

**สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562**

จากผลการประเมินการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรมตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562 กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนัก ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ จำนวน 250 คน พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของสำนัก เฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ปัญหาและอุปสรรค

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังตอบสนองได้ทันที เพราะเจ้าหน้าที่มีให้บริการจำนวนน้อย เมื่อมีผู้มาใช้บริการหลายๆ คน พร้อมกัน บางครั้งทำให้การให้บริการไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้า อุปกรณ์การแสดงที่ให้บริการยังไม่ครบถ้วน และเก่าชำรุดไม่พร้อมใช้งาน เช่น การแสดง ทำให้บางครั้งไม่ตอบสนองความต้องการผู้มาใช้บริการ

- ข้อเสนอแนะ

สำนักควรบริหารจัดการลำดับในการให้บริการให้ดีขึ้น และจัดตารางและเวลาการให้ยืม คีน และควรมีการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงควรขออัตรากำลังเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการและงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมด้วย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562

ผลการประเมินการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562 กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ โดยข้อมูลที่น่าสนใจที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การให้คะแนน

การกำหนดน้ำหนักของคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ กำหนดค่าน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้			
ความพึงพอใจในระดับดีมาก	ให้คะแนน	5	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 4.51 – 5.00 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 3.51 – 4.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 2.51 – 3.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 1.51 – 2.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 1.00 – 1.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาผลการประเมินของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนักโดยข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าร้อยละ (%) การประเมินความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนัก ใช้ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาพรรณนาความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนักเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ และการรับบริการ ได้ผลปรากฏตามตาราง 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวน (คน) และ ร้อยละ ของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนัก จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และการรับบริการ

N = 250

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	80	32.00
หญิง	170	68.00
รวม	250	100.00
4. สถานภาพ		
นักศึกษา	190	76.00
อาจารย์ เจ้าหน้าที่	45	18.00
ชุมชน	5	2.00
ประชาชน	4	1.60
ผู้บริหารท้องถิ่น	2	0.80
อื่นๆ (หน่วยงานราชการ เช่น สภาวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี)	4	1.60
รวม	250	100.00
3. การรับบริการ		
ใช้ลานวัฒนธรรม	8	3.20
อุปกรณ์การแสดง	223	89.20
ศึกษาข้อมูล	1	0.40
ใช้ห้องในการฝึกซ้อมการแสดง	9	3.60
ได้รับการสนับสนุนศิลปะการแสดง	5	2.00
ใช้เวทีในการฝึกซ้อม	4	1.60
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา มีสถานภาพเป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมในการยืมอุปกรณ์การแสดง คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือ การใช้ห้องในการฝึกซ้อมการแสดง ใช้ลานวัฒนธรรมจัดกิจกรรม ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและผู้ใช้บริการ แสดงไว้ใน ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย

N = 250

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมและผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.37	ระดับดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.43	ระดับดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.35	ระดับดีมาก
4. คุณภาพการให้บริการ	4.85	0.34	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.78	0.37	ระดับดีมาก

สรุป

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมและผู้ให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและรับบริการโดยรวมเท่ากับ 4.75 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและรับบริการโดยรวมเท่ากับ 4.85 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและรับบริการโดยรวมเท่ากับ 4.65 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
4. คุณภาพการให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและรับบริการโดยรวมเท่ากับ 4.85 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรค

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังตอบสนองได้ทันที เพราะเจ้าหน้าที่มีให้บริการจำนวนน้อย เมื่อมีผู้ใช้บริการหลายๆ คน พร้อมกัน บางครั้งทำให้การให้บริการไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้า อุปกรณ์การแสดงที่ให้บริการยังไม่ครบถ้วน และเก่าชำรุดไม่พร้อมใช้งาน เช่น การแสดง ทำให้บางครั้งไม่ตอบสนองความต้องการผู้มาใช้บริการ

- ข้อเสนอแนะ

สำนักควรวางแผนจัดการลำดับในการให้บริการให้ดีขึ้น และจัดตารางและเวลาการให้เยี่ยม คืบ และควรมีการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงควรขออัตรากำลังเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการและงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมด้วย

