได้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนมีการเตรียมอาหารเอง แต่มีบางรายไม่ได้เตรียมต้องออกไปภายนอกเพื่อหาอาหาร

นอกจากนั้น ในด้านของที่ระลึก บางหอดูดาวมีร้านขาย แต่บางแห่งแม้ว่าจะมีร้านแต่ไม่ได้มีการขายเนื่องจากร้านปิด เพราะผู้ประกอบการที่ดูแลร้านไม่สามารถทำกำไรได้จึงไม่เปิดร้าน หรือบางแห่งพบว่าร้านขายของอยู่ไกลจากอาคารที่ทำกิจกรรม แต่มีการแก้ไขปัญหาโดยตั้งโต๊ะขายของที่จุดอื่นที่สังเกตได้ง่ายและเข้าถึงได้ง่ายแทน ทั้งนี้แม้ว่าการขายของที่ระลึกในบางหอดูดาวอาจไม่ใช่ช่องทางที่ทำกำไรมากนัก เนื่องจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นเยาวชนส่วนใหญ่ ไม่มีกำลังซื้อมาก อาจเปิดร้านเพื่อให้มีกิจกรรมน่าสนใจมากขึ้น หรือใช้ของที่ระลึกมาช่วยส่งเสริมการขายอีกรูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากสามารถหาของที่ระลึกที่มีราคาถูกลงและน่าสนใจอาจช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนใจในสินค้าและมีการซื้อขามากขึ้น

การดำเนินงานเพื่อป้องกันโรคโควิด - 19

ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 หอดูดาวแต่ละแห่งมีมาตรการและวิธีการควบคุมการแพร่ระบาดในสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 โดยการตรวจวัดอุณหภูมิ และเจลแอลกอฮอล์ล้างมือที่จุดลงทะเบียน และมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์กระจายอยู่ทั่วไปภายในงาน รวมทั้งการสวมหน้ากากอนามัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ของ สดร.

อย่างไรก็ตาม การเข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ยังมีมาตรการในการควบคุมระยะห่างที่ไม่ดีพอ ทำให้ในหลายจุดอาจมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมกลุ่มอย่างหนาแน่น โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลซึ่งมีกลุ่มนักเรียนจากโรงเรียนต่างๆ เข้าชมงาน หรือการดูดาวท้องฟ้าจริงในช่วงกลางคืนที่บางแห่งมีคนหนาแน่นมาก แม้ว่าในบางส่วนอาจมีการควบคุมบ้าง เช่น เปิดประตูไว้และใช้พัดลมแทนเครื่องปรับอากาศลดการเข้าร่วมกิจกรรม การจัดกลุ่มให้สลับกันเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละโซน การจัดกลุ่มดูดาวแยกเป็นรอบ รอบละ 40 คน อย่างไรก็ตาม กิจกรรมส่วนใหญ่จะไม่มี ความเข้มงวดในด้านนี้ นอกจากนี้ กิจกรรมที่ต้องมีการสัมผัส เช่น ยกลูกอูกกาบาศ ไม่มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ ณ จุดนั้น อีกทั้งการใช้อุปกรณ์หลายอย่างมีความเสี่ยงเนื่องจากการสัมผัสบ่อย แต่พฤติกรรมกรรมการทำความสะอาดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ยังมีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น



1.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ มีข้อเสนอแนะดังนี้

สถานที่ของการจัดกิจกรรม

- การจัดกิจกรรมมหกรรมดาราศาสตร์ที่เชียงใหม่ มีกิจกรรมที่อาคารท้องฟ้าจำลองและอาคารศูนย์ปฏิบัติการหอดูดาวแห่งชาติและวิศวกรรม ซึ่งมีระยะทางห่างกันพอสมควร และมีสภาพอากาศที่มีฝนตกตลอดวัน ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปยังอีกอาคารหนึ่งเพื่อเข้าชม Astro Lab ได้โดยสะดวก ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ มีผู้ให้ข้อมูลจำนวนมากเสนอแนะว่า ควรมีการจัดรถรับ-ส่ง ระหว่าง 2 อาคาร จะทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีโอกาสในการได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมขั้นสูงจำนวนมากขึ้น

- หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติฯ ต่างๆ ควรมีบอร์ดขนาดใหญ่เพื่อแสดงผังกิจกรรมต่างๆ เพื่อแสดงว่ากิจกรรมต่างๆ อยู่บริเวณใด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถวางแผนการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสะดวก นอกจากนั้น บางกิจกรรมจัดอยู่ในพื้นที่ค่อนข้างไกลจากกิจกรรมอื่น ทำให้ผู้เข้าร่วมหลายรายไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมนั้น เพราะไม่ทราบว่ามีการจัดกิจกรรมในส่วนนั้น ภายในงานควรมีป้ายระบุระหว่างทางเดินเข้าชมกิจกรรม

นิทรรศการ

- เนื่องจากในหลายกรณี วิทยากรประจำจุดหอดูดาวมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงอาจเพิ่มเติมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ สื่อต่างๆ ให้สามารถทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เหล่านั้นมากขึ้น เนื่องจากขณะนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่สนใจหรือให้เวลากับการศึกษาป้ายที่ชี้แจงไว้ ทำให้ทำการทดลองผิดพลาดหรือไม่สำเร็จ หรือไม่เข้าใจการทดสอบ

- ในบางโซนที่มีอุปกรณ์หรือสื่อ เช่น บอร์ดที่นำเสนอข้อมูลทางดาราศาสตร์ แต่ยังไม่ได้รับความสนใจ โดยในช่วงวันเทศกาล อาจมีการนำอุปกรณ์ สื่อต่างๆ หรือมีวิทยากรคอยให้ข้อมูล สื่อสาร ให้ความรู้ เพื่อสร้างความสนใจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มาชม จะเป็นประโยชน์มากขึ้น

- บางอุปกรณ์ที่มีผู้สนใจมาก แต่ยังไม่มีการอธิบายเพียงพอ อาจเพิ่มสื่อที่แสดงเรื่องราว ความรู้ มากขึ้น เช่น ชุดอวกาศ รอยเท้าในดิน อาร์มสตรอง มีข้อความที่ให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจมากกว่านี้ได้

วิทยากร

- ควรมีการซักซ้อมวิทยากรในการให้ความรู้ถึงการจัดงานในภาพรวมด้วย โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ได้เป็นบุคลากรประจำของ สดร. เพื่อตอบคำถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมในกรณีที่มากกว่าจุดที่ประจำอยู่ เช่น นิทรรศการกิจกรรมอื่นๆ อยู่ที่ใด มีอะไรน่าสนใจในขณะนี้

- ในหลายกรณี วิทยากรประจำจุดหอดูดาวมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถให้ความรู้กับผู้เข้าชมกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง แม้แต่ในช่วงเวลาปกติ จึงอาจเพิ่มเติมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ สื่อต่างๆ ที่สามารถทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เหล่านั้นมากขึ้น โดยเฉพาะสื่อสมัยใหม่ที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากขณะนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่สนใจหรือให้เวลากับการศึกษาป้ายที่ชี้แจงไว้ ทำให้ทำการทดลองผิดพลาด หรือไม่สำเร็จ หรือไม่เข้าใจการทดสอบ

- บางกรณีการใช้ภาษาพูดของวิทยากรสื่อสารกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นภาษาในเชิงวิชาการและเป็นทางการ ทำให้ในบางครั้งอาจทำให้เยาวชนไม่เข้าใจในการสื่อสารจากวิทยากรเพื่ออธิบายคล้ายข้อสงสัยได้ ตัวอย่างเช่น ใช้คำว่า Aberration หมายถึง ตำแหน่งคลาดเคลื่อนของดาวฤกษ์ อธิบายได้กระชับ ประถม เป็นต้น ในการจัดกิจกรรมครั้งถัดไปอาจอบรมและฝึกให้วิทยากร ทีมงาน มีการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารกับทุกกลุ่มวัยอย่างชัดเจน

การจัดกิจกรรม

- ในบางเทศกาล ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม workshop สั้นเกินไป มีการเก็บของเร็ว ทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ว่ากิจกรรมมหกรรมดาราศาสตร์เสร็จสิ้นแล้ว การทำกิจกรรมจึงควรทิ้งระยะให้แน่ใจว่าไม่มีคนมาเข้าร่วมแล้วจึงเก็บอุปกรณ์ และมีข้อมูลแจ้งว่ายังคงมีกิจกรรมอื่นใดอีกที่ยังสามารถเข้าร่วมได้
- กรณีที่มีการรอคอยหรือล่าช้า เช่น การรอดูดาวในท้องฟ้าจริง อาจมีกิจกรรมเพิ่มเติมให้ไม่เบื่อหน่าย และอาจประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความล่าช้าว่าเกิดขึ้นเพราะอะไร อาจจะสามารถเริ่มกิจกรรมได้ตั้งแต่ตอนไหน อัปเดตสถานการณ์และข้อมูลให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรม

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ในช่วงเทศกาลอาจมีการเพิ่มร้านค้าและจุดบริการในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากบริเวณโดยรอบไม่มีจุดให้บริการอาหารทำให้ต้องเดินทางออกไกลจากสถานที่จัดกิจกรรม หรือแจ้งให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบว่าควรนำอาหารมา เนื่องจากมีจุดที่สามารถรับประทานอาหารได้รองรับอยู่
- ร้านค้าขายของที่ระลึก หากไม่สามารถขายได้ในช่วงเวลาปกติ อาจมีการจัดบูทขายในช่วงเทศกาล เพื่อให้เกิดกิจกรรมที่มีความน่าสนใจมากขึ้น หาของที่ระลึกที่มีราคาถูกลงอาจช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนใจสินค้าและมีการซื้อขายมากขึ้น

การประชาสัมพันธ์

- จากการสังเกตการณ์พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ทราบว่ามีการจัดกิจกรรมนี้ขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ทราบจากการผ่านทางโดยบังเอิญ (บางกรณีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรู้จักหอดูดาวแล้ว แต่ไม่ทราบว่ามีการจัดกิจกรรม) จึงควรประชาสัมพันธ์ให้คนในท้องที่รับรู้มากขึ้น
- อาจมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นในกลุ่มเว็บไซต์หรือสื่อต่างๆ ด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด นอกจากนั้น หากหอดูดาวมีจุดขายที่มากกว่าทั่วไป เช่น มีทิวทัศน์สวยงาม อาจนำมาใช้ประชาสัมพันธ์ในกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มทั่วไปด้วย หากสามารถผลักดันให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวประจำจังหวัดจะเป็นประโยชน์
- การสแกน QR – CODE จากฐานกิจกรรมต่างๆ เพื่อไปแลกของที่ระลึก นักเรียนบางคนไม่มีโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์ไม่ได้เป็นสมาร์ทโฟน อาจเพิ่มช่องทางในการขอรับของที่ระลึกในรูปแบบอื่นๆ เช่น จัดทำสมุดสะสมแต้ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำฐานประทับตราและสามารถเอาไปแลกของที่ระลึกได้

การจัดการในช่วงสถานการณ์โควิด-19

- แม้ว่าทางหอดูดาวจะมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากโรคโควิด-19 แล้ว เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิ การมีเจลแอลกอฮอล์ในแต่ละจุด บางกรณีมีม็อดูลพลาสติกให้ผู้เข้าใช้บริการได้ใส่ป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสอุปกรณ์โดยตรง แต่อาจเพิ่มเติมมากขึ้นในส่วนของมาตรการลดความแออัด มีการจัดกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมแยกเป็นกลุ่มย่อยในการเข้าชมหรือร่วมกิจกรรม การเว้นระยะห่าง มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และหลังการสัมผัสเครื่องมือ และอุปกรณ์ทุกครั้ง

บทที่ 2

สรุปภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลในประเด็นต่างๆ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการดำเนินงานในช่วงเวลาต่างๆ 3 วาระหลักได้แก่

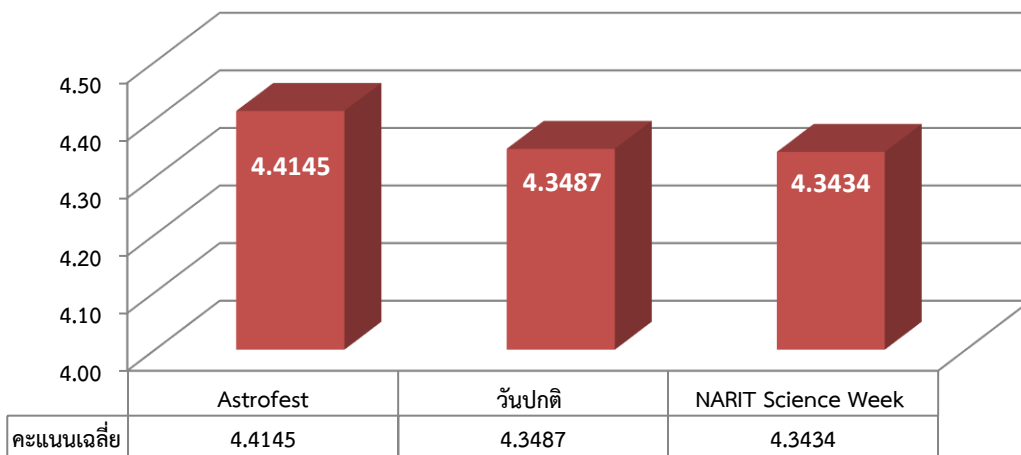
- งานมหกรรมดาราศาสตร์ ประจำปี 2565 (NARIT Astro Fest 2022) วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2565
- กิจกรรมวันปกติ ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม - 31 พฤษภาคม 2565
- สัปดาห์วิทยาศาสตร์ (NARIT Science Week) ระหว่างวันที่ 15 - 21 สิงหาคม 2565

2.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถาม

จากการสำรวจผู้เข้าร่วมกิจกรรมแยกตามมิติต่างๆ เช่น แยกตามการจัดงาน และแยกตามช่วงเวลา (กลางวัน/กลางคืน) ได้ผลการสำรวจดังนี้

2.1.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยของแต่ละงาน

แผนภาพที่ 2.1 ระดับคะแนนเฉลี่ย (ทุกหอดูดาวฯ) กิจกรรมภาคกลางวัน

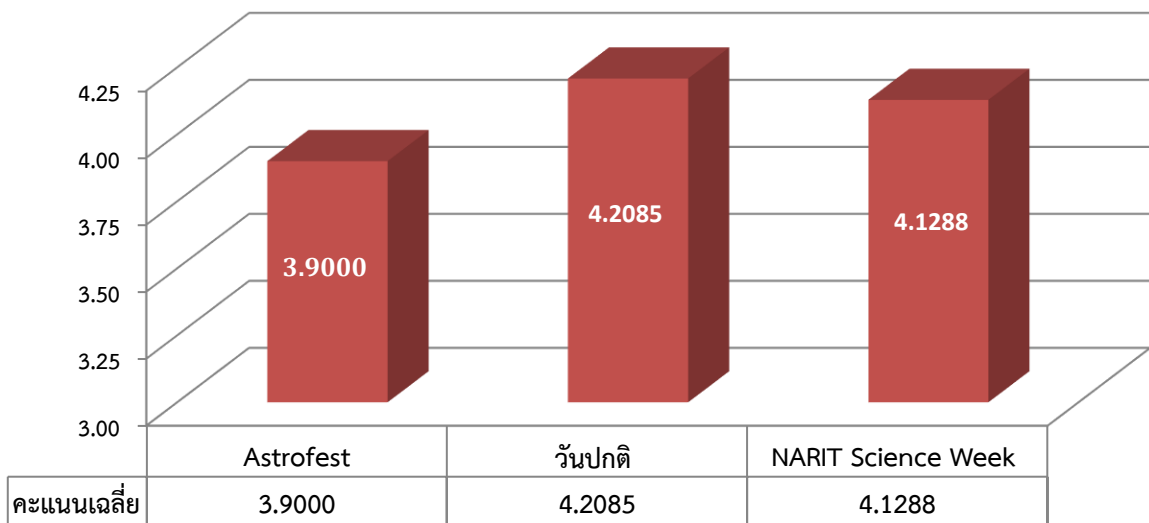


ตารางที่ 2.1 ระดับคะแนนเฉลี่ย (ทุกหอดูดาวฯ) กิจกรรมภาคกลางวัน

กิจกรรมกลางวัน	คะแนนเฉลี่ย
งานมหกรรมดาราศาสตร์ (Astro Festival)	4.4145
กิจกรรมวันปกติ	4.3487
สัปดาห์วิทยาศาสตร์ (NARIT Science Week)	4.3434
เฉลี่ยทุกงาน	4.3689

ผลคะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (ภาคกลางวัน) พบว่าผู้ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในงานมหกรรมดาราศาสตร์มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.4145 รองลงมา ได้แก่ กิจกรรมในวันปกติ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3487 และงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3434 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 2.2 ระดับคะแนนเฉลี่ย (ทุกหอดูดาวฯ) กิจกรรมภาคกลางคืน



ตารางที่ 2.2 ระดับคะแนนเฉลี่ย (ทุกหอดูดาวฯ) กิจกรรมภาคกลางคืน

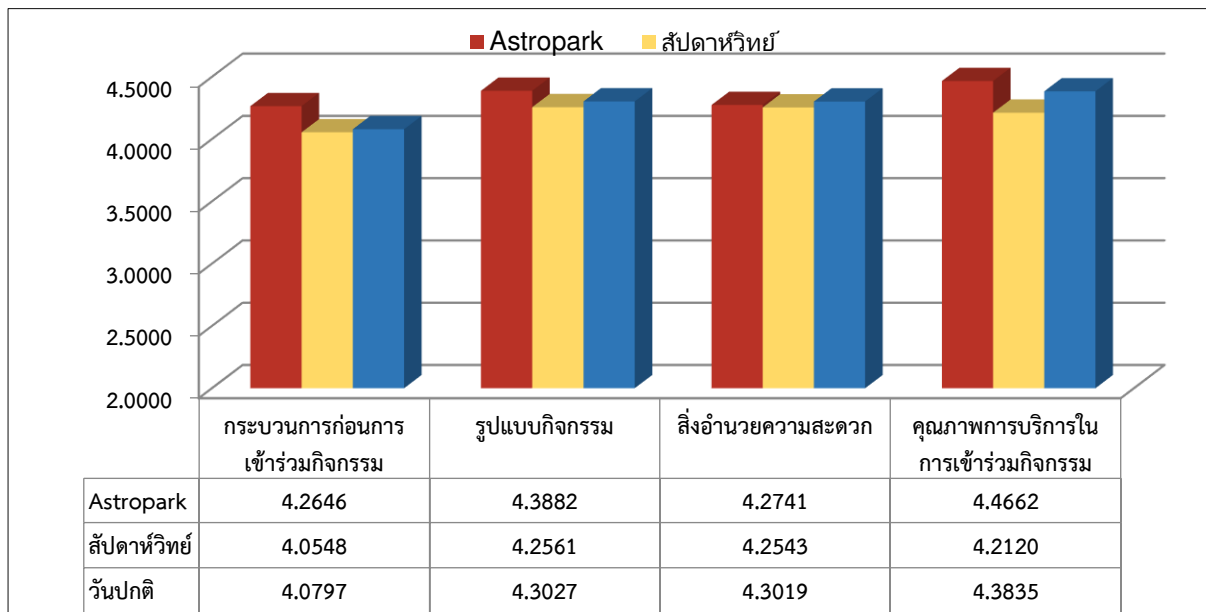
กิจกรรมกลางคืน	คะแนนเฉลี่ย
งานมหกรรมดาราศาสตร์ (Astro Festival)	3.9000
กิจกรรมวันปกติ	4.2085
สัปดาห์วิทยาศาสตร์ (NARIT Science Week)	4.1288
เฉลี่ยทุกงาน	4.0791

ผลคะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (ภาคกลางคืน) พบว่าผู้ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในกิจกรรมวันปกติมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2085 รองลงมา ได้แก่ งานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.1288 และงานมหกรรมดาราศาสตร์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.9000 ตามลำดับ

2.1.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยประเด็นหลักในการบริการ แยกแต่ละงาน

เมื่อนำประเด็นหลักเฉพาะที่มีการประเมินเหมือนกันในแต่ละงานมาทำการเปรียบเทียบ แยกแต่ละงาน และแยกช่วงเวลา (กลางวัน/กลางคืน) จะได้ข้อมูลดังแสดงในแผนภาพและตาราง ดังนี้

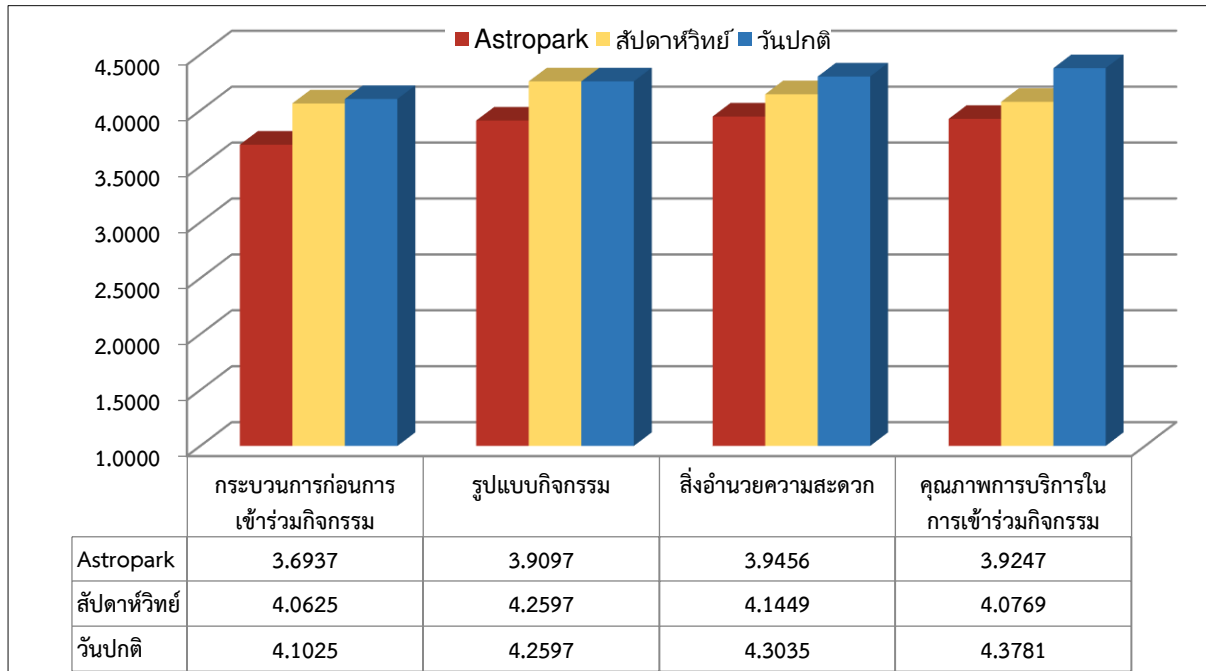
แผนภาพที่ 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยประเด็นหลักในการบริการ แยกแต่ละงาน (ภาคกลางวัน)



ตารางที่ 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยประเด็นหลักในการบริการ แยกแต่ละงาน (ภาคกลางวัน)

ความพึงพอใจหัวข้อต่างๆ	Astro park	สัปดาห์วิทย์	วันปกติ	คะแนนเฉลี่ย
กระบวนกรก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม	4.2646	4.0548	4.0797	4.1597
รูปแบบกิจกรรม	4.3882	4.2561	4.3027	4.3222
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.2741	4.2543	4.3019	4.2642
คุณภาพการบริการในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.4662	4.2120	4.3835	4.3391

แผนภาพที่ 2.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยประเด็นหลักในการบริการ แยกแต่ละงาน (ภาคกลางคืน)



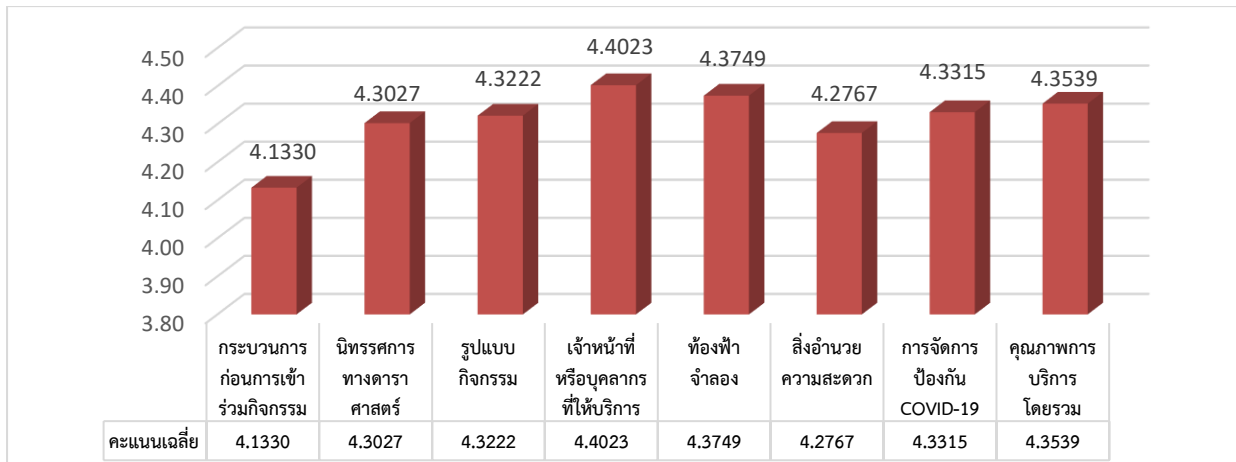
ตารางที่ 2.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยประเด็นหลักในการบริการ แยกแต่ละงาน (ภาคกลางคืน)

ความพึงพอใจหัวข้อต่างๆ	Astro park	สัปดาห์วิทย์	วันปกติ	คะแนนเฉลี่ย
กระบวนการก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม	3.6937	4.0625	4.1025	3.8781
รูปแบบกิจกรรม	3.9097	4.2597	4.2597	4.0847
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.0055	4.2681	4.3002	4.1368
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.9456	4.1449	4.3035	4.0453
คุณภาพการบริการในการเข้าร่วมกิจกรรม	3.9247	4.0769	4.3781	4.0008

2.1.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยแยกรายหัวข้อ

เมื่อนำระดับคะแนนเฉลี่ย มาแยกเป็นรายหัวข้อที่สำคัญ สามารถแสดงในกราฟดังนี้

แผนภาพที่ 2.5 ระดับคะแนนเฉลี่ย แยกรายหัวข้อ (ภาคกลางวัน)

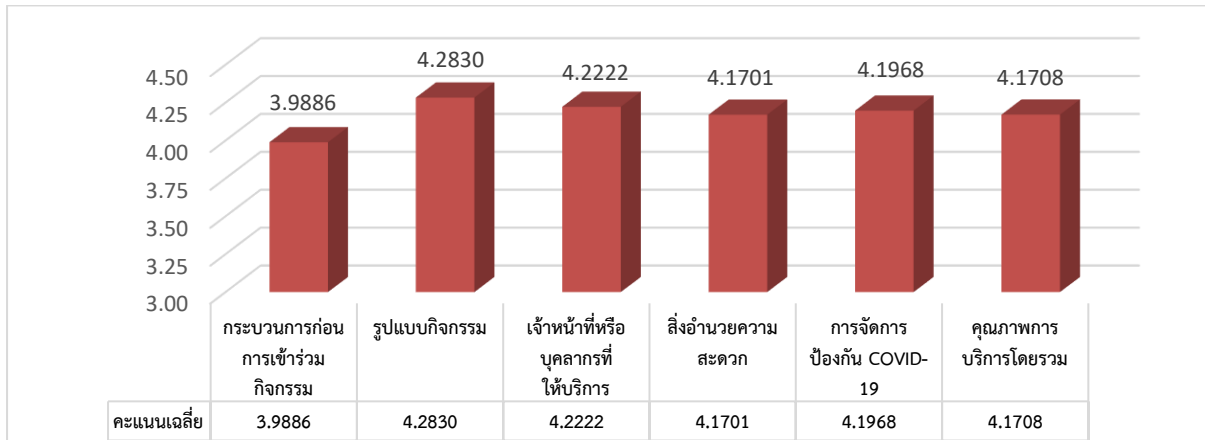


ตารางที่ 2.5 ระดับคะแนนเฉลี่ย แยกรายหัวข้อ (ภาคกลางวัน)

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย
กระบวนการก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม	4.1330
นิทรรศการทางดาราศาสตร์	4.3027
รูปแบบกิจกรรม	4.3222
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.4023
ท้องฟ้าจำลอง	4.3749
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.2767
การจัดการป้องกัน COVID-19	4.3315
คุณภาพการบริการโดยรวม	4.3539

ผลการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมภาคกลางวัน มีความพึงพอใจหัวข้อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.4023 รองลงมา ได้แก่ ท้องฟ้าจำลอง ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3749 คุณภาพการบริการโดยรวม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3539 การจัดการป้องกัน COVID-19 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3315 รูปแบบกิจกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3222 นิทรรศการทางดาราศาสตร์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.3027 สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.2767 และกระบวนการก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.1330 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 2.6 ระดับคะแนนเฉลี่ย แยกรายหัวข้อ (ภาคกลางคืน)



ตารางที่ 2.6 ระดับคะแนนเฉลี่ย แยกรายหัวข้อ (ภาคกลางคืน)

คะแนนเฉลี่ย (กลางคืน)	คะแนนเฉลี่ย
กระบวนการก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม	3.9886
รูปแบบกิจกรรม	4.2830
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.2222
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.1701
การจัดการป้องกัน COVID-19	4.1968
คุณภาพการบริการโดยรวม	4.1708

ผลการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมภาคกลางคืน มีความพึงพอใจหัวข้อรูปแบบกิจกรรมมากที่สุดที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.2830 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.2222 การจัดการป้องกัน COVID-19 ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.1968 คุณภาพการบริการโดยรวม ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.1708 สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.1701 และกระบวนการก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.9886 ตามลำดับ

2.2 สรุปประเด็นจากการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บโดยใช้แบบสอบถาม มีประเด็นสรุปที่สำคัญดังนี้

1. ระดับคะแนนโดยรวมของแต่ละหอดูดาวในแต่ละงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”
2. เมื่อพิจารณาระดับคะแนนรายหัวข้อ พบว่ามีคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจมากที่สุด” อย่างไรก็ตาม หัวข้อที่มีระดับคะแนนน้อยกว่าหัวข้ออื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดคือ กระบวนการก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งมีประเด็นสำคัญคือการประชาสัมพันธ์ยังมีปัญหาครอบคลุมเป้าหมายไม่ทั่วถึง และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารบางประการไม่ครบถ้วน แต่ยังคงได้ระดับคะแนนที่ดีอยู่ โดยระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” ทั้งในภาคกลางวันและภาคกลางคืน
3. ระดับคะแนนเฉลี่ยของทุกหอดูดาวฯ ในภาคกลางวัน ระดับความพึงพอใจของงานมหกรรมดาราศาสตร์ (Astro Fest) มีคะแนนสูงสุด และสูงกว่ากิจกรรมในงานอื่นๆ อย่างชัดเจน เนื่องจากในช่วงของงานมหกรรมดังกล่าว มีกิจกรรมพิเศษจำนวนมากกว่างานวันอื่นๆ ทั้งกิจกรรมวันปกติและสัปดาห์วิทยาศาสตร์ (NARIT Science Week)
4. อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนเฉลี่ยในภาคกลางคืน ระดับความพึงพอใจของงานมหกรรมดาราศาสตร์ (Astro Fest) มีระดับคะแนนต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเกิดจากช่วงระยะเวลาของการจัดงานเป็นช่วงที่ท้องฟ้ามีทัศนวิสัยไม่ดี ไม่เหมาะสมกับการดูดาว ในขณะที่งานวันปกติ ในช่วงเวลาที่มีการสำรวจ (เดือน พ.ค. 2565) เป็นช่วงที่ท้องฟ้ามีความปลอดโปร่งมากกว่า ส่วนในช่วงวันงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ (NARIT Science Week) ในช่วงเดือนสิงหาคม มีปัญหาจากสภาพอากาศในบางครั้ง