

**สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม**  
(ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)

จากผลการประเมินการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่เดือน (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนัก ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ จำนวน 60 คน พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของสำนัก เฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ**

**- ปัญหาและอุปสรรค**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ มีอุปกรณ์ ชุดการแสดงไม่พร้อมให้บริการ เนื่องจากมีการซ่อมแซมอาคารที่จัดเก็บเสื้อผ้า จึงมีการย้ายสถานที่จัดเก็บไปที่ห้องประชุมชั้นล่างของโรงแรมจอมพลพาเลซ และอีกทั้งเสื้อผ้าชุดการแสดงเก่า ชำรุด เสียหายจากการนำไปใช้งาน ไม่พร้อมใช้งาน

**- ข้อเสนอแนะ**

สำนักฯ ควรจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมเสื้อผ้าชุดการแสดงให้พร้อมใช้งาน และจัดระบบการให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักเพิ่มเติม



## สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)

ผลการประเมินการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 กับผู้มาใช้บริการ โดยข้อมูลที่น่าสนใจที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการจำนวน 60 คน 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 ของผู้มาใช้บริการของสำนัก จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และการรับบริการ

| N = 60                 |            |        |
|------------------------|------------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1. เพศ                 |            |        |
| ชาย                    | 25         | 41.67  |
| หญิง                   | 35         | 58.33  |
| รวม                    | 60         | 100.00 |
| 2. สถานภาพ             |            |        |
| นักศึกษา               | 50         | 83.33  |
| อาจารย์ เจ้าหน้าที่    | 7          | 11.67  |
| ชุมชน                  | 2          | 3.33   |
| ประชาชน                | 1          | 1.67   |
| รวม                    | 60         | 100.00 |
| 3. การรับบริการ        |            |        |
| การใช้ลานวัฒนธรรม      | 5          | 8.33   |
| อุปกรณ์การแสดง         | 50         | 83.33  |
| ศึกษาข้อมูล            | 1          | 1.67   |
| การใช้เวทีในการฝึกซ้อม | 4          | 6.67   |
| รวม                    | 60         | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมา มีสถานภาพเป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมในการยืมอุปกรณ์การแสดง คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ การใช้ลานวัฒนธรรม การใช้เวทีในการฝึกซ้อม และศึกษาข้อมูล ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย

N = 60

| ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ                 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม | S.D.        | การแปลผล          |
|--|----------------------------|-------------|-------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ         |                            |             |                   |
| -มีขั้นตอนการยืม-คืนชุดการแสดงที่ชัดเจน      | 4.95                       | 0.35        | ระดับดีมาก        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ               |                            |             |                   |
| -เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.96                       | 0.41        | ระดับดีมาก        |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                    |                            |             |                   |
| -สำนักฯ มีอุปกรณ์ ชุดการแสดงพร้อมให้บริการ   | 4.75                       | 0.36        | ระดับดีมาก        |
| 4. คุณภาพการให้บริการ                        |                            |             |                   |
| -บริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน              | 4.91                       | 0.37        | ระดับดีมาก        |
| <b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม</b>            | <b>4.89</b>                | <b>0.37</b> | <b>ระดับดีมาก</b> |

**สรุป**

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.95 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.96 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.75 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
4. คุณภาพการให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.91 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

**ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก**

**ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ**

**- ปัญหาและอุปสรรค**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ มีอุปกรณ์ ชุดการแสดงไม่พร้อมให้บริการ เนื่องจากมีการซ่อมแซมอาคารที่จัดเก็บเสื้อผ้า จึงมีการย้ายสถานที่จัดเก็บไปที่ห้องประชุมชั้นล่างของโรงแรมจอมพลพาเลซ และอีกทั้งเสื้อผ้าชุดการแสดงเก่า ชำรุด เสียหายจากการนำไปใช้งาน ไม่พร้อมใช้งาน

**- ข้อเสนอแนะ**

สำนักฯ ควรจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมเสื้อผ้าชุดการแสดงให้พร้อมใช้งาน และจัดระบบการให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักเพิ่มเติม



