

**รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ประจำปี 2561**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	360	100.00
ชาย	130	36.11
หญิง	230	63.89
2. ช่วงอายุ	360	100.00
ต่ำกว่า 21 ปี	100	27.78
21 – 30 ปี	122	33.88
31- 40 ปี	80	22.22
41 -50 ปี	58	16.11
51 ปีขึ้นไป	0	0
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนาม	360	100.00
บุคลากรภายใน (ต่างหน่วยงาน)	98	27.22
นักศึกษา	103	28.61
ประชาชนทั่วไป	85	23.61
องค์กรภาครัฐ	34	9.44
หน่วยงานภาคเอกชน	40	11.11

จากตาราง มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 360 คน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 ที่เหลือเป็นเพศหญิงจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.88 รองลงมา ช่วงต่ำกว่า 21 ปีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และน้อยที่สุดคือ 41 -50 ปี จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 16.11

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามในนามนักศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามในบุคลากรภายใน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.22 และน้อยที่สุดคือ องค์กรภาครัฐ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44

11.2 ผลการประเมินค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนัก

ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวน (N=360)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std. Deviation		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.23	0.74	84.56	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.19	0.76	83.83	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.17	0.78	83.39	มาก
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	4.13	0.75	82.50	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.43	0.71	88.56	มาก
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.32	0.79	86.44	มาก
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.23	0.88	84.56	มาก
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.23	0.76	84.61	มาก
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.42	0.70	88.44	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.27	0.84	85.33	มาก
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.21	0.79	84.11	มาก
12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.21	0.80	84.22	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
13. ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.29	0.77	85.72	มาก
14. ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.17	0.82	83.44	มาก
15. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.24	0.76	84.72	มาก
ด้านคุณภาพของหน่วยงาน				
16. หน่วยงานมีภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม เอื้อต่อการให้บริการ	4.28	0.77	85.61	มาก
17. หน่วยงานมีการปรับปรุง พัฒนา หน่วยงานให้พร้อมแก่การให้บริการอยู่เสมอ	4.28	0.76	85.67	มาก
18. หน่วยงานมีบรรยากาศเหมาะสมต่อการดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	4.32	0.78	86.33	มาก
รวม	4.26	0.78	85.11	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 ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในการจัดกิจกรรมในระดับมากที่สุด (Mean=4.26, S.D.= 0.78) คิดเป็นร้อยละ 85.11

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง (=4.43, S.D.= 0.71) คิดเป็นร้อยละ 88.56 รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน (= 4.42, S.D.= 0.70) คิดเป็นร้อยละ 88.44 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ (= 4.13, S.D.= 0.75) คิดเป็นร้อยละ 82.50

ข้อเสนอแนะ

-