

รายงานสรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ประจำปี ๒๕๖๔

ลำดับ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม	ค่าคะแนน Mean	ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)
๑.	งานบริหารทั่วไป	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๒.	งานหอพุทธศาสนธรรมโฆษณ	๓.๙๕	๗๙.๐๑	มาก
๓.	งานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย	๔.๐๗	๘๑.๓๑	มาก
	รวม	๔.๑๖	๘๓.๒๑	มาก



รายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ประจำปี ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	๓๑๗	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๐๖	๓๓.๔๔
หญิง	๒๑๑	๖๖.๕๖
๒. อายุ	๓๑๗	๑๐๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๒๔๘	๗๘.๒๓
๓๑-๔๐ ปี	๖๙	๒๑.๗๗
๓.สถานภาพ	๓๑๗	๑๐๐.๐๐
บุคลากรภายใน (ต่างหน่วยงาน)	๓๑	๙.๗๘
นักศึกษา	๒๓๔	๗๓.๘๑
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๔.๗๓
องค์กรภาครัฐ	๒๔	๗.๕๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๓	๔.๑๑

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๑๗ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ และที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๔

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๓ ที่เหลือเป็นช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาจำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๑ รองลงมาคือ บุคลากรภายใน(ต่างหน่วยงาน) จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๘ คน และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๑

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม
ในงานบริหารทั่วไป

ลำดับ	ประเด็นความภาคภูมิใจ	จำนวน (N=๖๓)		ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
งานบริหารทั่วไป					
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและ ไม่ยุ่งยาก	๔.๖๓	๐.๖๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด

๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๕๒	๐.๕๖	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔.๗๑	๐.๕๘	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๖๓	๐.๖๐	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๗๑	๐.๕๘	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	๔.๖๕	๐.๕๔	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๗.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่ จะให้บริการ	๔.๗๐	๐.๖๔	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๘.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๙.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๔.๔๖	๐.๖๗	๘๙.๒๐	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม ในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๕	๐.๕๑	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๔.๖๐	๐.๖๖	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๕	๐.๕๑	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของ ผู้รับบริการ	๔.๖๐	๐.๖๖	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจ ให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๕๐	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๖๕	๐.๖๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวม		๔.๖๕	๐.๕๘	๙๓.๐๙	มากที่สุด

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 ในด้านงานบริหารทั่วไปโดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๖๕$, S.D.= ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๙

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม ในงานหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์

ลำดับ	ประเด็นความภาคภูมิใจ	จำนวน (N=๕๘)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
งานหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์					
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓.๘๖	๐.๗๘	๗๗.๒๐	มาก
๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๐	๐.๖๙	๘๒.๐๐	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๐๐	๐.๘๘	๘๐.๐๐	มาก
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๐๓	๐.๘๒	๘๐.๖๐	มาก
๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓.๙๗	๐.๙๐	๗๙.๔๐	มาก
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๐๙	๐.๗๓	๘๑.๘๐	มาก
๗.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓.๗๖	๐.๙๘	๗๕.๒๐	มาก
๘.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๑๖	๐.๔๑	๘๓.๒๐	มาก
๙.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๓.๗๒	๐.๙๑	๗๔.๔๐	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๒	๐.๘๐	๘๒.๔๐	มาก
๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๗๘	๐.๙๖	๗๕.๖๐	มาก
๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๑๒	๐.๘๐	๘๒.๔๐	มาก

๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	๓.๗๒	๐.๙๑	๗๔.๔๐	มาก
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๑๒	๐.๘๐	๘๒.๔๐	มาก
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๓.๗๑	๐.๙๐	๗๔.๒๐	มาก
รวม		๓.๙๕	๐.๘๒	๗๙.๐๑	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 ในด้านงานหอพุทธาธรรม โฆษณ์ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๕$, $S.D. = ๐.๘๒$) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๑

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม ในงานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย

ลำดับ	ประเด็นความภาคภูมิใจ	จำนวน (N=๑๙๖)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
งานส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย					
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๑๔	๐.๘๗	๘๒.๘๐	มาก
๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๙	๐.๗๓	๘๓.๘๐	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๖	๐.๙๘	๗๙.๒๐	มาก
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๐๘	๐.๘๓	๘๑.๖๐	มาก
๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๐๘	๐.๘๙	๘๑.๖๐	มาก
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๑๘	๐.๖๙	๘๓.๖๐	มาก
๗.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓.๙๒	๐.๙๘	๗๘.๔๐	มาก

๘.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๒๐	๐.๕๔	๘๔.๐๐	มาก
๙.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๓.๘๔	๐.๙๐	๗๖.๘๐	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๖	๐.๗๕	๘๕.๒๐	มาก
๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๙๒	๐.๙๖	๗๘.๔๐	มาก
๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๖	๐.๗๕	๘๕.๒๐	มาก
๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	๓.๘๕	๐.๙๐	๗๗.๐๐	มาก
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๕	๘๕.๒๐	มาก
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๓.๘๔	๐.๙๐	๗๖.๘๐	มาก
รวม		๔.๐๗	๐.๘๓	๘๑.๓๑	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 ($\bar{X} = ๔.๐๗$, $S.D. = ๐.๘๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม ตลอดปีการศึกษา ๒๕๖๔ โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม แบ่งตามโครงสร้างงาน ๓ งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานด้านหอพุทธศาสนธรรมโฆษณ และงานงานส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย โดยมีการประเมินงานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริหารทั่วไป ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.65$, S.D.= 0.58) คิดเป็นร้อยละ = ๙๓.๐๙ รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานส่งเสริม
เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.=0.83) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑
และน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์และความเป็นไทยในระดับมาก
($\bar{X} = 3.95$, S.D.=0.82) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๑ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

-