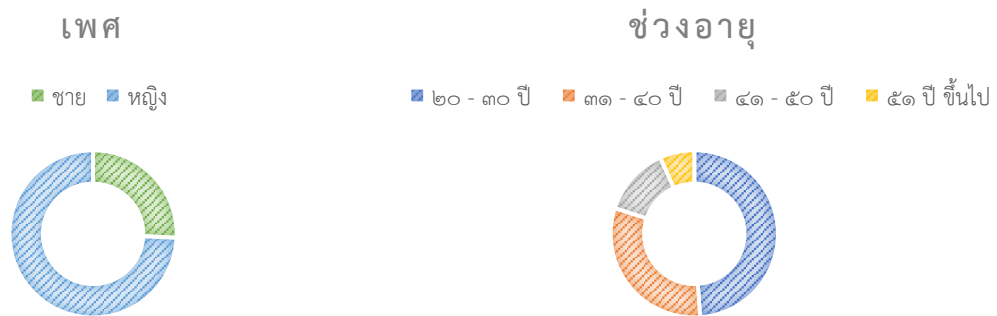


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กองกิจการเครือข่ายทางวัฒนธรรม โดยกลุ่มส่งเสริมเครือข่ายสภาวัฒนธรรมส่วนภูมิภาค และสภาวัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของสภาวัฒนธรรมจังหวัดและผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองกิจการเครือข่ายทางวัฒนธรรม ผ่านระบบออนไลน์ ในระบบ Google Form โดยมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน ๖๖ ราย สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

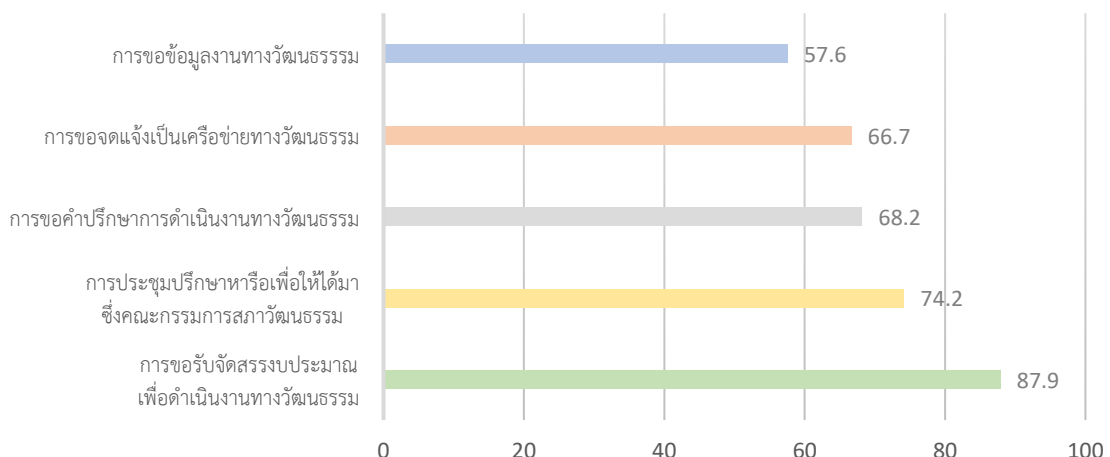
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนมาก ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑.๓ และอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ ตามลำดับ



๒. การเข้ารับบริการ

ด้านที่เข้ารับบริการ จากการประเมินพบว่าผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้ารับบริการที่หลากหลาย และมากกว่า ๑ งานบริการ โดยงานบริการที่มีการเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ การขอรับจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานทางวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙ รองลงมาคือการประชุมปรึกษาหารือเพื่อให้ได้มาซึ่งคณะกรรมการสภาวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒ การขอคำปรึกษาการดำเนินงานทางวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒ การขอจัดแจ้งเป็นเครือข่ายทางวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ และการขอข้อมูลงานทางวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖ ตามลำดับ

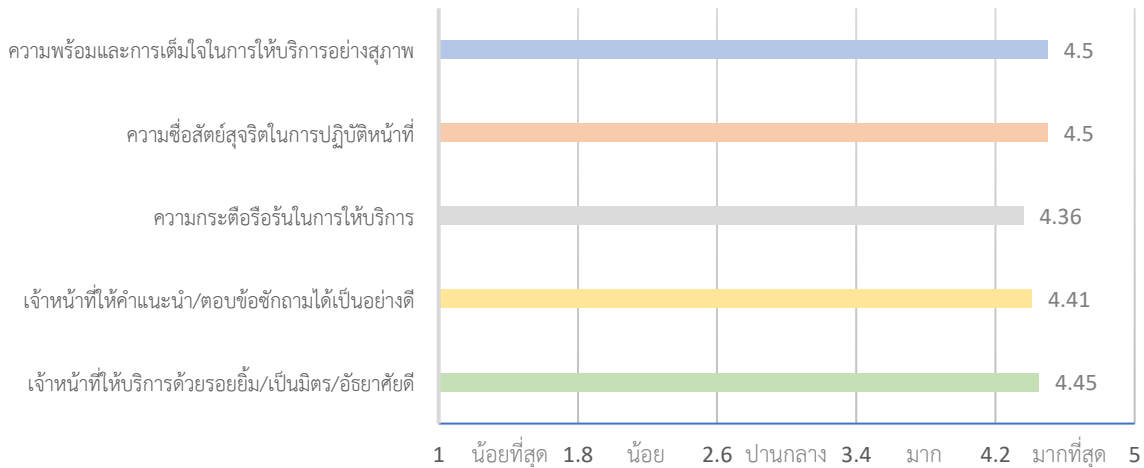
ด้านที่รับบริการ



๓. ความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ

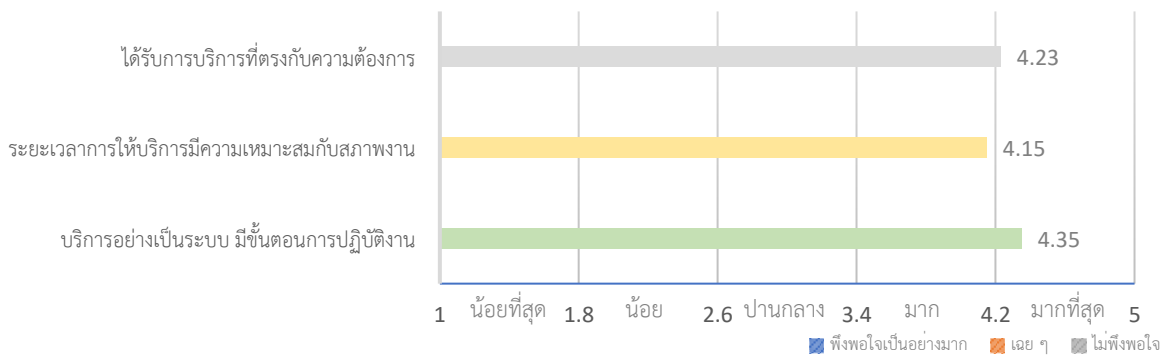
๓.๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๕๐$ เท่ากัน) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อธยาศัยดี ($\bar{X} = ๔.๔๕$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = ๔.๔๑$) และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๓๖$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ



๓.๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$) รองลงมาคือ การได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๓$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



๓.๓ ภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการ

จากการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ กว่าร้อยละ ๙๕.๕ พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรเป็นอย่างมาก โดยมีผู้รับบริการเพียง ร้อยละ ๓ ที่มีความรู้สึกเฉย ๆ กับการให้บริการ และร้อยละ ๑.๕ ที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

