



รายงานการประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษา
หรือผู้รับบริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีการศึกษา 2565

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริม สืบสาน และสนับสนุนการจัด กิจกรรมทางด้านประเพณี รวมถึงการจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ทางด้าน ศิลปะวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อใช้ เป็นแหล่งรวบรวม ค้นคว้า และเผยแพร่องค์ ความรู้ให้กับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และบุคคลภายนอก

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในหน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการต่อไป โดยมีขั้นตอน การดำเนินการ และผลการประเมิน ดังนี้

วิธีดำเนินการประเมิน

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และ บุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินผล ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบ Google Form โดยทำการเก็บ ข้อมูลผ่านทาง Facebook : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และผ่านทาง เว็บไซต์ <http://culture.skru.ac.th>

โดยรอบที่ 1 ได้ทำการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565

และรอบที่ 2 ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566 (ยังไม่ครบกำหนดการเก็บข้อมูล ในรอบปีงบประมาณ)

4. การแปลความหมายข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เลือกตอบมากที่สุด	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
เลือกตอบมาก	หมายถึง	พึงพอใจมาก
เลือกตอบปานกลาง	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
เลือกตอบน้อย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
เลือกตอบน้อยที่สุด	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50	การแปลความหมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	การแปลความหมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	การแปลความหมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	การแปลความหมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	การแปลความหมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินผลทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสถิติ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในระหว่างเดือน มิถุนายน 2565 – พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 165 คน ได้ผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	112	79.99
หญิง	63	20.01
รวม	165	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 65 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 79.99 และเป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.01

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 30	77	46.66
31 - 40	43	26.06
41 - 50	45	27.28
รวม	165	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 165 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 46.66 รองลงมา มีอายุ 41 -

50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.28 และมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	165	100.00
ปริญญาโท	-	-
รวม	165	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 165 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย / พนักงานราชการ	12	7.27
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้าง / ลูกจ้าง	-	-
นิสิต / นักศึกษา	153	92.73
รวม	165	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 165 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 92.73 รองลงมา มีอาชีพ พนักงานมหาวิทยาลัย / พนักงานราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินด้านความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ตอบสนองความต้องการบริการวิชาการ	4.32	0.65	พึงพอใจมาก
2. ให้บริการวิชาการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
3. มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการวิชาการ	4.35	0.65	พึงพอใจมาก
4. มีการจัดแสดงผลงาน นิทรรศการ งานวิชาการต่างๆ เผยแพร่ความรู้ทั้งในและนอกสำนักฯ	4.36	0.65	พึงพอใจมาก
5. มีการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
รวม	4.38	0.66	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำหรือน้ำเสียงที่สุภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.65	พึงพอใจมาก
2. มีความพร้อมและความเต็มใจ เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	0.66	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการวิชาการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ/ศึกษาดูงาน	4.68	0.66	พึงพอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.45	0.67	พึงพอใจมาก
รวม	4.45	0.66	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวกหลายช่องทาง เช่น website ฐานข้อมูลสำนักฯ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เป็นต้น	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
2. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร เอกสารประกอบการอบรม สัมมนา เครื่องเสียงหรืออุปกรณ์ IT อื่นๆ	4.36	0.65	พึงพอใจมาก
3. ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น จดหมาย website E – mail	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
รวม	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
1. ได้รับความรู้ที่ตรงตามความต้องการ	4.35	0.65	พึงพอใจมาก
2. ได้รับความแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน	4.38	0.66	พึงพอใจมาก
3. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
4. ได้รับความที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.67	พึงพอใจมาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อผลการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
6. ความพึงพอใจในระยะเวลาการให้บริการ			
รวม	4.40	0.66	พึงพอใจมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566 มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 107 คน ได้ผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	66	61.68
หญิง	41	38.32
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 107 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 61.68 และเป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.32

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 30	87	81.31
31 - 40	20	18.69
41 - 50	-	-
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 107 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 81.31 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	103	96.26
ปริญญาโท	4	3.74
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 107 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 96.26 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	5	4.67
พนักงานมหาวิทยาลัย / พนักงานราชการ	10	9.35
นิสิต / นักศึกษา	92	85.98
รวม	107	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 107 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอาชีพนิสิต / นักศึกษา จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 85.98 รองลงมา มีอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 และ มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินด้านความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ตอบสนองความต้องการบริการวิชาการ	4.32	0.65	พึงพอใจมาก
2. ให้บริการวิชาการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
3. มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการวิชาการ	4.35	0.65	พึงพอใจมาก
4. มีการจัดแสดงผลงาน นิทรรศการ งานวิชาการต่างๆ เผยแพร่ความรู้ทั้งในและนอกสำนักฯ	4.36	0.65	พึงพอใจมาก
5. มีการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
รวม	4.38	0.66	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำหรือน้ำเสียงที่สุภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.65	พึงพอใจมาก
2. มีความพร้อมและความเต็มใจ เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	0.66	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการวิชาการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ/ศึกษาดูงาน	4.68	0.66	พึงพอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.45	0.67	พึงพอใจมาก
รวม	4.45	0.66	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวกหลายช่องทาง เช่น website ฐานข้อมูลสำนักฯ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เป็นต้น	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
2. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร เอกสารประกอบการอบรม สัมมนา เครื่องเสียงหรืออุปกรณ์ IT อื่นๆ	4.36	0.65	พึงพอใจมาก
3. ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น จดหมาย website E – mail	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
รวม	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
1. ได้รับความรู้ที่เพียงพอตรงตามความต้องการ	4.35	0.65	พึงพอใจมาก
2. ได้รับความแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน	4.38	0.66	พึงพอใจมาก
3. ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์	4.44	0.67	พึงพอใจมาก
4. ได้รับความบริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.67	พึงพอใจมาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อผลการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ	4.37	0.66	พึงพอใจมาก
6. ความพึงพอใจในระยะเวลาการให้บริการ			
รวม	4.40	0.66	พึงพอใจมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ให้บริการวิชาการด้วยความถูกต้องมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.63 มีการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 มีการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนัก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 มีการจัดแสดงผลงาน นิทรรศการ งานวิชาการต่างๆ เผยแพร่ความรู้ ทั้งในและนอกสำนักฯ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 และตอบสนองความต้องการบริการวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการวิชาการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ/ศึกษาดูงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.72 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.57 มีความพร้อมและความเต็มใจ เอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำหรือน้ำเสียงที่สุภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และเจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวกหลายช่องทาง เช่น website ฐานข้อมูลสำนักฯ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.63 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร เอกสารประกอบการอบรม สัมมนา เครื่องเสียงหรืออุปกรณ์ IT อื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ความสะอาดของสถานที่จัดกิจกรรมหรือสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น จดหมาย website E – mail มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 และ ห้องน้ำห้องส้วมสะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ (ประชุมสัมมนา หรือผู้มาติดต่อประสานงาน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.64 ระยะเวลารอคอย การให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 การให้บริการมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.60 การให้บริการมีความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.60 และ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.55 ตามลำดับ

สรุปภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ในปีการศึกษา 2563 ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.63 รองลงมาด้านด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.25	พอใจมากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.29	พอใจมากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.28	พอใจมากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.60	0.32	พอใจมากที่สุด
รวม	4.61	0.23	พอใจมากที่สุด