



รายงานการศึกษาผู้ใช้
เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา
(ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ)

จัดทำโดย

นางสาวนิลาวัลย์	อำบุญชู	62101010247
นางสาวพรินทร์ทิพย์	หลักปัญญา	62101010249
นางสาวศกลวรรณ	จักรเพ็ชร	62101010252
นายกฤษกร	ดีเดช	62101010657
นางสาวธัญญา	ดีสะเมาะ	62101010662
นางสาววิศรา	ผาชัยภูมิ	62101010675
นางสาวอิฐฐอร	แสนกว้าง	62101010678

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



รายงานการศึกษาผู้ใช้
เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา
(ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ)

จัดทำโดย

นางสาวนิลาวัลย์	อำบุญชู	62101010247
นางสาวพรินทร์ทิพย์	หลักปัญญา	62101010249
นางสาวศกลวรรณ	จักรเพ็ชร	62101010252
นายกฤษกร	ดีเดช	62101010657
นางสาวธัญญา	ดีสะเมาะ	62101010662
นางสาววิศรา	ผาชัยภูมิ	62101010675
นางสาวอิฐฐอร	แสนกว้าง	62101010678

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้
หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ.....	ก
1. ชื่อประเด็นที่ศึกษา.....	1
2. ขั้นตอนการศึกษา.....	1
2.1 กลุ่มเป้าหมาย.....	1
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	1
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา.....	1
2.3.1 การการสัมภาษณ์.....	1
2.3.2 Customer Journey Map.....	2
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล.....	3
2.4.1 วิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์.....	3
2.4.2 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map.....	11
2.5 สรุปผลการศึกษา.....	12
2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	12
2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map.....	14
2.5.3 สรุปผลการศึกษา.....	16
3. แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้.....	17
4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project.....	18
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายวิชา และการพัฒนาทักษะหรือ สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project.....	18
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....	19
ภาคผนวก.....	20

1. ชื่อที่ประเด็นศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ)

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลอง จำนวน 7 คน

2.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์การใช้บริการท้องฟ้าจำลองของผู้ใช้บริการ

2.3 วิธีที่เหมาะสมในการศึกษา

ศึกษาผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลองด้วย 2 วิธีการ คือ การสัมภาษณ์ และ Journey Map

2.3.1 การสัมภาษณ์

เป็นวิธีเก็บข้อมูลรูปแบบหนึ่ง ผู้เก็บข้อมูลร่วมกันออกแบบคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาและคำนึงถึงปัญหาจากการใช้บริการของผู้ใช้ โดยช่องทางที่ใช้สัมภาษณ์เป็นช่องทางออนไลน์ ได้แก่ การวิดีโอคอลแบบกลุ่ม แบบเดี่ยว และสัมภาษณ์ผ่านข้อความแชท โดยบันทึกข้อมูลที่ได้ระหว่างทำการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผล ในส่วนของคำถามสัมภาษณ์มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกริ่นนำ

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน จำนวนกี่ครั้ง

คำถามที่ 2 : ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของท้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการ และมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คำถามหลัก

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการท้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

ส่วนที่ 3 คำถามเจาะจง

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาท้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในห้องฟ้าจำลองไหม หรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจ หรือไม่ประทับใจ

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของห้องฟ้าจำลองต่อไหม และถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของห้องฟ้าจำลอง

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่า ในการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาใช้บริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้เข้าใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลอง และรู้สึกอย่างไร มีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการหรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะทำอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟ้าจำลองผู้เข้าใช้รู้สึกว่ามีความชัดเจนเข้าใจ หรือมีความเหมาะสมไหม และผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการใช้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาที แล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

2.3.2 Customer Journey Map

เป็นการศึกษาเส้นทางการใช้บริการของผู้ใช้ห้องฟ้าจำลองตั้งแต่ก่อนที่เข้าไปใช้บริการ ระหว่างที่ใช้บริการ อยู่ได้เจอประสบการณ์แบบไหน จนถึงหลังจากที่ใช้บริการเสร็จสิ้นแล้วมีความรู้สึกประทับใจหรือไม่ประทับใจอย่างไร โดยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้มาวิเคราะห์แล้วทำออกมาเป็น Journey Map มีกิจกรรมที่ผู้ใช้ทำ (Activities) จุดปะทะ (Touch Point) ปัญหาที่เกิดขึ้น (Pain Point)

ความรู้สึกของผู้ใช้ (Feeling) โอกาสในการปรับปรุงบริการ (Opportunities) หลังจากได้ข้อมูลครบแล้ว ทำการสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นภาพความรู้สึกของกลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาท้องฟ้าจำลองนี้

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากผลการสัมภาษณ์ที่ทางกลุ่มผู้จัดทำรายงานได้ทำการรวบรวมจากกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมด 7 คน พบว่าคำตอบที่ใจความเหมือนกันนั้น ทางผู้จัดทำรายงานจะทำการวิเคราะห์รวมกัน โดยที่มีการกำกับตัวเลขไว้ทางด้านหน้าของคำตอบนั้น ๆ เพื่อเป็นการระบุให้ทราบทั่วกันว่า คำตอบที่กล่าวเขียนนั้นเป็นของผู้ใช้บริการที่ให้สัมภาษณ์คนที่เท่าไร เช่น (1) หมายถึงผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

ส่วนที่ 1 คำถามเกริ่นนำ

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน จำนวนกี่ครั้ง

สรุป ส่วนใหญ่ผู้เข้าใช้บริการมีการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองอยู่ในช่วงวัยเรียนกันมีตั้งแต่ช่วงประถมศึกษา มัธยมศึกษา ตลอดจนอยู่ในระดับชั้นอุดมศึกษา

- (1) “1 ครั้ง ตอนประถมศึกษา”
- (2) “3 ครั้ง ตอนประถมศึกษา 1 ครั้ง และตอนมัธยมศึกษา 2 ครั้ง”
- (5) “2 ครั้ง ตอนอุดมศึกษา”
- (6) “2 ครั้ง ตอนประถมศึกษา”

คำถามที่ 2 : ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของท้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

สรุป มีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย เช่น มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามา มีบรรยากาศที่ดีขึ้น แต่บางบริการยังไม่สามารถใช้บริการได้ ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้สึกพอใจ

- (4) “เห็น ทาสีตึกใหม่”
- (5) “เปลี่ยนแปลงน้อย นิทรรศการเหมือนเดิม ชอบท้องฟ้าจำลองครั้งล่าสุดที่ไปเป็นปัจจุบันดีส่วนนิทรรศการเหมือนเดิมเลยเฉย ๆ มีอะไรให้เล่นบ้างแต่น้อย อยากให้เพิ่มกิจกรรม advanced มากกว่านี้”
- (6) “จากที่ไปมาล่าสุดบางตึกปิดไม่ให้ใช้บริการ ได้เข้าชมแค่พวกนิทรรศการสัตว์น้ำ กับนิทรรศการอวกาศในเรื่องที่เปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นพวกการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการนำเสนอข้อมูลให้น่าสนใจมากขึ้น”
- (7) “มีการเปลี่ยนแปลง คือนิทรรศการ การดูดาว รู้สึกพอใจ”

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

สรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการทั้งหมดพบว่าวัตถุประสงค์ที่มีมากกว่าครึ่งของผู้ใช้บริการที่มีก่อนเข้าใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการเข้าบริการห้องโดมดูดาวจำลองและมีวัตถุประสงค์อื่นลดหลั่นกันมาทั้งด้านที่ได้รับความรู้และได้เรียนรู้ หาความรู้ด้านดาราศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้ที่มีวัตถุประสงค์ที่อยากได้รับบรรยากาศ การบริการที่ดี เครื่องเล่นภายในนั้น

- (1) “คาดหวังว่าจะได้รับความรู้ทางด้านดาราศาสตร์ ได้เรียนรู้เรื่องพวกกลุ่มดาวต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และได้ดูดาวในห้องที่มีการฉายแบบ 3D ซึ่งเหมือนได้นั่งมองท้องฟ้าจริง ๆ ทั้งยังได้ใช้อุปกรณ์กล้องโทรทรรศน์ในการส่องดูดาวอีกด้วย”
- (2) “คาดหวังจะเจอบรรยากาศที่ดี พนักงานดี ๆ เครื่องเล่นสนุก ๆ ตั้งใจมาดูท้องฟ้าจำลอง”

ส่วนที่ 2 คำถามหลัก

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการท้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

สรุป จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมมีประสบการณ์ในทางที่ประทับใจแต่ก็มีส่วนของทางที่ไม่ค่อยประทับใจมากเท่าที่ควรเช่นกัน ประสบการณ์ที่ประทับใจส่วนใหญ่ของผู้สัมภาษณ์มีทั้งอยู่ในส่วนของการเดินทางที่เดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) ที่มีความสะดวก ราคาค่าเข้าไม่แพง ภายในมีกิจกรรมและนิทรรศการทางวิทยาศาสตร์ให้ความรู้ที่น่าสนใจ หลากหลาย ส่วนที่ผู้สัมภาษณ์ผู้ถึงในเรื่องการประทับใจมากอีกอย่างคือห้องดูดาวแบบ 360 องศา ที่ค่อนข้างประทับใจมาก และยังมีบริการที่ดีแก่ผู้เข้าบริการ ซึ่งส่วนที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยประทับใจมากเท่าไรมีอยู่หลายส่วน เช่น เครื่องเล่น อุปกรณ์ภายในมีค่อนข้างจำกัด บางส่วนมีการชำรุด บรรยากาศค่อนข้างเก่า ไม่มีอะไรใหม่เท่าไร และส่วนของป้ายข้อมูลที่อยู่แต่ละโซน เนื่องจากมีตัวหนังสือเยอะ แสงบริเวณนั้นมีความสว่างน้อย ส่งผลให้อ่านป้ายข้อมูลได้ยาก

- (1) “ได้มีโอกาสเข้าไปท้องฟ้าจำลองในช่วงประถมตอนแรกตื่นเต้นมากที่จะได้ไป พอได้เข้ามาจริง ๆ แล้วบรรยากาศภายในจะมีการจัดแสดงนิทรรศการให้ความรู้ต่าง ๆ และก็มีเครื่องเล่น อุปกรณ์ต่าง ๆ แต่อุปกรณ์ค่อนข้างที่จะจำกัด บางตัวชำรุด และต้องรอต่อแถวค่อนข้างนาน พอเข้ามาภายในท้องฟ้าจำลองอย่างแรกคือกว้างมาก ข้างในมีความมืด สลัว ๆ เหมือนหลุดเข้ามาอีกโลกหนึ่ง แล้วก็ที่นั่งเยอะ ที่นั่งสามารถปรับเอนได้ด้วยสบายมากและเราได้ชมดาวแบบ 360 องศาเลย ซึ่งถือเป็นประสบการณ์ที่ตื่นเต้นอย่างนึงในช่วงประถม”
- (3) “อย่างแรกเลยเก่า ขาดการดูแล ขาดความสนุก ไม่ค่อยน่าตื่นเต้น บรรยากาศน่าเบื่อ แต่ท้องฟ้าจำลองสนุกสุด แอร์เย็นสบาย อย่างอื่นก็งั้น ๆ”

(6) “ตอนที่ไปใช้บริการเดินทางค่อนข้างสะดวก ไปด้วย BTS ลงสถานีเอกมัย แล้วเดินนิดนึงก็ถึง ตอนซื้อบัตรพนักงานก็บริการดี แนะนำดี ราคาก็ไม่แพงเลย ตอนเข้าใช้เจ้าหน้าที่นิเทศการก็ดูแลและบริการดี แต่รู้สึกในโซนบางโซนจะมีติดไปหน่อย เข้าใจว่าอยากให้บรรยากาศ แต่บางโซนเป็นโซนที่มีข้อความให้อ่านเยอะ ๆ ก็ทำให้อ่านได้ยาก และลำบาก ส่วนเรื่องอื่น ๆ ก็ประทับใจดีคะมีลูกเล่นเยอะ ไม่น่าเบื่อดีโดยส่วนตัวชอบ แต่ตอนอ่านข้อมูลเหมือนจะเจอคำเขียนผิดด้วย ทางเดินโอเค ไม่ค่อยมีความซับซ้อนแค่ระหว่างทางมีหลายโซนแต่ก็ไม่ได้ทำให้รู้สึกไม่หลง ส่วนเรื่องความสะดวกที่นั่นก็อยู่ในความพอใจ ตอนไปใช้เวลาประมาณ 1 ชม. เดินค่อนข้างครบ บางโซนที่มีแค่ข้อมูลก็ไป พยายามที่จะเข้าดูทุกโซน ห้องดูดาว ตอนที่ไปรู้สึกว่ารอบจะเต็มเลยไม่ได้เข้าใช้บริการ แต่เคยดูที่รังสิตแล้วชอบเลยคิดว่าถ้ามีโอกาสไปอีกก็อยากจะเข้าใช้บริการนี้”

ส่วนที่ 3 คำถามเจาะจง

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาท้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

สรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการด้านการเดินทางของผู้ใช้บริการค่อนข้างมีความหลากหลายในการเดินทางทั้ง โดยรถบัสที่ทางโรงเรียนจัดรับ-ส่งให้ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล หรือ โดยรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) ซึ่งความรู้สึกส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการค่อนข้างไปในทางพอใจกับการเดินทางและเห็นว่าในการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองสะดวก แต่ยังมีส่วนของการที่เดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) ที่หลังจากลงสถานีแล้วผู้ใช้ต้องเดินเท้าไปยังท้องฟ้าจำลองมีความลำบากระดับนึง และอีกหนึ่งเรื่องที่พบคือการเดินทางจากบ้านไปท้องฟ้าจำลองเนื่องจากตัวผู้ใช้ยู่บริเวณที่ไกลจากพื้นที่ท้องฟ้าจำลองพอสมควร

(3) “รถยนต์ส่วนตัว พึงพอใจ ถึงที่หมายได้ไว แต่ถ้าไปเองคงไกล”

(4) “ครั้งแรกไปกับรถบัสโรงเรียน สะดวกถึงที่หมายเลย ครั้งที่ 2 ไปด้วยตนเอง ขนส่ง BTS มีความลำบาก ตอนเดินไปยังท้องฟ้าจำลอง ใช้เวลาราว 10 นาที”

(6) “เคยเดินทางแต่ทาง BTS ซึ่งส่วนตัวรู้สึกพอใจกับการเดินทางเนื่องจากสะดวก เดินจาก BTS ไปท้องฟ้าจำลองก็ไม่ได้เดินนานเท่าไรก็ถึง ซึ่งมีความสะดวกในการเดินทาง”

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าในการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้างมีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง

สรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าเหมาะกับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย นักเรียน นักศึกษาที่มาเพื่อหาความรู้ ครอบครัว เพื่อนหรือแฟน รวมถึงคนพิการสามารถเข้าใช้บริการที่นี่ได้เช่นเดียวกัน

ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองนั้นมีความหลากหลาย ไม่ว่าใครล้วนสามารถเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองได้

- (2) “เหมาะกับพาลูกไปเที่ยว”
- (4) “เหมาะกับเด็กไปจนถึงผู้ใหญ่ เหมาะกับการไปเที่ยว เดทและหาความรู้”
- (7) “เหมาะกับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย เพื่อน แฟน ครอบครัว คนพิการก็สามารถใช้บริการได้”

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

สรุป ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ชอบบริการในส่วนของการจัดแสดงห้องโดมดูดาว เพราะมีบรรยากาศที่เหมือนจริง ให้ความรู้สึกเหมือนภาพยนตร์ในเรื่อง Harry Potter ตามการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้ ส่วนบริการที่ชอบรองลงมาคือ นิทรรศการอวกาศ เหตุเพราะไม่ค่อยเห็นบริการรูปแบบนี้ และอีกส่วนหนึ่งเป็นนิทรรศการวิทยาศาสตร์ และนิทรรศการไดโนเสาร์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ชื่นชอบบริการขอท้องฟ้าจำลอง

- (1) “การจัดแสดงทางวิทยาศาสตร์ เพราะารู้สึกสนุกและก็ไม่น่าเบื่อ แถมยังได้รับความรู้จากการจัดแสดงอีกด้วย”
- (3) “ชอบห้องท้องฟ้าจำลอง เพราะสวย เหมือนจริงดี ชอบลูกแก้วไฟฟ้า รู้สึกสนุก เหมือน Harry Potter ชอบหลุมอุกกาบาตร รู้สึกเหมือนตัวตุน”
- (4) “ชอบการฉายดูดาวในห้องท้องฟ้าจำลอง และนิทรรศการไดโนเสาร์ เพราะชอบดวงดาวและไดโนเสาร์”
- (5) “ชอบห้องอวกาศมากที่สุด ถึงจะน้อย แต่ก็ชอบเพราะชอบอวกาศ ชอบชุดอวกาศด้วย อยากให้มีกิจกรรมใส่ชุดอวกาศ อยากให้มีกิจกรรมทางอวกาศมากกว่านี้ และชอบชั้นภาพลงตา รู้สึกเหมือนบ้านผีสิงดี”
- (7) “โดมดูดาว เพราะหาดูไม่ได้ง่าย ๆ”

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในท้องฟ้าจำลองไหม หรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจ หรือไม่ประทับใจ

สรุป บางส่วนค่อนข้างพอใจในการให้บริการของพนักงาน เพราะมีการบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ พนักงานอธิบายข้อมูลเข้าใจง่าย และยังมีผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกเฉยเฉย เพราะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวนน้อย แต่มีให้บริการบ้าง และในบางชั้นไม่ค่อยพบเจอพนักงาน หรือไม่มีพนักงานให้บริการ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกว่ามีพนักงานอยู่จะรู้สึกปลอดภัยกว่า

- (1) “ค่อนข้างพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความใส่ใจโดยรวมถึงอธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องเล่นต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี”
- (2) “พึงพอใจดี แต่พนักงานน้อย อุปกรณ์หรือเครื่องฉายไม่ค่อยพร้อมให้บริการ”
- (4) “พึงพอใจ พนักงานเป็นกันเอง การให้บริการไม่เยอะ แค่นำมา ตอบคำถามที่สงสัย และปล่อยให้เดินเล่น”
- (5) “ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน พนักงานไม่ให้บริการอะไร นั่งเฉย ๆ บางชั้นมีคน บางชั้นไม่มี ไม่ต้องมีพนักงานก็ได้ เพราะเราเดินปกติ แต่มาก็ได้ ถ้าไม่มีพนักงานอาจรู้สึกไม่ปลอดภัย มีไว้ดีกว่า เกิดอะไรก็เรียกได้เพิ่มความมั่นใจดี”
- (7) “พนักงานบริการ - ก็ดี บางคนก็อธิบายแนะนำ (ส่วนมากไม่เห็นพนักงาน มักจะเห็นแค่ตรงขายตัวขายของฝาก) พูดเพราะ มีมารยาท”

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของท้องฟ้าจำลองต่อไหม และถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของท้องฟ้าจำลอง

สรุป จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการมีทั้งหลังจากการเข้าใช้บริการแล้วไม่ได้มีการติดตามข่าวสารเลยทั้งสิ้น และมีกลุ่มผู้ใช้ที่มีการติดตามข่าวสารหลังจากใช้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 รูปแบบ คือ แบบแรกมีการติดตามอยู่ตลอดเวลาผ่านโซเชียล เนื่องจากมีความสนใจส่วนตัว แบบที่สองติดตามบ้างบางครั้งที่ต้องการได้รับข่าวสาร และแบบสุดท้าย คือ ปกติไม่ได้มีการติดตามแต่เมื่อต้องการข่าวสารของท้องฟ้าจำลองผู้ใช้สามารถหาช่องทางติดตามและค้นคว้าได้ด้วยตนเอง

- (2) “ติดตามอยู่ คอยแชร์เพจอยู่เสมอ มีความสนใจจะไปดูท้องฟ้าจำลองอยู่ตลอด”
- (3) “ไม่ได้ติดตาม กลับมาแล้วก็ไม่สนใจอีกเลย”
- (4) “ไม่ได้ติดตาม ถ้าต้องการจะไปค้นหาผ่าน Google / Facebook page จะเจอทุกอย่างที่ต้องการ เช่น การฉายท้องฟ้าจำลองเรื่องต่าง ๆ”
- (5) “ติดตามเพจท้องฟ้าจำลองไว้ตลอด ทำกิจกรรมกับเขาอยู่เสมอ เช่น Google form, กิจกรรมวันวาเลนไทน์ กิจกรรมส่งจดหมายถึงดวงดาว”
- (6) “ก็มีบ้างนาน ๆ ที่ ผ่านทางเฟสไม่ก็เห็นพวกข้อมูลที่คนรีมาในทวิตเรื่อย ๆ”

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง

สรุป ขั้นตอนการเข้าใช้บริการจะมีในส่วนตั้งแต่การหาข้อมูลก่อนเข้าใช้บริการ และการเดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) หรือการเดินทางโดยรถบัสโรงเรียน ในการซื้อตั๋วจะซื้อที่เคาน์เตอร์ ไม่มีบริการจองตั๋วผ่าน

ระบบออนไลน์ ภายในมีพนักงานจำหน่ายตั๋วคล้าย สวนสนุกดรีมเวิลด์ที่ผู้ใช้แจ้งจำนวนคนและพนักงานจำหน่ายตั๋ว
แจ้งราคาที่ต้องชำระแก่ผู้ใช้ซึ่งรูปแบบของตั๋วเป็น บัตรโดยสารกระดาษ (Paper Ticket) บัตรมีราคาถูก เหมาะสม
และระยะในการเดินทางไปห้องฟ้าจำลองถึงตึกวิทยาศาสตร์มีอากาศที่ร้อน แต่เป็นระยะเวลาสั้น ๆ อยากให้มี
อุโมงค์เชื่อมระหว่างตึก รวมถึงบรรยากาศวังเวง คนน้อย

- (1) “จำไม่ค่อยได้ เพราะไปกับโรงเรียน ก็เข้ามาใช้บริการได้เลย”
- (2) “บรรยากาศวังเวง คนน้อย ไม่ค่อยมีคนเข้า ตอนนั้น (ช่วงเวลาที่เคยไป) ไม่มีการจองบัตรแบบ
ออนไลน์”
- (3) “เหมาะสม ค่าบริการถูกมาก ประมาณ 20 บาท”
- (4) “หาข้อมูลของห้องฟ้าจำลองก่อนไปใช้บริการ ผ่าน Google, Facebook page มีรายละเอียดต่าง ๆ
ที่ต้องการครบอยู่ในนั้น”
- (5) “ระยะทางเดินไปห้องฟ้าจำลองถึงตึกวิทย ร้อน แต่เป็นระยะเวลาสั้น ๆ อยากให้มีอุโมงค์เชื่อมระหว่าง
ตึก”
- (6) “ตอนที่ไปใช้บริการเดินทางค่อนข้างสะดวกไปด้วย BTS ลงสถานีเอกมัย แล้วเดินนิดนึงก็ถึง ตอนซื้อ
บัตรพนักงานก็บริการดี แนะนำดี ราคาก็ไม่แพงเลย ตอนเข้าใช้เจ้าหน้าที่นิเทศการก็ดูแลและบริการ
ดี”
- (7) “ตอนซื้อตั๋ว คล้ายดรีมเวิลด์ ไปหาพนักงานขายตั๋ว แจ้งบอกว่ามาก็คน แล้วพนักงานจะบอกราคา
มา ตัวที่ได้มาเป็นกระดาษ Ticket”

**คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับ
หรือไม่**

สรุป เสียงส่วนใหญ่ของผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าค่าบริการมีราคาถูก และเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ
ภายใน ถึงจะไม่ได้เข้าใช้บริการครบทุกโซน ยังรู้สึกว่าคุณค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป แต่ถึงอย่างนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุง
คือด้านสิ่งแวดล้อม บรรยากาศของสถานที่ เพราะผู้ใช้บริการมองว่ามีความเก่า บรรยากาศเหมือนเดิม และน่าเบื่อ
ไม่มีสิ่งสร้างความตื่นเต้น นอกจากนั้นยังมีความเห็นในเรื่องต้องการให้มีบริการ VR เพิ่มเติม

- (2) “เหมาะสม ค่าบริการถูก ไม่ปรับราคาขึ้นยังเท่า ๆ เดิม”
- (3) “ความน่าเบื่อ ไม่มีอะไรตื่นเต้น อาจเพราะยังเด็กอยู่เลยรู้สึกไม่น่าสนใจ”
- (6) “รู้สึกประทับใจมากค่ะถึงจะได้ดูไม่ครบ ส่วนบริการเพิ่มเติมอยากให้เพิ่มพวก VR ก็ดีนะค่ะ”
- (7) “ที่ควรปรับ - รู้สึกว่ามันเก่า อยากให้รีโนเวท (แบบประม มัธยม ปับเพื่อน ให้ความรู้สึกเดิมเลย)
เวลาไปบางอย่างก็เก่าเหมือนเดิมจนเกินไป”

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาใช้บริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

สรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่าบริการที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกไม่ประทับใจภายในห้องฟ้าจำลองนั้นมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งบริการที่พบจำนวนมากที่สุดคือ เรื่องของป้ายข้อมูลตามโซนที่มีตัวหนังสือจำนวนมากส่งผลให้อ่านยากรวมถึงบางโซนความสว่างไม่มากพอทำให้เพิ่มความยากในการอ่านของผู้ใช้บริการ และมีบริการส่วนของอุปกรณ์ที่ให้บริการไม่มีความทันสมัย ไม่มีบริการใหม่ให้บริการแก่ผู้ใช้ รวมถึงเรื่องของผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เพิ่มบริการส่วนของป้ายบอกทาง และตัวอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

- (1) “ไม่ค่อยมี แต่อยากให้เพิ่มบริการ คือ อยากให้เพิ่มป้ายบอกทาง และอยากให้เพิ่มจำนวนของอุปกรณ์เครื่องเล่นเพราะว่าอุปกรณ์บางส่วนเก่าแล้ว และก็ไม่ค่อยเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ”
- (2) “ไม่ค่อยปรับปรุงให้ทันสมัยต่อโลก อยากให้มีอะไรใหม่ ๆ ไม่ค่อยพร้อมให้บริการ เครื่องเล่นบางอย่างก็เสียเลยอดดู กิจกรรมก็ไม่มีอะไรมา”
- (3) “ป้ายความรู้ตามจุดต่าง ๆ รู้สึกชี้เกียจอ่าน ตัวหนังสือเยอะ เนื้อหาเยอะ”

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลอง และรู้สึกอย่างไร มีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

สรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่าแต่ละบุคคลมีความต้องการและการกระทำที่แตกต่างกัน โดยความต้องการนั้นมีตั้งแต่เรื่องป้ายข้อมูลที่มีตัวอักษรขนาดเล็กเกินไป ผู้ใช้ขอให้เพิ่มโซนปลา รวมไปถึงอยากให้เพิ่มบริการ VR และกิจกรรมเกี่ยวกับอวกาศให้มีจำนวนมากขึ้น และสิ่งที่ผู้ใช้บริการประทับใจคือสิ่งประดิษฐ์ที่ให้บริการภายในห้องฟ้าจำลอง ป้ายกดแล้วมีเสียง ส่วนเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ และมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ความต้องการ : (1) ข้อความเกี่ยวกับข้อมูลเล็กเกินไป
- (2) อยากให้เพิ่มกิจกรรมเกี่ยวกับอวกาศ
- (6) อยากให้เพิ่ม VR

สิ่งที่ทำ : (5) อ่านป้าย

สิ่งที่ชื่นชอบ : (7) สิ่งประดิษฐ์ ป้ายกดแล้วมีเสียง ผู้ให้สัมภาษณ์ประทับใจมาก ทำให้สามารถเข้าใจสิ่งที่ได้ดู

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

สรุป จากการสัมภาษณ์คำตอบของผู้ให้ส่วนใหญ่พบว่าไม่ได้มีความต้องการที่จะเข้าไปใช้บริการห้องฟาจาลอง แต่ผู้ใช้บริการบางส่วนมีการติดตามข่าวสารผ่านโซเชียลมีเดียของทางสถานบริการอยู่ เพื่อรับข้อมูล

(2) “ไม่มี แต่ปกติก็ติดตามข่าวสารจากเพจอยู่”

(4) “ไม่มี ถ้ามีความต้องการก็จะถามผ่าน Facebook Page เพราะเขาดู Active ดี”

(6) “มีความต้องการค่ะ แต่ถ้าไปไม่ได้ก็อาจจะติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านเฟสของห้องฟาจาลองเอาค่ะ เพราะเท่าที่ติดตามก็มีการอัปเดตอยู่ตลอดเรื่อย ๆ ส่วนเรื่องความรู้เพิ่มเติมที่อัปเดตก็น่าสนใจค่ะ”

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟาจาลองผู้ใช้รู้สึกมีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหม และผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

สรุป โดยรวมป้ายมีความชัดเจน แต่ตัวอักษรมีขนาดเล็กและมีจำนวนมาก ส่งผลให้รู้สึกไม่ชอบอ่านและหลังจากอ่านจำข้อมูลไม่ได้ ส่วนของผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กบางคนอ่านแล้วไม่เข้าใจ อยากให้มีการปรับปรุงเป็นภาพหรืออินโฟกราฟิก และอยากให้เพิ่มจำนวนป้ายบอกทางแก่ผู้ใช้บริการ

(1) “ป้ายมีความชัดเจนและเหมาะสมดี แต่อยากให้เพิ่มส่วนของป้ายบอกทาง ในสมัยเด็กอ่านป้ายแล้วไม่เข้าใจบางคำก็ถามผู้ให้บริการ”

(2) “อยากให้ปรับปรุงเป็นป้ายภาพความรู้มากกว่าข้อความ เพราะอ่านแล้วจำไม่ได้”

(4) “ชัดเจน เหมาะสม สะอาด”

(7) “ตัวอักษรของนิทรรศการมีขนาดเล็กเกินไป อยากให้มันอ่านง่ายขึ้น ปรับเป็นอินโฟกราฟิก ตัวอักษระยะและหนาแน่นจนเกินไป”

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาที แล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

สรุป จากการสัมภาษณ์พบว่าจำนวนอุปกรณ์เครื่องเล่นมีจำนวนเพียงพอ และระยะเวลารอไม่นาน แต่อุปกรณ์บางชิ้นชำรุดหรือเสียทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้เครื่องเล่นนั้นได้

(2) “เพียงพอ รอไม่นานเพราะคนน้อยมาก อยากเล่นก็ได้เล่นเลย”

(3) “เครื่องเล่นเพียงพอ เพราะคนน้อย เครื่องเล่นเก่า อุปกรณ์จำลองบางอันเสียใช้งานไม่ได้”

(4) “เพียงพอ และรอไม่นาน เพราะคนไม่เยอะ ค่อนข้างคุ้มค่ากับการรอ”

(7) “ไปใช้เครื่องอื่นรอก่อนก็ได้ มีบูทเยอะแยะ แต่ละคนไม่นานนานกับแต่ละอัน”

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

สรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าระยะเวลาการแสดงของโดมดูดาวจำลองมีความเหมาะสม และเพียงพอ ได้รับความรู้และสารสนเทศที่ดี ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกลำบาก ด้านเนื้อหาไม่มีความกระชับ

- (1) “ระยะเวลาเหมาะสมดี ได้รับความรู้ดี”
- (4) “ระยะเวลาเหมาะสม นานดี ได้รับความรู้ดีถ้าจำได้”
- (7) “กำลังดี ได้รับความรู้เนื้อหากระชับดี”

2.4.2 วิเคราะห์เส้นทางของ Customer Journey Map



จากการรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลอง นำข้อมูลที่ได้มาเขียนเป็นแผนภาพแสดงเส้นทางการใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลอง โดยเริ่มตั้งแต่การเดินทางไปท้องฟ้าจำลอง จนถึงหลังการให้บริการท้องฟ้าจำลอง

2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ) โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งแยกออกเป็น 3 ประเด็นใหญ่ได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรม

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลองพบว่าอัตราและจำนวนการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองของผู้ให้สัมภาษณ์เฉลี่ยอยู่ที่ 1 - 3 ครั้ง ซึ่งมีประสบการณ์การเข้าใช้ตั้งแต่การเป็นนักเรียนประถมศึกษา และรวมถึงช่วงเป็นนิสิตมหาวิทยาลัย จากประสบการณ์การเข้าใช้ ผู้ใช้ส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องดูดาวจำลอง เรียนรู้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ดาราศาสตร์ หมวดยของการบริการภายใน ตามลำดับความคาดหวัง และเนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนถือเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองส่งผลให้ผู้ใช้บริการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นภายในสถานที่แต่ละด้าน การเปลี่ยนแปลงที่ผู้ใช้บริการสังเกตได้คือ นิทรรศการภายในที่จัดแสดงจะเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้งจะได้รับชมนิทรรศการที่ไม่ซ้ำกับครั้งที่แล้ว อุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีให้บริการเองก็เพิ่มมากขึ้น บรรยายภาคภายในมีการปรับปรุงเพิ่มเติมทำให้ผู้ใช้รู้สึกวุ่นวายเข้ามาใช้มากขึ้น

จากการศึกษาในประเด็นมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเรื่องของท้องฟ้าจำลองนั้นเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการรูปแบบไหน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เกือบทั้งหมดมีมุมมองไปในแนวทางเดียวกันคือ ท้องฟ้าจำลองเป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย แทบจะทุกกลุ่มบุคคลที่สามารถเข้าใช้บริการของตัวท้องฟ้าจำลองได้

ส่วนเรื่องของการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองนั้นสามารถเดินทางได้หลายรูปแบบซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความหลากหลายในการเดินทาง มีทั้งส่วนของเดินทางโดยรถบัสโรงเรียนเนื่องจากไปใช้บริการผ่านการไปทัศนศึกษา การเดินทางโดยรถไฟฟ้าและเดินไปท้องฟ้าจำลอง เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งจากรูปแบบของการเดินทางทั้งสองค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจและมีความสะดวก

ในช่วงระหว่างการใช้บริการได้นับตั้งแต่ผู้เข้าใช้บริการชำระค่าเข้าบริการซึ่งผู้สัมภาษณ์มีความพอใจเป็นอย่างมากกับราคาค่าเข้าท้องฟ้าจำลอง ทำให้รู้สึกคุ้มค่าในการเข้าใช้บริการด้วยซ้ำถ้าคิดจากราคาค่าเข้าที่ต้องจ่าย และพบว่าการให้บริการของท้องฟ้าจำลองที่ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและความชอบใน

บริการนั้นจากประสบการณ์ คือ ห้องบริการดูดาวที่ถือบริการอันดับต้นที่ผู้ใช้คาดหวังและชอบ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ตื่นตาตื่นใจ มีความสวย และเป็นบริการที่ไม่ค่อยได้เห็นเท่าไร ส่วนเรื่องระยะเวลาในการฉายนั้นค่อนข้างเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้ใช้เนื่องจากไม่ได้เป็นระยะที่นานมาก เหมาะสมกำลังดีก็ยังได้รับความรู้เรื่องดาราศาสตร์อีกด้วย ด้านทรัพยากรและเครื่องเล่นกิจกรรมที่ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่าเรื่องของทรัพยากรที่ให้บริการประเภทสื่อวีดิทัศน์ หุ่นจำลอง จอภาพ ฯลฯ มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ที่ต้องการใช้ เนื่องจากคนไม่เยอะทำให้ไม่ได้รอนานในด้านนิทรรศการและกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าจะไม่ค่อยทันสมัยเท่าไร และด้านกิจกรรมที่ให้ทำก็ไม่ได้มีมากเท่าไร

ด้านการบริการของพนักงานภายในของท้องฟ้าจำลอง จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้มีความรู้สึกพึงพอใจกับการบริการของพนักงาน ว่ามีความเป็นกันเองบริการดี อธิบายข้อมูลให้ได้ แนะนำการใช้งานของเครื่องเล่นที่มีให้บริการได้ ส่วนของป้ายความรู้ข้อมูล หรือป้ายบอกทางภายในท้องฟ้าจำลองจากการศึกษาพบว่าตัวป้ายมีความชัดเจนดี

หลังจากที่ผู้ใช้ได้เข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองแล้วภายหลังจากนั้นทางกลุ่มได้ทำการศึกษาว่าช่วงเวลาหลังจากนั้นผู้ใช้มีพฤติกรรมอย่างไรบ้างต่อท้องฟ้าจำลอง พบว่าหลังจากได้มีประสบการณ์ใช้บริการของทางท้องฟ้าจำลองแล้วผู้ใช้ส่วนหนึ่งไม่ได้มีการติดตามข่าวสารของท้องฟ้าจำลองอีกเลยหลังจากที่เข้าใช้บริการ และอีกส่วนหนึ่งหลังจากใช้บริการยังมีการติดตามอยู่บ้างเล็กน้อย ติดตามบางครั้งที่มีความต้องการข่าวสาร หรือบางคนมีการติดตามข่าวสารอยู่เสมอเนื่องด้วยมีความสนใจเรื่องนี้ส่วนตัว โดยช่องทางส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้เลือกเป็นช่องทางในการติดตามคือ Facebook Page, Twitter เว็บไซต์ของท้องฟ้าจำลอง นอกจากการติดตามข่าวสารแล้วผู้ใช้บางคนยังมีการร่วมกิจกรรมออนไลน์ ของทางที่ท้องฟ้าจำลองได้จัดขึ้นผ่านทางเว็บไซต์

2. ด้านปัญหา

พบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนมีปัญหาในการเดินทางในเรื่องของการเดินทางจากรถไฟฟ้าไปท้องฟ้าจำลองนั้น มีความลำบากเนื่องจากระยะทางไกลสำหรับผู้ที่ใช้ และอีกหนึ่งอย่างที่พบจากการเดินทาง คือ เป็นปัญหาของระยะทางที่อยู่อาศัยกับท้องฟ้าจำลองของผู้ใช้บางคนที่อยู่ไกลท้องฟ้าจำลอง ทำให้ผู้ใช้อาจไม่ได้มีโอกาสได้ไปใช้บริการบ่อยมากนัก ด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัด

บริการห้องโดมดูดวงแบบ 360 องศาที่ผู้ใช้ได้มีโอกาสได้ใช้บริการรู้สึกว่าการนั่งแล้ว รู้สึกไม่ค่อยสบายเท่าไรส่งผลให้ขณะที่ใช้บริการส่วนนี้รู้สึกเมื่อย

ด้านอุปกรณ์และกิจกรรมที่ผู้ใช้พบปัญหาที่เป็นส่วนใหญ่ คือ ปัญหาที่เครื่องเล่นบางส่วนชำรุดไม่ได้รับการซ่อมแซมทำให้ผู้ใช้บางส่วนไม่ได้ใช้บริการเครื่องเล่นนั้น

พนักงาน ถึงแม้ภายในห้องฟ้าจำลองจะมีพนักงานให้บริการตามบริเวณต่าง ๆ แต่ยังมีส่วนของผู้ที่รู้สึกว่าการมีพนักงานมีน้อยบางชั้น บางโซนก็ไม่มีพนักงานคอยให้บริการเท่าไร ซึ่งความเห็นส่วนใหญ่อยากให้มีพนักงานให้บริการเพราะรู้สึกปลอดภัยมากกว่า

ป้ายข้อมูล ผู้ใช้พบว่าตัวหนังสือภายในป้ายนั้นขนาดเล็กเกินไปและมีข้อมูลจำนวนมากภายในหนึ่งป้าย ส่งผลให้รู้สึกไม่อ่านและทำให้ยากต่อการจดจำความรู้ที่อ่าน หรือกรณีที่ผู้ใช้เด็กอาจจะอ่านแล้วรู้สึกไม่เข้าใจกับข้อมูล รวมถึงประเด็นที่แสงไฟบรรยายบางโซนค่อนข้างมืด ทำให้การอ่านข้อมูลบนป้ายยากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ หรือความต้องการ

จากการศึกษาข้อมูล ปัญหาจากประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่ได้มีการศึกษาในหลายด้าน ผู้ใช้มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ทางสถาบันห้องฟ้าจำลองปรับปรุงเพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

เรื่องของการที่เครื่องเล่นมีการชำรุดและไม่ได้รับการซ่อมแซม ผู้ใช้มีความต้องการให้ทางห้องฟ้าจำลองมีการซ่อมแซมทันที ไม่ควรให้เกิดการปล่อยทิ้งเครื่องชำรุดในระยะเวลาาน เพราะการทำเครื่องเล่นชำรุด ส่งผลให้ผู้ใช้บางส่วนอาจไม่ได้ใช้บริการเครื่องเล่นส่วนนั้น

ด้านที่ผู้ใช้มีความต้องการให้ห้องฟ้าจำลองเปลี่ยนหรือมีการปรับปรุงมากที่สุด คือ ส่วนของเทคโนโลยี จากการศึกษาศักยภาพของผู้ใช้บริการของห้องฟ้าจำลองในแต่ละครั้ง พบว่าผู้ใช้บริการบางคนมีความต้องการบริการที่เพิ่มขึ้น ด้านอุปกรณ์ที่ต้องการให้มีความทันสมัยมากกว่านี้ มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการเพื่อการให้บริการที่มากขึ้น เช่น การใช้ VR นำเสนอความรู้สิ่งประดิษฐ์ ป้ายกดแล้วมีเสียง หรือกิจกรรมอวกาศที่มากขึ้น เป็นต้น โดยที่อุปกรณ์เหล่านี้ ผู้ใช้เห็นว่าถ้ามีการเพิ่มเข้าไป จะทำให้กิจกรรม หรือโซนแต่ละโซนมีความน่าสนใจ และเป็นการเพิ่มความพึงพอใจความประทับใจให้แก่ผู้ที่เข้าใช้บริการของห้องฟ้าจำลองได้เพิ่มขึ้น

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำ Customer Journey Map

จากการได้กระทำ Customer Journey Map ในประเด็นพฤติกรรมและประสบการณ์ของผู้ใช้ จำนวน 7 คน สามารถแบ่งย่อยหัวข้อออกเป็นตามช่วงเวลา 3 หัวข้อ คือ ก่อนเข้าใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ หลังใช้บริการ ดังนี้

1. ช่วงเวลาก่อนผู้ใช้เข้าใช้บริการ

การเดินทาง ผู้ใช้บริการมีการเดินทางไปยังห้องฟ้าจำลองมีการเดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) และรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ และจากการเดินทางรูปแบบดังกล่าวผู้ใช้พบปัญหาในเรื่องของระยะทางที่ผู้ใช้บริการต้องเดินเท้าตั้งแต่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) ไปยังห้องฟ้าจำลอง รวมถึงค่า

เดินทางที่ผู้ใช้คิดว่าต้องจ่ายเยอะเนื่องจากการเดินทางหลายขั้นตอน ทำให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะทางว่าอยากให้ทางท้องฟ้าจำลองมีบริการรถรับส่งระหว่างสถานีรถไฟฟ้ามหานครกับท้องฟ้าจำลอง

2. ช่วงเวลาระหว่างใช้บริการ

การชำระค่าใช้บริการ ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง มีขั้นตอนในการชำระค่าเข้าบริเวณเคาน์เตอร์กับพนักงานขายตัวเข้าก่อน ซึ่งจากขั้นตอนการชำระค่าเข้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าราคาที่ชำระนั้นมีความเหมาะสมและไม่แพงเกินไป แต่การได้รับตัวเข้าท้องฟ้าจำลองนั้นมีการซื้อจากเคาน์เตอร์พนักงานด้วยเหตุนี้ผู้ใช้บริการเสนอว่าหากเพิ่มวิธีการชำระค่าตัวให้สามารถผ่านทางระบบออนไลน์เว็บไซต์อาจเป็นวิธีการที่ดีมากขึ้น

ห้องโถงดูดาว 360 องศา บริการรับชมท้องฟ้าจำลองถือเป็นบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการ และความชื่นชอบในการได้รับบริการเป็นลำดับต้น ซึ่งในขณะที่ผู้ใช้ได้ใช้บริการนี้เวลานั่งเก้าอี้เกิดความรู้สึกเมื่อยคอขณะเงยหน้าดูท้องฟ้าจำลอง ทำให้มีข้อเสนอในการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้พบ คือปรับเปลี่ยนรูปแบบเก้าอี้ที่ให้บริการ และเพิ่มส่วนของหมอนรองคอที่สามารถรองรับการเคลื่อนไหวของผู้ใช้ในขณะที่เข้าใช้บริการ

ป้ายความรู้ ภายในท้องฟ้าจำลองมีการให้บริการป้ายความรู้ เมื่อผู้เยี่ยมชมมีการอ่านป้ายความรู้บริเวณจุดต่าง ๆ พบว่าขนาดของตัวหนังสือภายในป้ายมีขนาดเล็ก และมีเนื้อหาเยอะ ส่งผลให้การอ่านป้ายนั้นมีความยาก มีข้อเสนอแนะว่าทางท้องฟ้าจำลองอาจปรับปรุงส่วนของป้ายข้อมูลใหม่ให้มีขนาดตัวอักษรใหญ่ขึ้น ปรับเนื้อหาให้มีความกระชับมากขึ้น หรือนำเสนอความรู้ในรูปแบบ Infographic ที่มีความเข้าใจง่าย

เครื่องเล่น ผู้ใช้บริการบางส่วนมีประสบการณ์ใช้บริการเครื่องเล่นที่ท้องฟ้าจำลองให้บริการแต่บางส่วนพบว่าเครื่องเล่นมีจำนวนจำกัด และมีการชำรุดไม่ได้รับการซ่อมแซม จึงเสนอให้ท้องฟ้าจำลองซ่อมแซมเครื่องเล่นที่มีการชำรุดทันทีและมีการตรวจสอบการใช้งานของเครื่องเล่นที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

นิทรรศการ ท้องฟ้าจำลองมีการจัดนิทรรศการในหัวข้อที่มีการเปลี่ยนแปลงตามโอกาส ซึ่งทางผู้ใช้เห็นว่านิทรรศการที่ได้รับชมนั้นไม่มีความทันสมัยและเหมือนเดิม เรื่องของกิจกรรมที่ให้ทำมีจำนวนน้อย ทางผู้ใช้มีข้อเสนอให้ทางท้องฟ้าจำลองให้จัดกิจกรรมและนิทรรศการใหม่ Collab กับองค์กรวิทยาศาสตร์อื่น

3. ช่วงเวลาหลังใช้บริการ

ติดตามข่าวสาร หลังจากที่ใช้บริการมีประสบการณ์เข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองแล้วบางส่วนของผู้ใช้บริการมีการติดตามข่าวสารของท้องฟ้าจำลองผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของทางท้องฟ้าจำลอง ตัวอย่างเช่น Facebook Page, Twitter

กิจกรรมออนไลน์ ท้องฟ้าจำลองมีการให้ผู้ใช้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับท้องฟ้าจำลองได้ผ่านระบบออนไลน์ โดยผ่านช่องทางของเว็บไซต์ของท้องฟ้าจำลอง

2.5.3 สรุปผลการศึกษา

จากการจัดทำรายงานเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ) มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาพฤติกรรมและประสบการณ์การใช้บริการท้องฟ้าจำลองของผู้ใช้ โดยผู้ศึกษาได้มีการจัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลองจำนวน 7 คน ด้วยคำถาม 17 ข้อตามประเด็นต่าง ๆ จากนั้นนำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปทำเป็น Customer Journey Map เพื่อให้เห็นภาพรวมความรู้สึกของผู้ใช้เพิ่มเติม โดยทำการสรุปเป็นประสบการณ์ของผู้ใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนเข้าใช้บริการ ช่วงระหว่างที่ใช้บริการ และช่วงหลังจากการใช้บริการ จากกระบวนการการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ตามวัตถุประสงค์รายงาน ได้ผลสรุปการศึกษาแบ่งเป็น 3 หัวข้อใหญ่ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้

ผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลองส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยเด็กและวัยรุ่น เดินทางมาที่ท้องฟ้าจำลองด้วยรถยนต์ส่วนตัวและรถไฟฟ้า ผู้ใช้ทุกคนพอใจเรื่องค่าเข้าที่ต้องชำระ ก่อนมาใช้บริการมีความคาดหวังอยากจะเข้าใช้บริการห้องดูดาวจำลองมากที่สุด หลังจากใช้บริการแล้วรู้สึกพึงพอใจเรื่องการแสดงและระยะเวลาที่ได้รับชม

ในส่วนนิทรรศการภายใน ผู้ใช้มีความสนใจเรียนรู้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ เรื่องอุปกรณ์เครื่องเล่นกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางท้องฟ้าจำลองจัดไว้ให้มีทั้งที่รู้สึกพอใจและไม่พอใจ ผู้ใช้ที่ไม่พอใจเนื่องจากนิทรรศการมีความจำเจ เทคโนโลยีไม่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ทันสมัย

ด้านการบริการของพนักงานผู้ใช้ประทับใจการบริการการของพนักงาน เพราะมีความเป็นกันเอง บริการดี สามารถอธิบายข้อมูลที่ต้องการให้ได้ และแนะนำการใช้งานของเครื่องเล่นที่มีให้บริการได้ โดยมีความเห็นเพิ่มเติมคือมีพนักงานที่ให้บริการน้อย ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีพนักงานอยู่ภายในตามจุดต่าง ๆ แต่ไม่ต้องการให้พนักงานติดตามใกล้ชิดมากเกินไป

หลังจากเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองแล้วมีผู้ใช้บางคนที่สนใจติดตามข่าวสารของท้องฟ้าจำลองรวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ที่ท้องฟ้าจำลองจัดขึ้น เช่น Facebook Page, Twitter, Official Website แต่ในขณะเดียวกันผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้รู้สึกสนใจที่จะติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่อไม่ว่าจะเป็นช่องทางไหนก็ตามด้วยรู้สึกว่าการรู้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องฟ้าจำลองก็สามารถกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้งได้

2. ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้

ปัญหาที่ 1 คือ ปัญหาเรื่องการเดินทางไปที่ท้องฟ้าจำลอง นอกเหนือจากผู้ใช้ที่สะดวกเดินทางไปเองด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีผู้ใช้ที่ต้องเดินทางด้วยรถไฟฟ้าแล้วพบปัญหาวาระยะทางระหว่างสถานีรถไฟฟ้ากับท้องฟ้าจำลองนั้นค่อนข้างไกลจากกัน ถึงแม้จะสามารถเดินเท้าได้แต่ด้วยระยะทางทำให้เหนื่อย

ปัญหาที่ 2 คือ ห้องดูดาวจำลอง ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องอาการปวดเมื่อยบริเวณคอขณะดูการแสดงเนื่องจากต้องนอนเงยหน้าตลอดเวลา

ปัญหาที่ 3 คือ อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบกิจกรรมบางอย่างมีการชำรุดไม่ได้รับการซ่อมแซม

ปัญหาที่ 4 คือ ป้ายที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ มีขนาดตัวอักษรเล็กเกินไป และป้ายที่ให้ควมรู้มีตัวหนังสือเยอะ ไม่น่าอ่าน

ปัญหาที่ 5 แสงไฟในบางพื้นที่สว่างไม่เพียงพอทำให้มีปัญหาเรื่องการมองทางและป้ายให้ความรู้

3. ด้านข้อเสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้

ปัญหาเรื่องการเดินทาง ผู้ใช้เสนอแนะว่าควรมีรถรับส่งระหว่างสถานีรถไฟฟ้ากับท้องฟ้าจำลอง

ปัญหาเรื่องห้องดูดาว ผู้ใช้เสนอแนะว่าให้ปรับปรุงเก้าอี้ที่ใช้นั่งให้ดีกว่านี้และเพิ่มหมอนรองคอ

ปัญหาเรื่องป้ายให้ข้อมูล ผู้ใช้เสนอแนะว่าควรลดจำนวนตัวอักษรบนป้าย ปรับขนาดให้ใหญ่ขึ้น และปรับปรุงรูปแบบป้ายให้น่าอ่านมากขึ้น

นอกเหนือจากข้อเสนอแนะข้างต้น ผู้ใช้ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรมีการบริการเพิ่มขึ้นอีกเพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากกว่านี้ ให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา เช่น VR เพื่อนำเสนอความรู้สิ่งประดิษฐ์อื่น ๆ เพิ่มเติม ป้ายกวดแล้วมีเสียง หรือกิจกรรมอวกาศที่มากขึ้น เป็นต้น โดยที่เหล่านี้ผู้ใช้เห็นว่าถ้ามีการเพิ่มเข้าไปอาจจะทำให้กิจกรรมแต่ละพื้นที่มีความน่าสนใจและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้คนอื่น ๆ ดึงดูดให้มีผู้ใช้ใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการของท้องฟ้าจำลองมากขึ้น

3. แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่ามีปัญหาด้านการเดินทาง ด้านการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์เป็นส่วนใหญ่ โดยมีแนวทางการส่งเสริมบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ด้านการเดินทาง

โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ซึ่งใช้เวลาเดินจากสถานีไปยังท้องฟ้าจำลองราว 10 นาที ซึ่งมีทั้งผู้ใช้บริการที่สามารถเดินได้โดยสะดวก และผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกเดินเนื่องจากระยะทางที่ค่อนข้างไกล และสภาพอากาศในแต่ละวัน หากมีบริการรถรับส่งจากสถานีรถไฟฟ้า BTS ไปยังท้องฟ้าจำลอง โดยแบ่งระยะเวลาการรับส่งที่ชัดเจน ใช้รถสองแถวหรือมินิบัส จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้าน

การเดินทางของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ หรือผู้พิการมีโอกาสเดินทางมายังท้องฟ้าจำลองด้วยตัวเอง ซึ่งจากเดิมที่มีผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา หรือวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ การมีรถรับส่งจะช่วยเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ด้านการบริการ

จากการใช้บริการห้องท้องฟ้าจำลอง ผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องอาการปวดเมื่อยบริเวณคอขณะรับชมการแสดงเนื่องจากต้องเงยหน้าดูขณะฉายภาพ หากปรับที่นั่งให้สามารถเอนหลังได้ หรือเพิ่มหมอนรองคอจะช่วยรองรับการเคลื่อนไหวขณะเงยหน้าดู ป้องกันอาการบาดเจ็บจากการรับชมท้องฟ้าจำลองที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกวัย โดยเฉพาะผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ และผู้สูงอายุ

ด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมของท้องฟ้าจำลองในส่วนของพื้นที่จัดนิทรรศการ บางมุมเป็นมุมอับแสงค่อนข้างมืด ทำให้มองไม่เห็นป้ายความรู้หรืออ่านได้ไม่ชัดเจนการติดตั้งไฟดวงเล็กบริเวณป้ายความรู้จะช่วยเพิ่มการมองเห็นให้กับผู้บริการ และการติดตั้งไฟบนทางเดินเพื่อไปยังจุดสำคัญต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ประตูทางเข้า-ออก จะช่วยให้มองเห็นทางเดินได้มากยิ่งขึ้น และไม่ทำให้บรรยากาศมืดจนน่ากลัวเกินไป

ด้านอุปกรณ์

อุปกรณ์ของท้องฟ้าจำลองบางอย่างชำรุด และไม่ได้รับการซ่อมแซมทำให้ผู้บริการไม่ได้เล่นเครื่องเล่นที่ตนต้องการ จึงทำให้เกิดอารมณ์ผิดหวังหรือไม่พอใจตามมา หากมีการจัดการซ่อมแซมที่รวดเร็วขึ้น หรือมีอุปกรณ์อื่นมารองรับ จะช่วยให้ผู้บริการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมตามความต้องการ และควรมีการเพิ่มหน้าที่ตรวจสอบอุปกรณ์แก่เจ้าหน้าที่ ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในแต่ละวันอยู่เสมอ เมื่อเกิดการชำรุดจะได้แก้ไขได้ทันเวลา

4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายวิชา และการพัฒนาทักษะหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ Project

(นางสาวนิลาวัลย์ อ่ำบุญชู) ได้พัฒนาทักษะการวิเคราะห์ของคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้พัฒนาการเจาะประเด็นเพิ่มเติมจากคำตอบที่ได้ ว่าในคำตอบนั้น เราสามารถถามคำถามต่อยอดได้มากน้อยแค่ไหน

(นางสาวพรินทร์ทิพย์ หลักปัญญา) ช่วยเพิ่มทักษะในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ว่าควรสัมภาษณ์อย่างไร ให้ไปในทิศทางที่เราต้องการศึกษา รู้จักต่อยอดคำถามจากคำตอบมากยิ่งขึ้น

(นางสาวศกลวรรณ จักรเพชร) พัฒนาการวิเคราะห์การตอบคำถามของผู้สัมภาษณ์ในทิศทางของการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์คำตอบที่ได้มาเขียนสรุปอธิบาย

(นายกฤษกร ดีเดช) ได้ฝึกทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่ได้คิดขึ้น มาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ปรับใช้ได้ในอนาคต เช่น การฝึกงาน และเข้าใจกระบวนการการให้บริการของผู้ใช้ ทำให้เข้าใจผู้ให้บริการมากขึ้น

(นางสาวธนัญญา ดีเสมอ) ได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกัน ทักษะการติดต่อเพื่อทำงานกับบุคคลภายนอก รวมถึงได้ฝึกการวิเคราะห์ สรุป จับใจความของข้อมูลที่ได้รับ ให้ออกมาเป็นชุดงานที่มีรายละเอียดที่ครบถ้วน และสามารถนำข้อมูลนั้น ๆ ไปต่อยอด พัฒนาความคิด

(นางสาววิศรา ฝ้ายภูมิ) ได้เรียนรู้และฝึกเรื่องการทำ Customer journey ให้คล่องมากขึ้น ได้พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และในขณะที่มีอุปสรรคเรื่องไม่สามารถพบปะกันได้ก็ทำให้ต้องหาทางแก้ไขให้สามารถทำงานกลุ่มออกมาสำเร็จลุล่วงด้วยดี

(นางสาวอิฐฐอร แสนกว้าง) ได้พัฒนาทักษะการวิเคราะห์และสรุปผลจากผลสัมภาษณ์ ได้ฝึกทำ journey map ในรูปแบบอื่นๆนอกจากตาราง

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

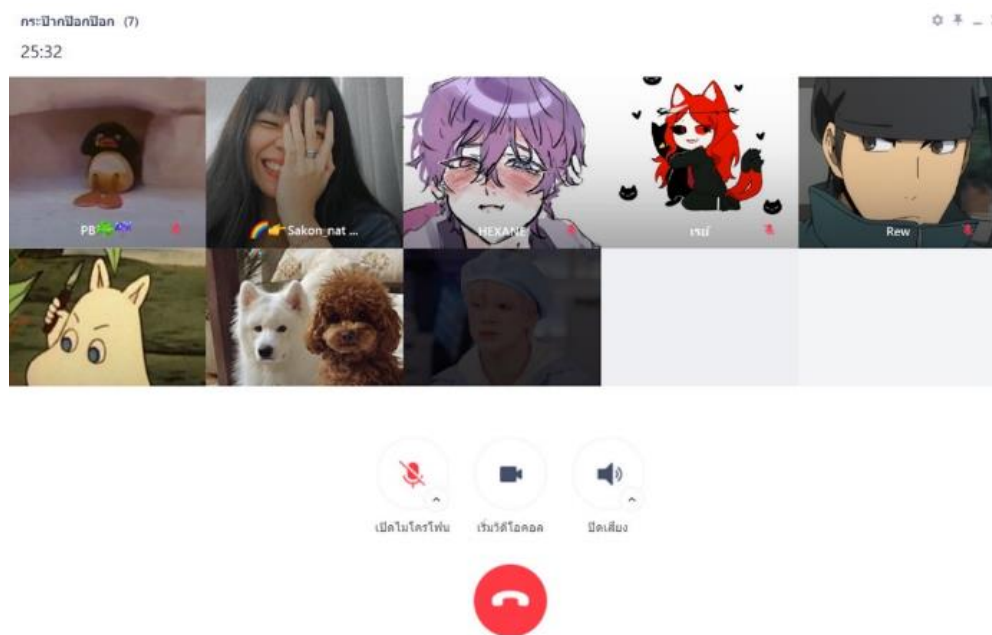
ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน คือ การทำงานในช่วงสถานการณ์ไวรัสโควิด 19 ทำให้สมาชิกในกลุ่มไม่สะดวกมาทำงานร่วมกัน และต้องทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่เกิดปัญหาขึ้นบ่อย เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

ปัญหาจากการไม่ได้ไปศึกษาในสถานที่จริง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มหลายคนไม่เคยไปท้องฟ้าจำลองมาก่อน ทำให้ไม่เคยใช้บริการและไม่เห็นภาพการบริการที่แท้จริงของท้องฟ้าจำลอง จึงศึกษาข้อมูลการบริการจากเว็บไซต์ของท้องฟ้าจำลองเป็นหลัก และฟังจากประสบการณ์ของสมาชิกที่เคยไป รวมถึงผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการทำงาน

ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นขณะเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นการเก็บแบบแยกกันไปสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นกระจัดกระจายกัน ถึงแม้ว่าจะทำการรวบรวมไว้ในไฟล์เดียวกันแล้วก็ตาม แต่ผู้จัดทำคนอื่นที่ไม่ได้ร่วมสัมภาษณ์จะต้องมาอ่าน และทบทวนคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีความต้องการ มีคำแนะนำ และมีอารมณ์อะไรระหว่างการใช้งานบ้าง อีกทั้งบางครั้งผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้มีเวลาว่างพร้อมที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์นั้นค่อนข้างนาน

ภาคผนวก

ภาพการทำงานร่วมกันของสมาชิกกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์



ภาพระหว่างการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จากผู้ใช้บริการ

ตอบกลับคุณ

ช่วยเล่าประสบการณ์การเข้าใช้
บริการให้ฟังหน่อยค่ะ

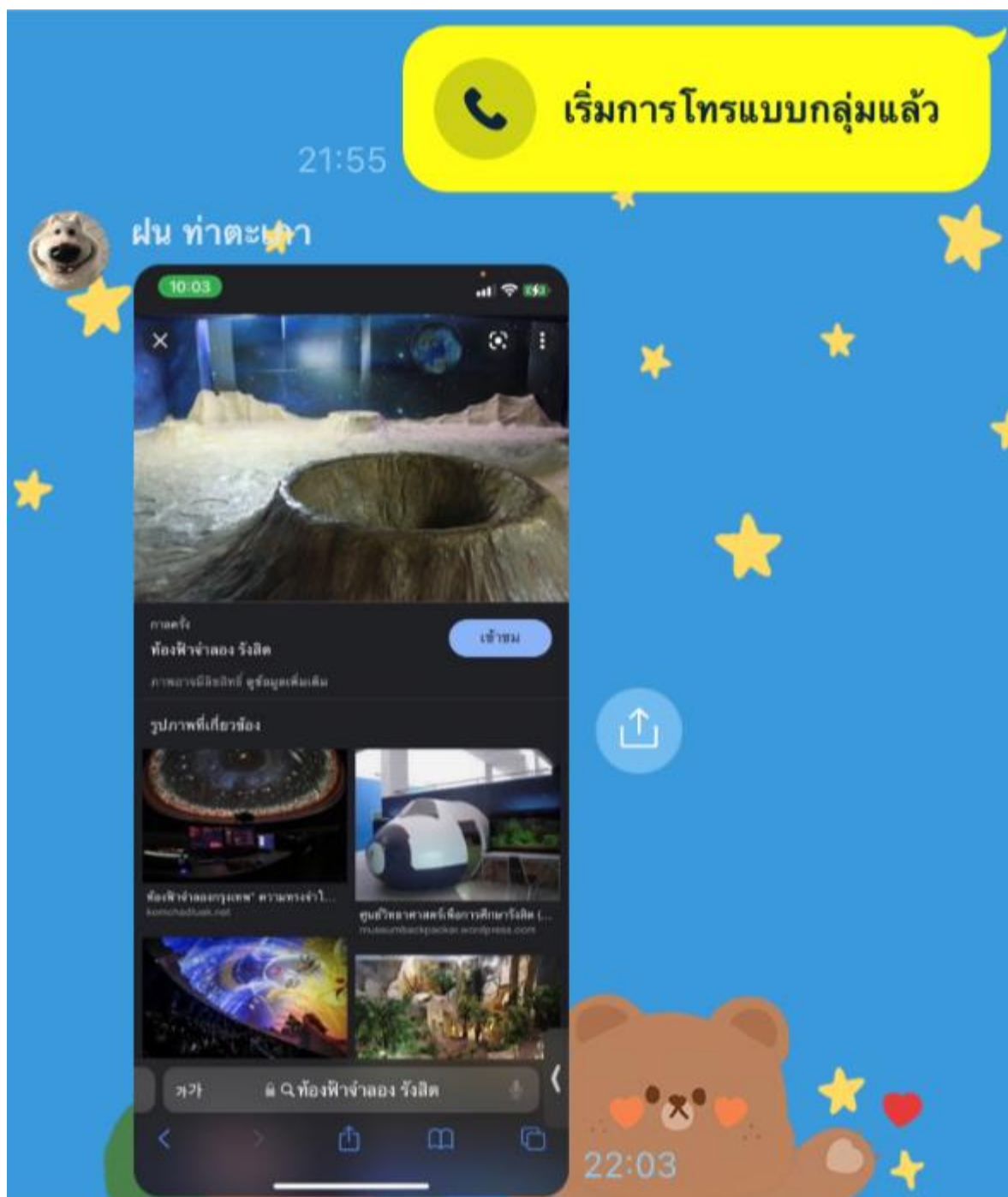
ประสบการณ์การเข้าไป
ท้องฟ้าจำลอง
เราได้มีโอกาสเข้าไปท้องฟ้า
จำลองในช่วงประถมตอน
แรกตื่นเต้นมากที่จะได้ไป
พอได้เข้ามาจริงๆแล้ว
บรรยากาศภายในจะมีการ
จัดแสดงนิทรรศการให้ความ
รู้ต่างๆและก็มีเครื่องเล่น
อุปกรณ์ต่างๆแต่อุปกรณ์
ค่อนข้างที่จะจำกัด บางตัว
ชำรุด และต้องรอต่อแถว
ค่อนข้างนาน พอเข้ามา
ภายในท้องฟ้าจำลองคือ
อย่างแรกคือกว้างมาก ข้าง
ในมีความมืด สลัวๆเหมือน



ส่งข้อความ...



สัมภาษณ์ผ่านช่องทาง Instagram



สัมภาษณ์ผ่านช่องทาง Line

 GLLion started a call that lasted an hour. 31/03/2022

 GLLion 31/03/2022
<https://sciplanet.org/content/8198>

ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา

superadmin

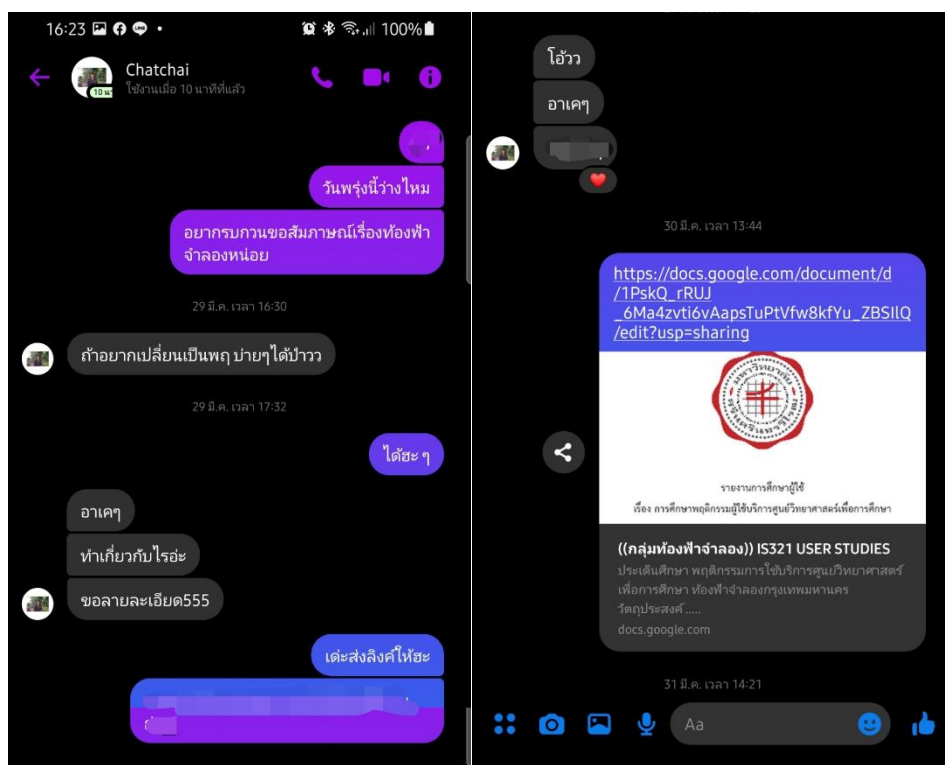
นิทรรศการเสมือนจริง - ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา

Facebook iconFacebookTwitter iconTwitterLINE iconLine



The poster for the Bangkok Planetarium virtual exhibition features a dark blue background with stars and constellations. On the left, the text 'ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ' (Bangkok Planetarium) is written in large white Thai characters, with 'Bangkok Planetarium' in English below it. On the right, there are two sections titled 'วิธีใช้งานเพื่อรับชม' (How to use for viewing). The first section, 'COMPUTER', lists three steps: 1. ไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (No need to connect to the internet), 2. คลิกปุ่มดาวน์โหลดเพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (Click the download button to download the application), and 3. สามารถชมงานได้จากคอมพิวเตอร์ได้ (Can watch the work from the computer). Below this, the second section, 'SMART PHONE & VR BOX', lists three steps: 1. หมุนรอบทิศทางเพื่อเลือกชม (Rotate around to select viewing), 2. คลิกเพื่อรับชมเนื้อหาการนำชมจากแอปพลิเคชัน (Click to watch the content from the application), and 3. รับชมฟรีทุกวัน (Free viewing every day).

สัมภาษณ์ผ่านช่องทาง Discord



สัมภาษณ์ผ่านช่องทาง Messenger

ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการท้องฟ้าจำลอง
ผู้ใช้บริการคนที่ 1 (สัมภาษณ์ผ่านแชท)

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน

- ครั้งเดียว ระดับประถมศึกษา (ราวปี 2553)

คำถามที่ 2 : (ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง) คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของท้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

- ไม่เห็น ไปครั้งเดียว

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- คาดหวังว่าจะได้รับความรู้ทางด้านดาราศาสตร์ ได้เรียนรู้เรื่องพวกกลุ่มดาวต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และได้ดูดาวในท้องฟ้าที่มีการฉายแบบ 3D ซึ่งเหมือนได้นั่งมองท้องฟ้าจริง ๆ ทั้งยังได้ใช้อุปกรณ์กล้องโทรทรรศน์ในการส่องดูดาวอีกด้วย

คำถามที่ 3.1 : หลังเข้าใช้บริการเป็นไปตามที่คาดหวังไหม

- เป็นไปตามที่คาดหวัง ได้เห็นกลุ่มดาวต่าง ๆ และก็ได้รู้จักกลุ่มดาวใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน แต่ก็มีแอบผิดหวังในส่วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีไม่ค่อยเพียงพอต่อความต้องการและมีบางตัวก็ชำรุดใช้งานไม่ได้แล้ว

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการท้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

- ได้มีโอกาสเข้าไปท้องฟ้าจำลองในช่วงประถมตอนแรกตื่นเต้นมากที่จะได้ไป พอได้เข้ามาจริง ๆ แล้วบรรยากาศภายในจะมีการจัดแสดงนิทรรศการให้ความรู้ต่าง ๆ และก็มีเครื่องเล่น อุปกรณ์ต่าง ๆ แต่อุปกรณ์ค่อนข้างที่จะจำกัด บางตัวชำรุด และต้องรอต่อแถวค่อนข้างนาน พอเข้ามาภายในท้องฟ้าจำลองอย่างแรกคือกว้างมาก ข้างในมีความมืด สลัว ๆ เหมือนหลุดเข้ามาอีกโลกหนึ่ง แล้วก็ที่นั่งเยอะ ที่นั่งสามารถปรับเอนได้ด้วยสบายมากและเราได้ชมดาวแบบ 360 องศาเลย ซึ่งถือเป็นประสบการณ์ที่ตื่นเต้นอย่างหนึ่งในช่วงประถม

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาท้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

- ไปกับรถบัสโรงเรียน สะดวกดี

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง

- เหมาะกับเด็ก ๆ ที่ต้องการมาศึกษาหาความรู้

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- การจัดแสดงทางวิทยาศาสตร์ เพราะว่ามันรู้สึกสนุกและก็ไม่น่าเบื่อ แล้วยังได้รับความรู้จากการจัดแสดงอีกด้วย

คำถามที่ 7.1 : ระยะเวลาการรับชมการจัดแสดงทางวิทยาศาสตร์นานไหม

- ไม่นาน ระยะเวลาการรอเข้าชมแบ่งเป็นรอบ ๆ ระยะเวลาการแสดงผลประมาณ 30-40 นาที

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในท้องฟ้าจำลองไหมหรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจหรือไม่ประทับใจ

- ค่อนข้างพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความใส่ใจดีรวมถึงอธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องเล่นต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของท้องฟ้าจำลองต่อไหมและถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของท้องฟ้าจำลอง

- ไม่ได้ติดตาม

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง

- จำไม่ค่อยได้ เพราะไปกับโรงเรียน ก็เข้ามาใช้บริการได้เลย

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป จำไม่ได้ว่าเท่าไร แต่ไม่น่าจะแพง

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาใช้บริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- ไม่ค่อยมี แต่อยากให้เพิ่มบริการ คือ อยากให้เพิ่มป้ายบอกทาง และอยากให้เพิ่มจำนวนของอุปกรณ์เครื่องเล่นเพราะว่าอุปกรณ์บางส่วนเก่าแล้ว และก็ไม่ค่อยเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลองและรู้สึกอย่างไรมีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- ได้ดูนิทรรศการพวกดาราศาสตร์ ดาวเคราะห์ต่าง ๆ และได้ดูการทดลองทางวิทยาศาสตร์ แต่พวกข้อความเล็กไปนิด อาจจะเพิ่มขนาดให้ใหญ่กว่านี้หน่อย

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- ไม่ต้องการ

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟ้าจำลองผู้ใช้รู้สึกว่ามีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหมและผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

- ในส่วนของป้ายความรู้และป้ายบอกทางต่าง ๆ มีความชัดเจนดี แต่อาจจะให้เพิ่มในส่วนของป้ายบอกทางนิดหน่อย เพราะรู้สึกว่าไม่ค่อยเพียงพอ รวมถึงบางคนที่เพิ่งมาใหม่ ๆ ยังไม่ค่อยรู้ทางเท่าไร

คำถามที่ 15.1 : ตอนที่เข้าไปใช้บริการยังเรียนอยู่ชั้นประถมศึกษา มีความเข้าใจป้ายความรู้ต่าง ๆ บ้างไหม ภาษาหรือคำศัพท์ยากไปหรือเปล่า

- ส่วนใหญ่ก็เข้าใจ แต่มีบ้างเป็นคำศัพท์ที่ไม่เข้าใจ

คำถามที่ 15.2 : หากไม่เข้าใจคำศัพท์นั้นผู้ใช้บริการทำอย่างไรต่อ

- ถามผู้รู้ คือ ผู้ให้บริการ

คำถามที่ 15.3 : ผู้ให้บริการตอบคำถามเราชัดเจน เข้าใจดีไหม

- เข้าใจดี

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาทีแล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- ไม่ค่อยเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ ระยะเวลาต่อแถวค่อนข้างนาน

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมาน้อยเพียงใด

- ระยะเวลาเหมาะสมดี ได้รับความรู้ดี

ผู้ให้บริการคนที่ 2 (สัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผ่านการโทรศัพท์ร่วมกับผู้ให้บริการคนที่ 3)

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน

- 3 ครั้ง ประถมศึกษา (จำปีไม่ได้) และมัธยมศึกษา 2 ครั้ง (ปี 2562,2563)

คำถามที่ 2 : (ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง) คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของห้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

- ไม่เปลี่ยนแปลง เหมือนเดิมกับที่เคยมา คือคนน้อย บรรยากาศไม่ค่อยมีคนเข้า

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- คาดหวังจะเจอบรรยากาศที่ดี พนักงานดี ๆ เครื่องเล่นสนุก ๆ ตั้งใจมาดูห้องฟ้าจำลอง

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

- ก็สนุกดี ได้ความรู้พวกดวงดาว ดาราศาสตร์ ปกติจะพุ่งไปที่ห้องฟ้าจำลองเลย เพราะอยากมาดูมากที่สุด พวกโซนนิทรรศการต่าง ๆ ไม่ค่อยได้เล่นเท่าไร เพราะเคยเล่นแล้วไม่มีอะไรใหม่ ๆ

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปห้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาห้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

- รถยนต์ส่วนตัว ฟังพอใจ ถ้ามาด้วยขนส่งสาธารณะคงลำบาก

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- เหมาะกับพาลูกไปเที่ยว เพราะกิจกรรมไม่มีอะไรมากถ้าไปตอนโตจะไม่มีอะไรให้เล่น

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- ชอบห้องฟ้าจำลอง มีจุดประสงค์เพื่อมาดูห้องฟ้าจำลองเป็นหลัก

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในห้องฟ้าจำลองไหมหรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจหรือไม่ประทับใจ

- พึงพอใจดี แต่พนักงานน้อย อุปกรณ์หรือเครื่องฉายไม่ค่อยพร้อมให้บริการ

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของห้องฟ้าจำลองต่อไหมและถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของห้องฟ้าจำลอง

- ติดตามอยู่ คอยแชร์เพจอยู่เสมอ มีความสนใจจะไปดูห้องฟ้าจำลองอยู่ตลอด

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- บรรยายภาพวงเวียน คนน้อย ไม่ค่อยมีคนเข้า ตอนนั้น (ช่วงเวลาที่เคยไป) ไม่มีการจองบัตรแบบออนไลน์

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- เหมาะสม ค่าบริการถูก ไม่ปรับราคาขึ้นยังเท่า ๆ เดิม

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาพบบริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- ไม่ค่อยปรับปรุงให้ทันสมัยต่อโลก อยากให้มีอะไรใหม่ ๆ ไม่ค่อยพร้อมให้บริการ เครื่องเล่นบางอย่างก็เสียเลยอดดู กิจกรรมก็ไม่มีอะไรมา

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลองและรู้สึกอย่างไรมีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- พวกนิทรรศการต่าง ๆ ที่เขาจัด ก็สนุกดี แต่อยากให้เพิ่มกิจกรรมเกี่ยวกับอวกาศ เอา NASA มาคอลแลป แบบห้องฟ้าจำลอง x NASA ให้ฉายภาพอะไรใหม่ ๆ เช่น คลิปจากนาซ่า แสงเหนือ ให้มี Content ใหม่ ๆ

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- ไม่มี แต่ปกติก็ติดตามข่าวสารจากเพจอยู่

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในท้องฟ้าจำลองผู้รู้สึกรู้สึกว่ามีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหมและผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

- ป้ายความรู้ ควรเป็นภาพ เพราะมีได้มากมาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ เนื้อหาเยอะ ไม่ค่อยมีใครยืนอ่าน อ่านแล้วจำไม่ได้ด้วย

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาทีแล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- เพียงพอ รอไม่นานเพราะคนน้อยมาก อยากเล่นก็ได้เล่นเลย

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

- ระยะเวลาเหมาะสม ดูได้นานดี ชอบดู

ผู้ให้บริการคนที่ 3 (สัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผ่านการโทรศัพท์ร่วมกับผู้ให้บริการคนที่ 2)

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน

- 1 ครั้ง ประถมศึกษาปีที่ 6 (ปี 2553)

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- ไปเที่ยวกับอา คาดหวังจะไปดูท้องฟ้าจำลองหวังว่าจะสนุก

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

- อย่างแรกเลยเก่า ขาดการดูแล ขาดความสนุก ไม่ค่อยน่าตื่นเต้น บรรยากาศน่าเบื่อ แต่ท้องฟ้าจำลองสนุกสุด แอร์เย็นสบาย อย่างอื่นก็งั้น ๆ

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาท้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

- รถยนต์ส่วนตัว ฟังพอใจ ถึงที่หมายได้ไว แต่ถ้าไปเองคงไกล

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- เหมาะกับทุกคนที่อยากเข้าไปหาความรู้

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- ชอบห้องท้องฟ้าจำลอง เพราะสวย เหมือนจริงดี ชอบลูกแก้วไฟฟ้า รู้สึกสนุก เหมือน Harry Potter ชอบหลุมอุกกาบาตร รู้สึกเหมือนตัวตุน

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในท้องฟ้าจำลองไหมหรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจหรือไม่ประทับใจ

- เฉย ๆ เจ้าหน้าที่น้อย ไม่ค่อยมีพนักงานตามจุดคอยให้ความรู้ ผู้ปกครองจะอ่านให้ฟังและพาเดินเองมากกว่า มีแต่พนักงานที่คอยเดินดู

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของห้องฟ้าจำลองต่อไหมและถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของห้องฟ้าจำลอง

- ไม่ได้ติดตาม กลับมาแล้วก็ไม่สนใจอีกเลย

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- ไม่เจออะไรมาก เจอเจ้าหน้าที่ก่อนเข้าใช้บริการ เพราะไปกับผู้ปกครองเลยไม่ต้องทำอะไร

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- เหมาะสม ค่าบริการถูกมาก ประมาณ 20 บาท

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาบริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- ความน่าเบื่อ ไม่มีอะไรตื่นเต้น อาจเพราะยังเด็กอยู่เลยรู้สึกไม่น่าสนใจ

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลองและรู้สึกอย่างไรมีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- ป้ายความรู้ตามจุดต่าง ๆ รู้สึกขี้เกียจอ่าน ตัวหนังสือเยอะ เนื้อหาเยอะ

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- ไม่มีความต้องการ

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟ้าจำลองผู้ใช้รู้สึกว่ามีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหมและผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

- ชัดเจนดี แต่ป้ายตัวหนังสือเยอะ ไม่น่าอ่าน

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาทีแล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- เครื่องเล่นเพียงพอ เพราะคนน้อย เครื่องเล่นเก่า อุปกรณ์จำลองบางอันเสียใช้งานไม่ได้

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

- ระยะเวลาโอเค ดูได้เรื่อย ๆ ไม่เบื่อ แต่ถ้าคนที่ไม่ชอบก็อาจหลับได้ แอร์เย็นสบาย

ผู้ใช้บริการคนที่ 4 (สัมภาษณ์ผ่านการโทรศัพท์)

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน

- 2 ครั้ง ประถมศึกษา (จำปีไม่ได้) และมัธยมศึกษา (ปี 2561)

คำถามที่ 2 : (ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง) คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของห้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

- เห็น ทาสีตึกใหม่ ดูสวยขึ้น น่าเข้ามามากขึ้น

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- อยากไปเที่ยวกับเพื่อน สถานที่เหมาะกับการไปพักผ่อนหรือเดท และอยากไปดูดาว

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

- ชอบไปเพราะบรรยากาศดี มีด มีเสียงบรรยายที่นุ่มนวลอยู่ตลอดเวลา สามารถไปนอนหลับเฉย ๆ ยังได้

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปห้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาห้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

- ครั้งแรกไปกับรถบัสโรงเรียน สะดวกถึงที่หมายเลย ครั้งที่ 2 ไปด้วยตนเอง ขนส่ง BTS มีความลำบาก ตอนเดินไปยังห้องฟ้าจำลอง ใช้เวลาราว 10 นาที

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- ตั้งแต่เด็กไปจนถึงผู้ใหญ่ มีความหลากหลาย เหมาะกับการไปเที่ยว เดท และหาความรู้

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- ชอบการฉายดูดาวในห้องห้องฟ้าจำลอง และนิทรรศการไดโนเสาร์ เพราะชอบดวงดาวและไดโนเสาร์

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในห้องฟ้าจำลองไหมหรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจหรือไม่ประทับใจ

- พึงพอใจ พนักงานเป็นกันเอง การให้บริการไม่เยอะ แค่นำมา ตอบคำถามที่สงสัย และปล่อยให้เดินเล่น

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของห้องฟ้าจำลองต่อไหมและถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของห้องฟ้าจำลอง

- ไม่ได้ติดตาม ถ้าต้องการจะไปจะค้นหาผ่าน Google / Facebook page จะเจอทุกอย่างที่ต้องการ เช่น การฉายห้องฟ้าจำลองเรื่องต่าง ๆ

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- หาข้อมูลของห้องฟ้าจำลองก่อนไปใช้บริการ ผ่าน Google, Facebook page มีรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องการครบอยู่ในนั้น

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- เหมาะสม ค่าบริการถูกมาก ไปได้บ่อย

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาบริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- เครื่องฉายเสีย ตั้งใจจะไปดูแสงเหนือแต่ไม่ได้ดู พนักงานเปลี่ยนให้ดูเรื่องปกติแทน

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้เข้าใช้บริการได้มีการใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลองและรู้สึกอย่างไรมีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- ใช้ป้ายความรู้ต่าง ๆ อยากให้เพิ่มโซนปลา เพราะเล็กมาก เดินครู่เดียวก็ดูเสร็จ ไม่จุใจ อยากให้มีปลา มากกว่านี้

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- ไม่มี ถ้ามีความต้องการก็จะถามผ่าน Facebook page เพราะเขาดู active ดี

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในท้องฟ้าจำลองผู้ใช้รู้สึกว่าจะมีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหมและผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้

- ชัดเจน เหมาะสม ไม่เก่า สะอาด มีความสนใจเลยอยากอ่าน

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาทีแล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- เพียงพอ และรอไม่นาน เพราะคนไม่เยอะ ค่อนข้างคุ้มค่ากับการรอ

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

- ระยะเวลาเหมาะสม นานดี ได้รับความรู้ดีถ้าจำได้

ผู้ใช้บริการคนที่ 5 (สัมภาษณ์ผ่านการโทรศัพท์)

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการห้องฟิตเนสบ่อยแค่ไหน

- 2 ครั้ง ขณะกำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 3 (ธันวาคม ปี 2564, มกราคม ปี 2565)

คำถามที่ 2 : (ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง) คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของห้องฟิตเนสหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

- เปลี่ยนแปลงน้อย นิทรรศการเหมือนเดิม ชอบห้องฟิตเนสครั้งล่าสุดที่ไปเป็นปัจจุบันดี ส่วนนิทรรศการเหมือนเดิมเลยเฉย ๆ มีให้เล่นบ้างแต่น้อย อยากให้เพิ่มกิจกรรม advanced มากกว่านี้

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการห้องฟิตเนสคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- แพนอยากไป และตัวเองก็เป็นคนชอบออกกำลังกายอยู่แล้ว อยากไปดูอะไรที่เกี่ยวกับอวกาศเยอะ ๆ

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการห้องฟิตเนสให้ฟังหน่อยได้ไหม

- มีกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ให้เล่นเยอะ แบ่งเป็นพาร์ทห้องฟิตเนส กับตึกวิทยาศาสตร์ที่มีนิทรรศการแค่เดินเข้าไปดู แล้วก็เล่นเครื่องเล่นต่าง ๆ เดินเหนื่อยหน่อย มีสองแมลง มีแค่แว่นขยาย ไม่มีกิจกรรมอะไร ห้องฟิตเนส แอร์เย็นจนหลับ นอนสบายมาก ที่นั่งสบายมาก ไม่ชอบตรงที่นั่งดูห้องฟิตเนสตอนแรกซัด แต่พอดูไปเรื่อย ๆ ต้องเงยตาม เมื่อยคอ อยากให้ฉายแบบ 360 องศา

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปห้องฟิตเนสด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาห้องฟิตเนสสะดวกสบายไหม

- นั่ง BTS ไม่ลำบาก เดินทางปกติ ได้เรื่อย ๆ

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการห้องฟิตเนสเหมาะที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการห้องฟิตเนส

- ได้ทุกวัย นร. นศ. โดยเฉพาะ ป.4-6 ที่ชอบวิทยาศาสตร์จะมีหลายอย่างให้ศึกษา ถ้า ม.1-6 เรียนมาระดับนึงแล้วเขารู้ของเขาแล้ว น้องที่ไม่เคยเรียนจะรู้สึกว้าว แต่เด็กโตเรียนมาแล้วจะไม่ว้าวเท่าไร

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- ชอบห้องอวกาศมากที่สุด ถึงจะน้อย แต่ก็ชอบเพราะชอบอวกาศ ชอบชุดอวกาศด้วย อยากให้มีกิจกรรมใส่ชุดอวกาศ อยากให้มีกิจกรรมทางอวกาศมากกว่านี้ และชอบชั้นภาพลงตา รู้สึกเหมือนบ้านผีสิงดี

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในห้องฟ้าจำลองไหมหรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจหรือไม่ประทับใจ

- ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน พนักงานไม่ได้บริการอะไร นั่งเฉย ๆ บางชั้นมีคน บางชั้นไม่มี ไม่ต้องมีพนักงานก็ได้ เพราะเราเดินปกติ แต่มักก็ได้ ถ้าไม่มีพนักงานอาจรู้สึกไม่ปลอดภัย มีไว้ดีกว่า เกิดอะไรก็เรียกได้เพิ่มความมั่นใจ

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของห้องฟ้าจำลองต่อไหมและถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของห้องฟ้าจำลอง

- ติดตามเพจห้องฟ้าจำลองไว้ตลอด ทำกิจกรรมกับเขาอยู่เสมอ เช่น Google form, กิจกรรมวันวาเลนไทน์ กิจกรรมส่งจดหมายถึงดวงดาว

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- ระยะทางเดินไปห้องฟ้าจำลองถึงตึกวิทยุ ร้อน แต่เป็นระยะเวลาสั้น ๆ อยากให้มีอุโมงค์เชื่อมระหว่างตึก

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- เหมาะสม ค่าบริการถูก

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาบริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- ไม่อยากไปหาความรู้อย่างเดียว อยากทำกิจกรรมด้วย อยากให้มีกิจกรรมเยอะ ๆ

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลองและรู้สึกอย่างไรมีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- อ่านป้ายความรู้เกือบทุกป้ายเพราะชอบอ่าน อยากรู้

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มืออยู่ในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- ช่วงโควิดไม่ได้ไป แต่ก็ตาม Facebook page ของเขาอยู่ รู้อยู่แล้วว่ามีเว็บไซต์ เข้าไปดูอยู่

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟ้าจำลองผู้ใช้รู้สึกว่ามี ความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหมและผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

- มีความชัดเจน ตัวหนังสือขนาดปกติที่คนเขาอ่าน แต่บางคนอยากได้แบบสรุป เป็นคนชอบอ่านเลยไม่อะไร

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาทีแล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- รอไม่นานเล่นได้เลย คิดจะเล่นก็เล่นได้เลย มีเครื่องเล่นฟังบ้าง แต่ก็รู้สึกไม่เล่นก็ได้ ไปเล่นอย่างอื่นแทน เพราะรู้ว่าประเทศไทยก็เป็นอย่างนี้

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

- เวลาเหมาะสม ปกติ สารสนเทศที่ได้ก็ไม่ได้อะไรเพิ่ม เพราะรู้อยู่แล้ว

ผู้ให้บริการคนที่ 6

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน

- ไม่ค่อยบ่อยค่ะ นาน ๆ ทีเลย

คำถามที่ 2 : คุณสามารถบอกจำนวนครั้งที่เคยเข้าใช้บริการจากท้องฟ้าจำลองได้หรือไม่

- ที่ไปบ่อย ๆ จะเป็นช่วงอยู่ประถมที่โรงเรียนพาไปทัศนศึกษาค่ะ น่าจะประมาณครั้งสองครั้ง ส่วนครั้งล่าสุดเมื่อสองปีที่แล้วค่ะ

คำถามที่ 3 : (ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง) คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของท้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

- จากที่ไปมาล่าสุดบางตึกปิดไม่ให้ใช้บริการ ได้เข้าชมแค่พวกนิทรรศการสัตว์น้ำ กับนิทรรศการอวกาศ ในเรื่องที่เปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นพวกการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการนำเสนอข้อมูลให้น่าสนใจมากขึ้น

คำถามที่ 4 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- ตอนที่ไปก็คือหวังจะไปดูรอบการแสดงท้องฟ้าจำลองค่ะ แต่พอไปถึงก็คือบัตรขายหมดแล้ว และบางตึกก็ปิดด้วย เลยได้เดินดูพวกนิทรรศการที่จัดอยู่ก็จะมีพวกสัตว์ทะเล กับทางด้านดาราศาสตร์ค่ะ
- นิทรรศการดาราศาสตร์ค่อนข้างน่าสนใจ มีพวกแบบจำลอง แผนที่ดาว จำลองห้องต่าง ๆ ที่นักบินอวกาศใช้นาน ข้อมูลนักดาราศาสตร์ ประวัติศาสตร์ แล้วก็มิมุมที่ไว้อายรูปได้สวย ๆ เยอะ

คำถามที่ 5 : ช่วยเล่าประสบการณ์การให้บริการท้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

- ตอนที่ไปใช้บริการเดินทางค่อนข้างสะดวก ไปด้วย BTS ลงสถานีเอกมัย แล้วเดินนิดนึงก็ถึง ตอนซื้อบัตรพนักงานก็บริการดี แนะนำดี ราคาก็ไม่แพงเลย ตอนเข้าใช้เจ้าหน้าที่นิทรรศการก็ดูแลและบริการดี
- แต่รู้สึกในโซนบางโซนจะมีตไปหน่อย เข้าใจว่าอยากให้บรรยายาก แต่บางโซนเป็นโซนที่มีข้อความให้อ่านเยอะ ๆ ก็ทำให้อ่านได้ยาก และลำบาก ส่วนเรื่องอื่น ๆ ก็ประทับใจดีค่ะมีลูกเล่นเยอะ ไม่น่าเบื่อดีโดยส่วนตัวชอบ แต่ตอนอ่านข้อมูลเหมือนจะเจอคำเขียนผิดด้วย
- ทางเดินโอเค ไม่ค่อยมีความซับซ้อนแะระหว่างทางมีหลายโซนแต่ก็ไม่ได้ทำให้รู้สึกไม่หลง ส่วนเรื่องความสะดวกที่นั่นก็อยู่ในความพอใจ

- ตอนไปใช้เวลาประมาณ 1 ชม. เดินค่อนข้างครบ บางโซนที่มีแค่ข้อมูลก็ไป พยายามที่จะเข้าดูทุกโซน
- ห้องดูดาวตอนที่ไปรู้สึกว่ารอบจะเต็มเลยไม่ได้เข้าใช้บริการ แต่เคยดูที่รังสิตแล้วชอบเลยคิดว่าถ้ามีโอกาสไปอีกก็อยากจะเข้าใช้บริการนี้

คำถามที่ 6 : คุณมีวิธีการเดินทางไปท้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาท้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

- เคยเดินทางแต่ทาง BTS ซึ่งส่วนตัวรู้สึกพอใจกับการเดินทางเนื่องจากสะดวก เดินจาก bts ไปท้องฟ้าจำลองก็ได้เดินนานเท่าไรก็ถึง ซึ่งมีความสะดวกในการเดินทาง

คำถามที่ 7 : สำหรับคุณคิดว่าการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลอง

- เหมาะที่จะไปได้ทุกคน ได้ทั้งครอบครัว เพื่อน ๆ หรือแฟนก็ยังได้ ยิ่งเป็นคนที่น่าสนใจในด้านนี้ หรือต้องการหาแรงบันดาลใจก็เหมาะอย่างยิ่ง หรือถ้าไม่ได้สนใจด้านนี้นักก็เป็นที่ย่อยรูปสวย ๆ ได้เยอะเลย เหมาะกับการพามาทัศนศึกษาเพื่อเป็นการศึกษา ได้รับความรู้นอกห้องเรียนด้วยเช่นกัน

คำถามที่ 8 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- ขอบนิทรรศการอวกาศ มีข้อมูลที่น่าสนใจและไม่เคยรู้มาก่อนเยอะเลยคะตอนได้เห็น
- (ที่รังสิต) ชอบการแสดงท้องฟ้าจำลองมากที่สุดคะ จำได้ว่าตอนที่รังสิตมีโอกาสได้เข้ารู้สึกชอบและประทับใจมาก เพราะทำให้รู้สึกเหมือนได้ออกไปท่องอวกาศจริง ๆ เลยคะ ถ้ามีโอกาสได้ไปที่ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพอีกก็อยากจะเข้าชมอีกรอบให้ได้คะ

คำถามที่ 9 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในท้องฟ้าจำลองไหม หรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจ หรือไม่ประทับใจ

- ก็ค่อนข้างพอใจคะ เพราะตอนเดินดูก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร เจ้าหน้าที่ค่อนข้างบริการดี

คำถามที่ 10 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการท้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของท้องฟ้าจำลองต่อไหม และถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของท้องฟ้าจำลอง

- ก็มีบ้างนาน ๆ ที่ ผ่านทางเฟสไม่ก็เห็นพวกข้อมูลที่คนรีมาในทวิตเรื่อย ๆ

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- เท่าที่จำได้ก็ค่อนข้างเหมาะสม จาราคาที่จ่ายไปไม่ได้แน่นอนแต่จำได้ว่าไม่แพงเลย แต่เสียตายตรงที่เดินได้ไม่ครบทุกตึกตอนที่ไปค่ะ เพราะตอนที่ไปทางห้องฟ้าจำลองเขาไม่เปิดให้บริการ ถ้าไปช่วงที่เปิดครบน่าจะคุ้มยิ่งกว่าเดิมอีกค่ะ

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาใช้บริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- มันจะมีโซนหนึ่งที่เป็นโซนข้อมูลนักวิทยาศาสตร์มันจะกะเท่าที่จำได้ มีข้อมูลให้อ่านค่อนข้างเยอะ แต่ห้องมีตึกมากมองข้อมูลไม่ค่อยเห็น การจัดวางแผ่นข้อมูลภายในโซนนั้นก็มองได้ยากค่ะ เพราะมันอ่านได้รอบด้านแต่ไปวางมุมแคบ ๆ เลยอ่านลำบากมาก โซนอื่นก็มีมีดบ้างแต่พออ่านได้

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลอง และรู้สึกอย่างไร มีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- รู้สึกประทับใจมากค่ะถึงจะได้ดูไม่ครบ ส่วนบริการเพิ่มเติมอยากให้เพิ่มพวก VR ก็ดีนะคะ VR ในแต่ละโซนทุกโซนไว้รองรับในการให้ข้อมูล อยากให้มีแบบนั้นเยอะ ๆ อยากลองสัมผัสประสบการณ์ใหม่ ๆ ค่ะ

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- มีความต้องการค่ะ แต่ถ้าไปไม่ได้ก็อาจจะติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านเฟสของห้องฟ้าจำลองเอาค่ะ เพราะเท่าที่ติดตามก็มีการอัปเดตอยู่ตลอดเรื่อย ๆ ส่วนเรื่องความรู้เพิ่มเติมที่อัปเดตก็น่าสนใจค่ะ

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟ้าจำลองผู้ใช้รู้สึกว่ามีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหม และผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

- ช่วงก่อนเข้า เรื่องป้ายก็จำไม่ค่อยได้เลยคะ จำได้แค่ว่ามีเลขบอกหน้าตึก แล้วแต่ละตึกก็ห่างกันอยู่บ้าง ถ้าเดินไปโดยไม่ถามก็อาจจะงง ๆ หน่อย (ส่วนเรื่องป้ายข้อมูล / ป้ายบอกทาง ทางผู้ให้สัมภาษณ์จำเรื่องนี้ไม่ค่อยได้เท่าไร)

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาที แล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- ที่ได้ใช้ก็รู้สึกว่าการนั่งข้างเพียงพอนะคะ ระยะเวลาที่ประมาณชั่วโมงคะ บางโซนที่ชอบก็จะใช้เวลาดูนานอยู่เพราะน่าสนใจคะ โดยส่วนตัวชอบพวกดาราศาสตร์มากอยู่แล้วก็ประทับใจคะ

คำถามที่ 17 : บรรยายภาคโดยรวมโอเคไหม ส่วนของที่นั่ง ร้านค้า มีการขาย พอใจมากน้อยแค่ไหนหรือมีส่วนไหนเคยพบปัญหาในการใช้บ้างหรือเปล่าคะ

- ที่นั่งก็มีหรือร้านค้าก็มีคะ พวกร้านขายของที่ระลึก ร้านขายของกินก็จะเป็นพวกขนมของขำคะ ส่วนร้านอาหารตอนที่ไปก็รู้สึกจะไม่ค่อยมีนะคะ ความประทับใจรู้สึกกลาง ๆ คะ มีที่นั่งเยอะอยู่ แต่รู้สึกจะอยู่กลางแจ้งเยอะหรือป่าวไม่แน่ใจ ช่วงที่ไปฝนตกด้วยคะ เลยไม่ได้ใช้บริการส่วนของที่นั่งเท่าไร
- ส่วนของร้านค้าภายในนั้น รู้สึกได้มีโอกาสซื้อลูกอมที่ร้านขายของขำนะคะถ้าจะไม่ผิด ของภายในร้านรู้สึกจะทั่ว ๆ ไปคะ เหมือนร้านชำทั่วไป แต่ของก็มีบริการค่อนข้างเยอะคะ

ผู้ใช้บริการคนที่ 7

คำถามที่ 1 : คุณมีการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองบ่อยแค่ไหน

- เคยไปกับเพื่อน ประมาณช่วงปิดเทอม ไม่ได้ไปบ่อยเท่าไร (ไปกับเพื่อน) ตอนประถม มัธยมก็เคยไปเหมือน (สรุป - ไปมากกว่า 1 ครั้งแต่ก็ไม่ได้ถี่)

คำถามที่ 2 : (ถ้าเคยใช้บริการหลายครั้ง) คุณเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของห้องฟ้าจำลองหรือไม่ ถ้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงคืออะไรและพอใจไหม

- หลัก ๆ เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่สิ่งที่เปลี่ยนแล้วเห็นชัดคืออินทรรศการ การดูดาว (Presentation เปลี่ยนไป มีการอีโว)
- พอใจ เพราะไม่ได้เห็นอะไรแบบนี้บ่อย ๆ

คำถามที่ 3 : ก่อนที่จะเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณมีวัตถุประสงค์อะไรที่ทำให้ตัดสินใจเข้าใช้บริการและมีความคาดหวังอะไรไหมก่อนที่จะเข้าใช้บริการ

- ไปกับเพื่อน - เพื่อนอยากไป ก็ไป
- ไปกับโรงเรียน - ก็ไปเพื่อหาความรู้
- ไปแค่ประมาณครึ่งวัน - เดินครบทุกโซน แต่ละโซนก็มีเวลา จัดการบริหารเวลาในการเดินตามโซนได้

คำถามที่ 4 : ช่วยเล่าประสบการณ์การใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังหน่อยได้ไหม

- จำไม่ได้มากอยู่แล้ว สนุก ตื่นตาตื่นใจ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์มากขึ้น ได้ดูดาวนั่นนี่ ชอบนอนดูดาวในโดม เพราะหาดูไม่ได้ง่าย ๆ แอร์เย็นสบาย บรรยากาศที่ได้ดี ห้องน้ำสะอาดดี แต่จำรายละเอียดไม่ได้
- ร้านอาหาร - จำไม่ได้ แต่คิดว่ามีร้านน้ำ ร้านขนม เพราะมีอยู่โซนหนึ่งที่ห้ามน้ำและอาหารเข้า

คำถามที่ 5 : คุณมีวิธีการเดินทางไปห้องฟ้าจำลองด้วยวิธีใด และพอใจกับวิธีการเดินทางมากน้อยแค่ไหน คิดว่าการเดินทางมาห้องฟ้าจำลองสะดวกสบายไหม

- ของโรงเรียนไปรถบัส - พอใจมาก ไปฟรี
- แต่ที่ไปกับเพื่อนไม่แน่ใจว่าไปโดยรถโดยสารประจำทางหรือรถไฟฟ้า - ส่วนตัวบ้านอยู่ไกล ค่าใช้จ่ายการเดินทางก็เยอะ แต่ตัวเข้าถูก โอเคตรงนี้

คำถามที่ 6 : สำหรับคุณคิดว่าในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองเหมาะสมที่จะไปใช้บริการกับใครบ้าง มีความหลากหลายไหมสำหรับคนที่จะสามารถเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- ไปกับเพื่อน กับแฟน ครอบครัว พาลูกไปดูวิทยาศาสตร์
- หลากหลาย เพราะมันเปิดกว้าง และมันก็เป็นความรู้รอบตัว เหมาะกับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย
- คิดว่าคนพิการก็น่าจะพอเข้าใช้บริการได้ เพราะคาดว่าจะก็น่าจะมีคนนำเที่ยว

คำถามที่ 7 : บริการใดที่คุณเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองที่คุณชื่นชอบเป็นพิเศษ เพราะเหตุใดถึงเลือกบริการนี้เป็นบริการที่ชอบที่สุด

- โดมดูดาว เพราะหาดูไม่ได้ง่าย ๆ

คำถามที่ 8 : ระหว่างที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองคุณพอใจกับการให้บริการของพนักงานภายในห้องฟ้าจำลองไหม หรือมีการให้บริการอะไรของพนักงานที่รู้สึกประทับใจ หรือไม่ประทับใจ

- พนักงานบริการ - ก็ดี บางคนก็อธิบายแนะนำ (ส่วนมากไม่เห็นพนักงาน มักจะเห็นแค่ตรงขายตั๋ว ขายของฝาก) พูดเพราะ มีมารยาท
- สตาฟดี แต่ตอนไปกับเพื่อนไม่ค่อยมีคน แต่อาจจะเพราะเหมาะกับพวกที่เป็นเด็ก ที่ต้องมีคนอธิบายมากกว่า

คำถามที่ 9 : หลังจากที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองแล้วคุณได้มีการติดตามข่าวสารของห้องฟ้าจำลองต่อไหม และถ้าติดตามอยู่คุณติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไหนของห้องฟ้าจำลอง

- ไม่ติดตาม แต่มันจะเห็นผ่านตาบ่อย ๆ ผ่านโฆษณาบนเฟสบุ๊คเพจ โซเชียลต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะเห็นเกี่ยวกับนิทรรศการเฉพาะที่ถูกจัดขึ้นเป็นพิเศษในช่วงเทศกาลนั้น ๆ

คำถามที่ 10 : คุณสามารถเล่าถึงขั้นตอนการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองให้ฟังได้ว่าการเข้าใช้บริการคุณเจอกระบวนการอะไรบ้างก่อนเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลอง

- ตอนซื้อตั๋ว คล้ายดริมเวอร์ ไปหาพนักงานขายตั๋ว แจ้งบอกว่ามาก็คน แล้วพนักงานจะบอกราคามา ตั๋วที่ได้มาเป็นกระดาษ ticket
- เวลาเจอเครื่องใช้บริการ พวกเครื่องเล่นก็เล่นได้เลย บางทีก็จะมีเจ้าหน้าที่มาใช้งาน มาแนะนำให้ดู
- โดมดูดาว - จำไม่ได้ว่าต้องซื้อตั๋แยก หรือซื้อตั้งแต่ตอนเข้ามาข้างในห้องฟ้าจำลองแต่แรก แต่ตอนเข้าไปน่าจะนั่งไหนก็ได้ มีคนตรวจหน้าโรง จำไม่ได้ว่าแสดงบบัตรด้วยไหม (เหมือนมีตู้วางธรรมดา ไม่มีที่ล็อกให้เก็บสัมภาระ แต่ให้พกของมีค่าไปด้วย ความปลอดภัยไม่มีเลย คนเฝ้าเหมือนจะมี) อนุญาตให้เอา

โทรศัพท์เข้าไปได้ แต่กฎเหมือนการนำโทรศัพท์เข้าโรงหนังเลย (ห้ามเปิดเสียง แฟลช) ตอนออกมาก็เอาของ

คำถามที่ 11 : คุณคิดว่าค่าบริการเข้าใช้ห้องฟ้าจำลองเหมาะสมกับบริการภายในหรือไม่ มีจุดที่ควรปรับหรือไม่

- ที่จำได้ว่าเด็ก 20 ผู้หญิง 30 คือถูกมาก ทำให้คุ้มมากกับการบริการข้างใน คือทำมาดี ทำครบองค์ประกอบ
- ที่ควรปรับ - รู้สึกว่ามันเก่า อยากให้รีโนเวท (แบบประถม มัธยม ปับเพื่อน ให้ความรู้สึกเดิมเลย) เวลาไปบางอย่างก็เก่าเหมือนเดิมจนเกินไป

คำถามที่ 12 : จากการเข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองมาใช้บริการใดหรือสิ่งไหนที่คุณรู้สึกไม่พอใจในการใช้บริการของห้องฟ้าจำลองบ้างไหม

- ไม่มี

คำถามที่ 13 : ในการที่เข้าใช้บริการห้องฟ้าจำลองผู้ใช้ได้มีการเข้าใช้บริการส่วนของสารสนเทศใดบ้างของห้องฟ้าจำลอง และรู้สึกอย่างไร มีความต้องการเพิ่มเติมหรือสิ่งที่คาดหวังไหม

- ป้ายที่กดแล้วมีเสียง พวกแผ่นป้าย อุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งประดิษฐ์โมเดลที่ทางสถานที่จัดทำขึ้นมา มีความรู้สึกว่าคุณค่าดี มันให้ประสบการณ์ที่ดี ทำให้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ในนั้นได้ดี

คำถามที่ 14 : ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด 19 คุณมีความต้องการอยากจะเข้าไปใช้บริการ หรือรับข้อมูลที่มีอยู่ภายในสถานบริการหรือไม่ ถ้าต้องการแต่ไปไม่ได้ คุณจะอย่างไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม

- ไม่

คำถามที่ 15 : ป้ายข้อมูลหรือป้ายบอกทางภายในห้องฟ้าจำลองผู้ใช้รู้สึกว่ามีความชัดเจน เข้าใจหรือมีความเหมาะสมไหม และผู้ใช้อยากให้เพิ่มเติมอะไรในส่วนนี้ไหม

- พวกคำอธิบายตามนิทรรศการต่าง ๆ บางทีตัวเล็กเกินไป เวลาอ่านก็ต้องเพ่ง ลำบาก
- อยากให้ทำให้มันอ่านง่าย รูปแบบอินโฟกราฟิกง่าย ๆ ก็ได้ ให้ผู้ใช้แบบสนใจ ตัวอักษรเยอะและหนาแน่นไป

คำถามที่ 16 : ขณะเข้าใช้บริการ ทรัพยากรที่เรามีส่วนร่วมในการใช้งาน เช่น ตู้กดมีเสียงบรรยาย สื่อวีดิทัศน์ จอภาพยนตร์ หุ่นจำลอง หรืออื่น ๆ นั้นมีเพียงพอต่อการให้บริการของคุณและผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ ระยะเวลาการรอเข้าใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่กี่นาที แล้วคุณคิดว่าคุ้มค่ากับการรอคอยไหม

- ไปใช้เครื่องอื่นรอก่อนก็ได้ มีบูทเยอะแยะ แต่ละคนไม่นานานกับแต่ละอัน

คำถามที่ 17 : สำหรับห้องดูดาว คุณคิดว่ามีระยะเวลาเข้าชมที่เหมาะสม หรือเพียงพอหรือไม่ และคิดว่าได้รับสารสนเทศที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

- กำลังดี ได้รับความรู้เนื้อหา กระชับดี

หน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิก

นางสาวนิลาวัลย์	อำบุญชู	62101010247	หน้าที่ เขียนวิเคราะห์สัมภาษณ์ และจัดทำ Power Point
นางสาวพรินทร์ทิพย์	หลักปัญญา	62101010249	หน้าที่ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และจัดทำ Power Point
นางสาวศกกลวรรณ	จักรเพ็ชร	62101010252	หน้าที่ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ, เขียนวิเคราะห์สัมภาษณ์ และเขียนวิเคราะห์ Customer Journey Map
นายกฤษกร	ดีเดช	62101010657	หน้าที่ เขียนวิเคราะห์สัมภาษณ์, เขียนวิเคราะห์ Customer Journey Map และจัดทำ Power Point
นางสาวธัญญา	ดีสะเมาะ	62101010662	หน้าที่ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ, เขียนวิเคราะห์สัมภาษณ์ และจัดทำ Customer Journey Map
นางสาววิศรา	ผาชัยภูมิ	62101010675	หน้าที่ เขียนวิเคราะห์สัมภาษณ์ และเขียนสรุปผลการศึกษา
นางสาวอิฐฐอร	แสนกว้าง	62101010678	หน้าที่ เขียนวิเคราะห์สัมภาษณ์ และจัดทำ Customer Journey Map