สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้จากการสุ่มตัวอย่างทำแบบสำรวจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๔ คน **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือดีมาก เหมาะสมกับเป็นศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

๒. ผู้รับบริการมีความประสงค์อยากให้มีกิจกรรมการอบรมเกี่ยวกับงานฝีมืออีก และเพิ่มวันในการจัดกิจกรรม เพราะเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชน ส่งเสริมความรู้แก่ผู้สูงอายุ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ นำไปต่อยอดสร้างอาชีพเสริม สร้างรายได้เพิ่มได้อีกช่องทาง

๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังการอบรมอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อเป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร เรียนรู้ และแบ่งปันประสบการณ์ ตลอดจนการนำผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายสร้างรายได้เพิ่ม

๔. ผู้รับบริการเสนอแนะให้สำนักฯ จัดให้มีกิจกรรมการเปิดตลาดขายสินค้าทางศิลปวัฒนธรรมสำหรับชุมชน เพื่อเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และจัดจำหน่าย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้จากการสุ่มตัวอย่างทำแบบสำรวจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๔ คน ได้ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์การให้คะแนน

การกำหนดน้ำหนักของคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ กำหนดค่าน้ำหนักเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจในระดับดีมาก	ให้คะแนน	๕	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	๔	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	๓	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	๒	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	๑	คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม โดยข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าร้อยละ (%) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักฯ ที่ตอบแบบสำรวจ เกี่ยวกับ เพศ ตำแหน่ง/สถานภาพ และอายุ ได้ผลปรากฏตามตาราง ๑ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวน (คน) และร้อยละของผู้รับบริการของสำนักฯ ที่ตอบแบบสำรวจ จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง/สถานภาพ และอายุ

N = ๕๔

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓	๕.๕๖
หญิง	๕๑	๙๔.๔๔
รวม	๕๔	๑๐๐.๐๐
๒. ตำแหน่ง/สถานภาพ		
ข้าราชการ/อาจารย์	๗	๑๒.๙๖
บุคลากรสายสนับสนุน	๑๑	๒๐.๓๗
นักศึกษา	๓	๕.๕๖
บุคคลภายนอก	๓๓	๖๑.๑๑
รวม	๕๔	๑๐๐.๐๐
๓. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๕	๕.๕๖
๒๑ – ๓๐ ปี	๕๔	๒๒.๒๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๒๐.๓๗
มากกว่า ๔๐ ปี ขึ้นไป	๓	๕๑.๘๕
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ รองลงมามีสถานภาพเป็น บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อย ๕๑.๘๕

ตอนที่ ๒ การติดต่อขอใช้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลการติดต่อขอใช้บริการของสำนักเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ และเรื่องที่รับบริการ มีข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒ จำนวน (คน) และ ร้อยละ ของช่องทางการติดต่อ และเรื่องที่รับบริการ

N = ๕๔

การติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.ช่องทางการติดต่อ		
ติดต่อด้วยตนเอง	๓๒	๕๙.๒๖

การติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
...ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	๙	๑๖.๖๗
...ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๐	๑๘.๕๒
...จดหมาย/หนังสือราชการ	๓	๕.๕๖
อีเมล์	-	-
รวม	๕๔	๑๐๐.๐๐
๒. การรับบริการ	-	-
เสื้อผ้าชุดการแสดง/อุปกรณ์การแสดง	-	-
การใช้ห้องในการฝึกซ้อมการแสดง	-	-
การมาเยี่ยมชมสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๒	๓.๗๐
การใช้ฐานข้อมูลด้านศิลปะและวัฒนธรรมในเว็บไซต์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๑	๑.๘๕
หนังสือ/วารสาร/ข้อมูลด้านศิลปะและวัฒนธรรม	๑	๑.๘๕
ได้รับการสนับสนุนชุดการแสดง	-	-
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่สำนักศิลปะและวัฒนธรรมจัดขึ้น	๕๐	๙๒.๕๙
รวม	๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าช่องทางการติดต่อของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๖ รองลงมา จะติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่สำนักศิลปะและวัฒนธรรมจัด ๓.๗๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงไว้ในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย

N = ๕๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๖๔	๐.๖๑	ระดับดีมาก
๑.๒ ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๗๕	ระดับดีมาก
๑.๓ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๖๔	๐.๕๗	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๖๓**	**๐.๖๔**	**ระดับดีมาก**
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	S.D.	การแปลผล
๒.๑ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๖๗	๐.๖๗	ระดับดีมาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๓	ระดับดีมาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๔.๗๑	๐.๕๙	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๖๙**	**๐.๖๓**	**ระดับดีมาก**
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๘	๐.๕๐	ระดับดีมาก
๓.๒ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๗๖	๐.๕๗	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๗**	**๐.๕๔**	**ระดับดีมาก**
๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๗๓	๐.๕๑	ระดับดีมาก
๔.๒ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๖๙	๐.๖๐	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**๔.๗๑**	**๐.๕๖**	**ระดับดีมาก**
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	**๔.๖๙**	**๐.๖๐**	**ระดับดีมาก**
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๖๙**	**๐.๖๐**	**ระดับดีมาก**

สรุป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจคิดเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๓ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๙ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๗๗ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

๔. คุณภาพการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๗๑ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๙ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเท่ากับ ๔.๖๙ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือดีมาก เหมาะสมกับเป็นศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

๒. ผู้รับบริการมีความประสงค์อยากให้มีกิจกรรมการอบรมเกี่ยวกับงานฝีมืออีก และเพิ่มวันในการจัดกิจกรรม เพราะเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชน ส่งเสริมความรู้แก่ผู้สูงอายุ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ นำไปต่อยอดสร้างอาชีพเสริม สร้างรายได้เพิ่มได้อีกช่องทาง

๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังการอบรมอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อเป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร เรียนรู้ และแบ่งปันประสบการณ์ ตลอดจนการนำผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายสร้างรายได้เพิ่ม

๔. ผู้รับบริการเสนอแนะให้สำนักฯ จัดให้มีกิจกรรมการเปิดตลาดขายสินค้าทางศิลปวัฒนธรรมสำหรับชุมชน เพื่อเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และจัดจำหน่าย