

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานตาม พ.ร.บ.ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดอ่างทอง ปรากฏดังนี้

๑. กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๕, ๑๑๑)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๐ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๙	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๒. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

ค่าร้อยละ (Percentage)

จากสูตร
$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x})

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

$$S.D. = \frac{\sqrt{\sum (\bar{x} - x)^2}}{N}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	x	แทน	คะแนนระดับการประเมิน
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ตารางที่ ๑ แสดงค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
-----------	-------	--------

จากตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๙ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการร้านเกมคิดเป็นร้อยละ ๔๐ ร้านคาราโอเกะ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ร้านให้เช่าแลกเปลี่ยนหรือจำหน่ายวีดิทัศน์ ร้อยละ ๑๗ โรงภาพยนตร์ร้อยละ ๓ และอื่น ๆ จำนวนร้อยละ ๑๘

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ.ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
๑. มีจิตให้บริการ	๔.๐๘	๐.๕๘๒	มาก
๒.อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจน	๔.๑๒	๐.๖๒๔	มาก
๓.ตอบข้อซักถามเข้าใจง่าย	๓.๙๘	๐.๖๖๑	มาก
๔.การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๐๕	๐.๕๓๒	มาก

จากตาราง ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามพรบภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑ พบว่าด้านการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจนอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =๔.๑๒) รองลงมาคือมีจิตให้บริการ (\bar{X} = ๔.๐๘) รองลงมาคือการประสานงานของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} =๔.๐๕) และการตอบข้อซักถามเข้าใจง่าย(\bar{X} =๓.๙๘) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

๑. ให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ประกอบการผ่านกลุ่มไลน์
๓. ให้มีการแจ้งเตือนผู้ประกอบการก่อนใบอนุญาตหมดอายุ ๓ เดือน
๔. จัดให้มีการตั้งชมรมผู้ประกอบการร้านวีดิทัศน์ของจังหวัดอ่างทอง