

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	๒๙๗	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๑๕	๓๘.๗๒
หญิง	๑๘๒	๖๑.๒๘
๒. อายุ	๒๙๗	๑๐๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๑๕๓	๕๑.๕๑
๓๑-๔๐ ปี	๙๖	๓๒.๓๒
๔๑-๕๐ ปี	๔๘	๑๖.๑๗
๓. สถานภาพ	๒๙๗	๑๐๐.๐๐
บุคลากรภายใน (ต่างหน่วยงาน)	๗๖	๒๕.๕๙
นักศึกษา	๑๑๓	๓๘.๐๕
ประชาชนทั่วไป	๕๗	๑๙.๑๙
องค์กรภาครัฐ	๔๑	๑๓.๘๐
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๐	๓.๓๗

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๒๙๗ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๘ และที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๒

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปีจำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๑ รองลงมา ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๒ และน้อยที่สุดช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาจำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๕ รองลงมาคือ บุคลากรภายใน(ต่างหน่วยงาน) จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๙ คน และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๗

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (๒๙๗)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		ค่าคะแนน Mean	ค่าคะแนน Std.Deviation		
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๓๐	๐.๗๘	๘๕.๙๓	มาก
๒.	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด	๔.๑๘	๐.๗๗	๘๓.๕๐	มาก
๓.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๕	๐.๗๗	๘๒.๙๖	มาก
๔.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๑๙	๐.๘๑	๘๓.๗๗	มาก
๕.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๒๐	๐.๗๔	๘๔.๐๔	มาก
๖.	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๑๓	๐.๘๔	๘๒.๕๖	มาก
๗.	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๑๖	๐.๗๗	๘๓.๑๖	มาก
๘.	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๑๓	๐.๗๙	๘๒.๕๖	มาก
๙.	มีชื่อเสียงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	๔.๑๘	๐.๘๐	๘๓.๕๐	มาก
๑๐.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๗	๐.๗๖	๘๓.๔๓	มาก
๑๑.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๔.๑๕	๐.๘๑	๘๓.๐๓	มาก
๑๒.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๑๑	๐.๗๙	๘๒.๒๙	มาก
๑๓.	ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	๔.๒๔	๐.๗๘	๘๔.๗๘	มาก
๑๔.	ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	๔.๑๗	๐.๗๖	๘๓.๔๓	มาก
๑๕.	ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๒๙	๐.๗๖	๘๕.๗๒	มาก
รวม		๔.๑๘	๐.๗๘	๘๓.๖๕	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 ในด้านศิลปวัฒนธรรมโดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘, S.D. = ๐.๗๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๕