



ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
(ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – เมษายน ๒๕๖๓)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมสืบสานและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางด้านประเพณี รวมถึงการจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแหล่งรวบรวม ค้นคว้า และเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์และประชาชนทั่วไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักศิลปะและวัฒนธรรมจึงได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในหน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการต่อไป มีขั้นตอนการดำเนินการ และผลการประเมิน ดังนี้

วิธีดำเนินการประเมิน

๑. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

๒. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินผล แจกแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เมษายน ๒๕๖๓ จำนวน ๑๑๗ ชุด

๔. การแปลความหมายข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลเชิงปฏิบัติการ โดยใช้ลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มาก
๒.๕๐ - ๔.๓๙	หมายถึง	ปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	น้อยที่สุด

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินผลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสถิติ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เมษายน ๒๕๖๓ ได้ผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๔	๔๖.๑๕
หญิง	๖๓	๕๓.๘๕
รวม	๑๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ และเพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๑๗.๙๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๓๔	๒๙.๐๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๒.๒๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๒.๘๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๑๔.๕๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๔	๓.๔๒
รวม	๑๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๖ รองลงมาคือ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	๓๖	๓๐.๗๗
ปริญญาตรี	๕๘	๔๙.๕๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓	๑๙.๖๖
รวม	๑๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๗ รองลงมา คือ ระดับศึกษามัธยมศึกษา จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	๓๗	๓๑.๖๒
อาจารย์	๒๑	๑๗.๙๕
เจ้าหน้าที่	๒๗	๒๓.๐๘
บุคลากรภายนอก	๓๒	๒๗.๓๕
รวม	๑๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพ นักศึกษา จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๒ รองลงมาคือบุคลากรภายนอก จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๕ และเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินด้านความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจนในการอธิบาย	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๙	๐.๗๑	มากที่สุด
๓. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๕. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๕	๐.๖๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	๔.๕๕	๐.๗๓	มากที่สุด
๖. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๑	๐.๗๗	มากที่สุด
๗. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๕๕	๐.๗๑	มากที่สุด
๘. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๗๘	มากที่สุด
๙. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๑๐. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๗๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๑๑. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๑	๐.๖๗	มากที่สุด
๑๒. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๔.๕๘	๐.๗๕	มากที่สุด
๑๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๖๒	๐.๖๙	มากที่สุด
๑๔. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๑๕. มีข้อมูล/เอกสาร/website/Facebook/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๑๖. การให้บริการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม	๔.๕๘	๐.๖๒	มากที่สุด
๑๗. การให้ความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด
ด้านสารสนเทศ	๔.๕๓	๐.๖๘	มากที่สุด
๑๘. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๖๖	มากที่สุด
๑๙. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ใช้งานง่าย สะดวกและ รวดเร็ว	๔.๕๒	๐.๖๘	มากที่สุด
๒๐. เว็บไซต์ของสำนักฯ มีความสวยงามและสามารถเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการได้	๔.๕๕	๐.๖๙	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๕๘	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๑ เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๓ โดยในหัวข้อ ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจนในการอธิบาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๘ รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๘ และ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๒ ตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๓ โดยในหัวข้อ การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๙ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๐ และ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๑ ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ โดยในหัวข้อ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๕๖ รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๙ และ สถานที่ตั้งสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๗ ตามลำดับ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ โดยในหัวข้อ การให้บริการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๒ และการให้ความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๘ ตามลำดับ

๕. ด้านสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ โดยในหัวข้อ เว็บไซต์ของสำนักฯ มีความสวยงามและสามารถเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

๔.๕๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๙ รองลงมา คือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๖ และ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ใช้งานง่าย สะดวกและ รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๘ ตามลำดับ

การประเมินโดยภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๗ คิดค่าความพึงพอใจเป็นร้อยละ ได้ร้อยละ ๙๑.๕๑ โดยเรียงตามลำดับจากด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดไปน้อยสุดได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๘

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๗

๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.

๔. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๘

๕. ด้านสารสนเทศ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ทางเข้าสำนักงานค่อนข้างหายาก ควรมีป้ายบอกที่ชัดเจน
- โทรศัพท์ภายในบางครั้งได้ยินเสียงไม่ชัดเจน และสัญญาณหาย
- เจ้าหน้าที่อภัยยศดี ให้การบริการด้วยความเป็นมิตร และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
- แสงไฟภายในสำนักงานบางจุด ไม่ค่อยสว่าง
- การติดต่อประสานงานค่อนข้างรวดเร็ว และเป็นลำดับขั้นตอน ง่ายต่อการใช้บริการ