

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศาลาประชาคม โรงละคร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศาลาประชาคม โรงละคร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแบบสอบถามมี ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ประเภทผู้รับบริการ และสถานที่ขอใช้

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ใช้บริการ และสรุปความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert ๕ ระดับ
โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง พอใจมาก

คะแนน ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ดีมาก

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ดี

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พอใช้

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกสอบถามด้วยตนเอง จำนวน ๓๖ ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด
ไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความ
พึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับ
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้และข้อมูล
ข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศาลาประชาคม โรงละคร องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ พบว่า เพศหญิงตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ และเพศชายตอบ
แบบสอบถามจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒

ผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นนักเรียนตอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ ประชาชนทั่วไป
ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๖ และส่วนราชการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓ คน
คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านอาคารสถานที่	4.56	91.17	ดีมาก
1.1 ความสะอาด	4.42	88.33	ดี
1.2 ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	4.58	91.67	ดีมาก
1.3 ระบบเครื่องเสียง	4.54	90.86	ดีมาก
1.4 เครื่องปรับอากาศ	4.64	92.78	ดีมาก
1.5 ห้องน้ำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	4.61	92.22	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการ	4.47	89.44	ดี
2.1 มีการแสดงแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการขอใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้มาติดต่อ	4.33	86.67	ดี
2.2 มีสถานที่อำนวยความสะดวก เหมาะสม พร้อมให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ	4.47	89.44	ดี
2.3 มีช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์	4.61	92.22	ดีมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	92.22	ดีมาก
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ผู้มาขอใช้สถานที่	4.50	90.00	ดี
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.61	92.22	ดีมาก
3.3 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคควบคุมระบบอุปกรณ์ไฟฟ้า และเครื่องเสียง ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบริการด้วยความสุภาพ	4.72	94.44	ดีมาก
4. สรุปความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม			
4.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ	4.39	87.78	ดี

จากตารางระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศาลาประชาคม โรงละคร องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับ ดี มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ รองลงมาด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดีมาก มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๗ และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดี มีเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๔