

## สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย (Thailand Cultural Centre) เป็นสถานที่จัดแสดงนิทรรศการ และจัดการแสดงต่าง ๆ อาทิ คอนเสิร์ต ละครเวที รวมไปถึงเป็นสถานที่จัดการประชุมระดับชาติและนานาชาติ โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญทางด้านศิลปวัฒนธรรม คือเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางการศึกษา ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยสาขาต่าง ๆ แก่เยาวชนและประชาชนชาวไทย เพื่อให้คนไทยตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมไทย เกิดความรักหวงแหนมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ และช่วยกันรักษาไว้เป็นศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของชาติสืบไป โดยได้เปิดให้บริการแหล่งเรียนรู้และเป็นสถานที่สำหรับให้เช่าหรือบริการ เพื่อการแสดงออกซึ่งกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมที่เยาวชน และประชาชนสร้างสรรค์ขึ้นด้วย ซึ่งระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนกันยายน ๒๕๖๘ มีผู้เข้าเยี่ยมชม ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย รวมทั้งสิ้น ๑๙๓,๙๓๑ คน

ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการของศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ทำการประเมินผลการดำเนินงาน โดยได้ทำแบบสอบถามความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยแก่ผู้เข้าใช้สถานที่ และทำการสุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามจำนวน ๒๖ ชุด เพื่อนำมาประมวลผลเชิงสถิติ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

### ๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

๑) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย (ร้อยละ ๔๖.๒) เพศหญิง (ร้อยละ ๔๖.๒) และ LGBTQ (ร้อยละ ๗.๗)

๒) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๓๖.๔) และ ๕๑ ปี ขึ้นไป (ร้อยละ ๓๖.๔)

๓) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท (ร้อยละ ๖๑.๕)

๔) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๓๘.๕)

๕) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ ๕๐)

### ๒. ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย แก่ผู้เข้าใช้สถานที่

กพร.ได้กำหนดให้ในแบบประเมินฯ มีการวัดความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยแก่ผู้เข้าใช้สถานที่ โดยให้มีประเด็นในการวัด ๓ ส่วน คือ

#### ○ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

##### ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้สถานที่

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คล่องตัว

๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

##### ๒. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๒.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

๒.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

○ ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

๑. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน

๑.๑ มีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ

๑.๒ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ

๑.๓ มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเหมาะสม

๒. อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอย เป็นต้น

๒.๓ สถานที่บริการมีความสะอาด เช่น ตัวอาคาร ห้องน้ำ บริเวณรอบอาคาร เป็นต้น

๓. การป้องกันอุบัติเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ

๓.๑ การป้องกันเหตุการณ์ไฟดับ

๓.๒ การป้องกันภัยพิบัติน้ำท่วม

○ ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่

๑. ท่านได้รับการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ

๒. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการและคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๓. ท่านรู้สึกว่าการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ต่อข้อสงสัยหรือคำถามของท่าน มีความชัดเจนและตรงไปตรงมา

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป จากการประมวลผลเชิงสถิติ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน มีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยแก่ผู้เข้าใช้สถานที่ ทั้ง ๓ ส่วน โดยมีความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับการตรงตามความต้องการ, ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์, มีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ, มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ, มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเหมาะสม, ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอย เป็นต้น, สถานที่บริการมีความสะอาด เช่น ตัวอาคาร ห้องน้ำ บริเวณรอบอาคาร เป็นต้น, ได้รับการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ, เจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการและคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก และการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ต่อข้อสงสัยหรือคำถาม มีความชัดเจนและตรงไปตรงมา คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๑ รองมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ, การป้องกันเหตุการณ์ไฟดับ และการป้องกันภัยพิบัติน้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ และ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๘ ดังรายละเอียดปรากฏในตาราง

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้สถานที่</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คล่องตัว	๕๓.๘๔	๒๓.๐๘	๑๙.๒๓	๓.๘๕	-
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๓.๐๘	๑๙.๒๓	๗.๖๙	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๗๖.๙๒	๑๑.๕๔	๑๑.๕๔	-	-
<b>๒. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๒.๑ ได้รับความตรงตามความต้องการ	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-
๒.๒ ได้รับความที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

ประเด็นวัดความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน</b>					
๑.๑ มีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-
๑.๒ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๘๔.๖๑	๗.๖๙	๗.๖๙	-	-
๑.๓ มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับ การให้บริการอย่างเหมาะสม	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-
<b>๒. อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๒.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๔.๖๑	๗.๖๙	๗.๖๙	-	-
๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอย เป็นต้น	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-
๒.๓ สถานที่บริการมีความสะอาด เช่น ตัวอาคาร ห้องน้ำ บริเวณรอบอาคาร เป็นต้น	๘๔.๖๑	๗.๖๙	๗.๖๙	-	-
<b>๓. การป้องกันอุบัติเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ</b>					
๓.๑ การป้องกันเหตุการณ์ไฟดับ	๗๖.๙๒	๑๑.๕๔	๑๑.๕๔	-	-
๓.๒ การป้องกันภัยพิบัติน้ำท่วม	๗๖.๙๒	๑๑.๕๔	๑๑.๕๔	-	-

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ประเด็นวัดคุณธรรมจริยธรรม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-
๒. ท่านรู้สึกว่าการให้บริการและคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-
๓. ท่านรู้สึกว่าการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ต่อข้อสงสัยหรือคำถามของท่าน มีความชัดเจนและตรงไปตรงมา	๘๔.๖๑	๓.๘๕	๑๑.๕๔	-	-

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

- มีการสร้างบันไดเลื่อนทางขึ้นหอประชุมใหญ่ ทำให้สะดวกสบาย ต่อกลุ่มเปราะบางในการใช้บริการมากขึ้น ดีมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

\*\*\*\*\*



ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นวัดความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน					
๑.๑ มีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ					
๑.๒ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
๑.๓ มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับ การให้บริการอย่างเหมาะสม					
๒. อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอย เป็นต้น					
๒.๓ สถานที่บริการมีความสะอาด เช่น ตัวอาคาร ห้องน้ำ บริเวณรอบอาคาร เป็นต้น					
๓. การป้องกันอุบัติเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ					
๓.๑ การป้องกันเหตุการณ์ไฟดับ					
๓.๒ การป้องกันภัยพิบัติน้ำท่วม					

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามด้านคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นวัดคุณธรรมจริยธรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
๑. ท่านได้รับการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการและคำนึงถึง ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก					
๓. ท่านรู้สึกว่าการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ต่อข้อสงสัยหรือคำถามของท่าน มีความชัดเจน และตรงไปตรงมา					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น  
ของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย  
กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

