



การประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพร  
ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

ภายใต้แนวทางพัฒนาองค์การของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘  
ประเด็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดย  
ฝ่ายแผนงานและประสานงาน  
สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

## คำนำ

การประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แนวทางการพัฒนาองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ทั้งนี้ ผลการประเมินจะนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ฝ่ายแผนงานและประสานงาน  
สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย  
สิงหาคม ๒๕๕๘

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๕
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการวิจัย	๗
บทที่ ๓ วิเคราะห์ผล	๙
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	๙
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการ	๑๑
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	๑๒
ภาคผนวก	๑๓
แบบสอบถาม	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๙
ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	๑๐
ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	๑๐
ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	๑๑
ตารางที่ ๒.๑ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ	๑๑

บันทึกเผยแพร่ถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ตามที่ กพร.กปส. ได้ดำเนินการจัดทำโครงการมาตรฐานรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดย กพร.กปส. ได้ขอความร่วมมือให้ สำนัก/กอง/ (อย่างน้อยด้านละ ๑ โครงการ/มาตรฐาน) โดยใช้แนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นั้น

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย(สทท.) ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการพัฒนาองค์การ ๓ แนวทาง ได้แก่

๑. แนวทางการจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบ
๒. แนวทางการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดย กลุ่มผลิตรายการ ๑ (กพร.๒) ส่วนผลิตรายการ และฝ่ายแผนงานและประสานงาน เป็นผู้รับผิดชอบ
๓. แนวทางทบทวน/ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่า ฝ่ายแผนงานและประสานงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาองค์การของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจึงได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานที่มาร่วมการบันทึกเทปถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๘ ขึ้น

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
๒. เพื่อนำข้อมูลการประเมินผลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### ขอบเขตของการประเมินผล

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย มีขอบเขตดังนี้

๑. การให้บริการที่คัดเลือกมาประเมินผล คือ การบันทึกเทปถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๘
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนหน่วยงานที่มาร่วมการบันทึกเทปถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๘
๓. ประเด็นที่ทำการประเมิน แบ่งเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ การครอบคลุมผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยจำแนกลักษณะทางประชากรของ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรในด้านต่าง ๆ ได้แก่

๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน

๒.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ

๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

๒.๔ ความพึงพอใจต่อฉากรายการ

๒.๕ ความพึงพอใจต่อการบันทึกเทปรายการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อบริการด้านต่าง ๆ ในการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพร ของสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

#### ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง

ผลผลิต: รายงานประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

ผลลัพธ์: สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ในการพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

## บทที่ ๒

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย (สทท.) ครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Servey Research) โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนหน่วยงานที่มาร่วมการบันทึกเทปถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๘

#### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ที่ใช้ในการประเมินการจัดการแข่งขันกีฬาได้ดำเนินการตามขั้นตอน คือ

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวความคิดในการประเมิน
2. ศึกษาข้อมูลจากผลการประเมินเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้แนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการประเมิน
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่แบ่งเป็น ๓ ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ การครอบคลุมผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยจำแนกลักษณะทางประชากรของกลุ่มเป้าหมายด้วย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- ๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน
- ๒.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ
- ๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่
- ๒.๔ ความพึงพอใจต่อฉากรายการ
- ๒.๕ ความพึงพอใจต่อการบันทึกเทปรายการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อบริการด้านต่าง ๆ ในการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมการบันทึกเทปถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๘ ทั้งนี้ มีผู้ตอบสอบถาม จำนวนทั้งหมด ๑๒๙ ราย

### วิธีการดำเนินการประเมินผล

๑. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำมาป้อนข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์

๒. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage)

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation/ S.D.)

๔. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยแยกแยะประเด็นจัดหมวดหมู่ และนำเสนอโดยการพรรณนา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) มีจำนวนทั้งหมด ๑ ชุด โดยใช้แบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ ๕	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ ๔	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ ๓	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ ๒	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ ๑	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ใช้วิธีการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สถิติที่ใช้

ใช้วิเคราะห์เนื้อหา แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์



## บทที่ ๓ วิเคราะห์ผล

การประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แนวทางการพัฒนาองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ทั้งนี้ ได้คัดเลือกการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้แทนหน่วยงานที่มาร่วมงานบันทึกเทปถวายพระพร ๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๘

การวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจะจำแนกออกเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรของกลุ่มเป้าหมาย
๒. การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แก่
  - ๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน
  - ๒.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ
  - ๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่
  - ๒.๔ ความพึงพอใจต่อฉากรายการ
  - ๒.๕ ความพึงพอใจต่อการบันทึกเทปรายการ
๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อบริการด้านต่าง ๆ ในการเข้าร่วมการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพร ของสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย  
ตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๒	๒๔.๘๐
หญิง	๙๗	๗๕.๒๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จำนวน ๑๒๙ คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๐ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑๐	๗.๘๐
๒๕ - ๓๕ ปี	๔๐	๓๑.๐๐
๓๖ - ๕๐ ปี	๓๘	๒๙.๕๐
๕๐ ปี ขึ้นไป	๔๑	๓๑.๘๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๒๕ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๐

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานอิสระ	๗๙	๖๑.๒๐
พนักงานบริษัท	๔	๓.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๗.๐๐
สมาคม/มูลนิธิ/องค์การชุมชน	๑๑	๘.๕๐
อื่น ๆ	๒๖	๒๐.๒๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๐ รองลงมาประกอบอาชีพอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น ครู เอกชน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ เป็นสมาคม/มูลนิธิ/องค์การชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕	๓.๙๐
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	๑๑	๘.๕๐
ปริญญาตรี	๗๔	๕๗.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๙	๓๐.๒๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๐ รองลงมาคือเป็นผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐ และเป็นผู้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ผู้มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑ แสดงรายละเอียดความความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

ประเด็น	Mean					S.D.	ความหมาย	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน	๖๑.๒๐	๓๔.๙๐	๓.๙๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ	๖๓.๖๐	๓๑.๘๐	๔.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่	๖๒.๐๐	๓๔.๙๐	๓.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อฉากรายการ	๖๙.๐๐	๒๗.๙๐	๓.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการบันทึกเทปรายการ	๖๙.๐๐	๒๗.๙๐	๓.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม						๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๑ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ เมื่อจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ด้านฉากรายการ อยู่ในเกณฑ์ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖
- ด้านการบันทึกเทปรายการ อยู่ในเกณฑ์ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖
- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ อยู่ในเกณฑ์ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงาน อยู่ในเกณฑ์ “ความพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗

### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของสถานที่ที่ยังไม่สามารถรองรับผู้ที่เข้ามาร่วมบันทึกเทปถวายพระพรได้อย่างเพียงพอ และในเรื่องของห้องสุขาซึ่งมีไม่เพียงพอและมีกลิ่นเนื่องจากท่อน้ำทิ้งสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยควรพิจารณาปรับปรุงการจัดเตรียมสถานที่โดยคำนึงถึงผู้เข้าร่วมงานเป็นสำคัญ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. ให้ดียิ่งขึ้น

### สรุปผล

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการบันทึกเทปถวายพระพรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ เมื่อศึกษาในรายละเอียดด้านต่างๆ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อฉากรายการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/การประสานงานน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔