

รายงานสรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ประจำปี ๒๕๖๓

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน ศิลปวัฒนธรรม	ค่าคะแนน Mean	ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ แบบประเมิน (คน)
๑.	งานบริหารทั่วไป	๔.๒๖	๘๕.๒๔	๘๕
๒.	งานหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์	๔.๐๒	๘๐.๓๙	๓๔
๓.	งานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย	๔.๑๗	๘๓.๔๓	๒๑๕
	รวม	๔.๑๕	๘๒.๙๙	๓๓๔

รายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ประจำปี ๒๕๖๓

ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	๓๓๔	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๓๑	๓๙.๒๒
หญิง	๒๐๓	๕๙.๐๑
๒. อายุ	๓๓๔	๑๐๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๒๕๔	๗๖.๐๔
๓๑-๔๐ ปี	๘๐	๒๓.๙๕
๓. สถานภาพ	๓๓๔	๑๐๐.๐๐
บุคลากรภายใน (ต่างหน่วยงาน)	๘๓	๒๔.๘๕
นักศึกษา	๑๘๐	๕๓.๘๙
ประชาชนทั่วไป	๓๐	๘.๙๘
องค์กรภาครัฐ	๑๕	๔.๔๙
หน่วยงานภาคเอกชน	๒๖	๗.๗๘

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๓๔ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๑ และที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๒

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๔ ที่เหลือเป็นช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาจำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๙ รองลงมาคือ บุคลากรภายใน(ต่างหน่วยงาน) จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๕ คน และน้อยที่สุดคือองค์กรภาครัฐ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๙

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
ศิลปวัฒนธรรม ในงานบริหารทั่วไป

ลำดับ	ประเด็นความภาคภูมิใจ	จำนวน (N=๘๕)		ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
งานบริหารทั่วไป					
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก	๔.๒๑	๐.๘๓	๘๔.๒๔	มาก
๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา	๔.๓๔	๐.๖๘	๘๖.๘๒	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๓๑	๐.๘๓	๘๖.๑๒	มาก
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๑๖	๐.๘๔	๘๓.๒๙	มาก
๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็น กันเอง	๔.๑๖	๐.๘๖	๘๓.๒๙	มาก
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	๔.๒๒	๐.๗๘	๘๔.๔๗	มาก
๗.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	๔.๑๙	๐.๙๑	๘๓.๗๖	มาก
๘.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๔.๓๒	๐.๖๖	๘๖.๓๕	มาก
๙.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๔.๐๖	๐.๘๖	๘๑.๑๘	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๙	๐.๘๐	๘๕.๘๘	มาก
๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๔.๓๕	๐.๘๓	๘๗.๐๖	มาก

๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๔.๓๘	๐.๗๗	๘๗.๕๓	มาก
๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของ ผู้รับบริการ	๔.๑๕	๐.๘๘	๘๓.๐๖	มาก
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจ ให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๔๕	๐.๗๓	๘๘.๙๔	มาก
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๓๓	๐.๘๖	๘๖.๕๙	มาก
รวม		๔.๒๖	๐.๘๑	๘๕.๒๔	มาก

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในด้านงานบริหารทั่วไปโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $S.D.= ๐.๘๑$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๔

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม
ในงานหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์

ลำดับ	ประเด็นความภาคภูมิใจ	จำนวน (N=๓๔)		ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
งานหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์					
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก	๓.๘๕	๐.๗๘	๗๗.๐๖	มาก
๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา	๔.๐๙	๐.๖๗	๘๑.๗๖	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๐๖	๐.๘๕	๘๑.๑๘	มาก
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๐๖	๐.๘๕	๘๑.๑๘	มาก

๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็น กันเอง	๔.๐๖	๐.๙๘	๘๑.๑๘	มาก
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	๔.๑๕	๐.๗๘	๘๒.๙๔	มาก
๗.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	๓.๘๘	๑.๐๗	๗๗.๖๕	มาก
๘.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๔.๑๘	๐.๕๒	๘๓.๕๓	มาก
๙.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๓.๘๘	๐.๙๕	๗๗.๖๕	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๕	๐.๙๓	๘๒.๙๔	มาก
๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๓.๙๔	๐.๙๘	๗๘.๘๒	มาก
๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๔.๑๕	๐.๙๓	๘๒.๙๔	มาก
๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของ ผู้รับบริการ	๓.๘๘	๐.๙๕	๗๗.๖๕	มาก
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจ ให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๑๕	๐.๙๓	๘๒.๙๔	มาก
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๓.๘๒	๐.๙๐	๗๖.๔๗	มาก
รวม		๔.๐๒	๐.๘๗	๘๐.๓๙	มาก

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในด้านงานหอพุทธทาสธรรม โฆษณ์ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๒$, S.D.= ๐.๘๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๙

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน ศิลปวัฒนธรรม ในงานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย

ลำดับ	ประเด็นความภาคภูมิใจ	จำนวน (N=๒๑๕)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
งานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย					
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก	๔.๐๙	๐.๘๘	๘๑.๘๖	มาก
๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา	๔.๑๕	๐.๖๘	๘๓.๐๗	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๕๐	๐.๗๘	๙๐.๐๕	มากที่สุด
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๓๙	๐.๗๐	๘๗.๘๑	มาก
๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็น กันเอง	๔.๓๒	๐.๗๘	๘๖.๔๒	มาก
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	๔.๕๐	๐.๖๕	๘๙.๙๕	มาก
๗.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๒	๐.๘๙	๘๖.๔๒	มาก
๘.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๔.๐๑	๐.๗๒	๘๐.๑๙	มาก
๙.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๓.๘๕	๐.๙๔	๗๖.๙๓	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๓	๐.๗๒	๘๔.๖๕	มาก

๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๓.๙๔	๐.๙๖	๗๘.๗๙	มาก
๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๔.๒๘	๐.๗๒	๘๕.๖๗	มาก
๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของ ผู้รับบริการ	๓.๘๕	๐.๙๔	๗๖.๙๓	มาก
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจ ให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๒๒	๐.๗๓	๘๔.๔๗	มาก
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๓.๘๕	๐.๙๒	๗๖.๙๓	มาก
รวม		๔.๑๗	๐.๘๐	๘๓.๓๔	มาก

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในด้านงานส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗$, $S.D. = ๐.๘๐$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ดำเนินการประเมินความภาคภูมิใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดปี การศึกษา ๒๕๖๑ โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม แบ่งตามโครงสร้างงาน ๓ งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานด้านหอพุทธศาสนธรรมโฆษณ์ และงานงานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย โดยมีการประเมินงานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริหารทั่วไป ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $S.D. = ๐.๘๑$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๔ รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทยในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗$, $S.D. = ๐.๘๐$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔ และน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานหอพุทธศาสนธรรมโฆษณ์และความเป็นไทยในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๒$, $S.D. = ๐.๘๗$) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๙ ตามลำดับ