

รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

๐ ๑๖

กองส่งเสริมวิชาการและงานวิจัย

.....

กองส่งเสริมวิชาการและงานวิจัย ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานในสังกัด ๒ หน่วยงาน คือ ศูนย์รักษาศิลป์ และ ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ใน ๕ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ในภาพรวม ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อศูนย์รักษาศิลป์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการของศูนย์รักษาศิลป์ โดยใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน ๘๑ คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ซึ่งประมวลผลผ่าน google form

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้าไปใช้บริการที่ศูนย์รักษาศิลป์ เป็นนักศึกษาในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จากคณะศิลปศึกษา และคณะศิลปนาฏดุริยางค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านปริกษา ทำรายงาน และทำการบ้าน ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wireless เป็นจุดนัดพบเพื่อน คนรู้จัก และพักผ่อน ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์รักษาศิลป์ในทุกๆ ด้าน และในภาพรวมอยู่ในระดับดี

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนและประมวลผล**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนและประมวลผล มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ คือ นักศึกษาจากคณะศิลปนาฏดุริยางค์ คณะศิลปวิจิตร และคณะศิลปศึกษา จำนวน ๑๐๐ คน โดยเรื่องที่นักศึกษาขอรับบริการ อาทิ ขอใบแสดงผลการเรียน Transcript ใบรับรองว่าสำเร็จการศึกษา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ใบรับรองคุณวุฒิการศึกษา Pre Transcript ใบรับรองว่าจะสำเร็จการศึกษา ใบรับรองสถานภาพการเป็นนักศึกษา ใบรายงานผลการเรียนรายภาคการศึกษา ใบแทนปริญญาบัตร

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการต้อนรับและมีอัธยาศัยไมตรีเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ รองลงมาคือ มีความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ มีการประชาสัมพันธ์การรับบริการในช่องทางต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ มีขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ และมีความสะดวกสบายและสถานที่ให้บริการสะอาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ตามลำดับ

.....