

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2562
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	410	100.00
ชาย	180	43.91
หญิง	230	56.09
2. อายุ	410	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	16	3.90
21-30 ปี	296	72.19
31-40 ปี	85	20.73
41 ปีขึ้นไป	13	3.18
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนาม	410	100.00
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	89	21.70
นักศึกษา	259	62.44
ประชาชนทั่วไป	25	6.10
หน่วยงานภาคเอกชน	37	9.76

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 410 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 56.09 และที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 43.91

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 72.19 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 น้อยที่สุด คือ อายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่แบบสอบถามนี้ในนามนักศึกษา จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 62.44 รองลงมาคือบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และน้อยที่สุดคือ ประชาชนทั่วไปจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรม

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (N=410)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	ค่า คะแนน Mean	ค่าคะแนน Std. Deviation		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.24	0.85	84.80	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.22	0.63	84.40	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.84	80.00	มาก
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	4.16	0.69	83.20	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.25	0.79	85.00	มาก
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.11	0.72	82.20	มาก
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.10	0.86	82.00	มาก
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.88	0.72	77.60	มาก
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.30	0.73	86.00	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.22	0.73	84.40	มาก
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.24	0.73	84.80	มาก
12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.83	0.64	76.60	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
13. ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.07	0.71	81.40	มาก
14. ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.22	0.72	84.40	มาก
15. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.12	0.69	82.40	มาก

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในการจัดกิจกรรมในระดับมาก
($\bar{X} = 4.12$, S.D.= 0.69) คิดเป็นร้อยละ 82.40

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง
($\bar{X} = 4.25$, S.D.= 0.79) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก (\bar{X}
= 4.24 S.D.= 0.85) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.64) คิดเป็นร้อยละ 76.60

ความคิดเห็นและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ