

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการกำหนดประชากร คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่มีการติดต่อประสานงานกับกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (ยกเว้นงานพิพิธภัณฑ์การเกษตรและวัฒนธรรมไทย ใช้แบบสอบถามเฉพาะของตนเอง) โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563 ทั้งนี้ กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้กำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 75 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 64 คน คิดเป็นร้อยละ 85.33 มีรายละเอียด ดังนี้

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. นักศึกษา	42	65.63
2. บุคลากรภายในกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	14	21.88
3. บุคลากรสายสนับสนุน	5	7.81
4. บุคคลภายนอก	2	3.13
5. ศิษย์เก่า	1	1.56
รวม	64	100.00

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามหน่วยงานย่อย ดังนี้

1) งานอำนวยการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 14 คน ดังนี้

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. บุคลากรภายในกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	14	100.00
รวม	14	100.00

2) งานดนตรีและนันทนาการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 26 คน ดังนี้

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. นักศึกษา	20	76.92
2. บุคลากรสายสนับสนุน	4	15.38
3. บุคคลภายนอก	1	3.85
4. ศิษย์เก่า	1	3.85
รวม	26	100.00

3) งานอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 24 คน ดังนี้

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. นักศึกษา	22	91.67
2. บุคลากรสายสนับสนุน	1	4.17
3. บุคคลภายนอก	1	4.17
รวม	24	100.00

2. วิธีการเก็บข้อมูล

ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากโปรแกรม Google form ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีการสอบถามผู้รับบริการแยกตามการใช้บริการหน่วยงานย่อยภายในกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ทั้งนี้ แบบสอบถามฯ ประกอบด้วยข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งใช้วิธีวัดเจตคติด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) ระดับ 1-5 เรียงตามระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดไปถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามด้วยการสแกน QR code และ เข้าระบบด้วย URL link ซึ่งจัดส่งให้กับกลุ่มเป้าหมาย

3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ 2563

กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมทำการประเมินผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ด้วยตัวเลขนัยนิยม 2 ตำแหน่ง และทำการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40
ระดับความพึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 แปลผลคือ **ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** โดยมีผลการประเมินในระดับหน่วยงานย่อยเรียงตามลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

- | | | |
|----------------------------------|----------------------|------------------|
| 1) งานดนตรีและนันทนาการ | ค่าเฉลี่ย 4.69 แปลผล | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2) งานอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม | ค่าเฉลี่ย 4.52 แปลผล | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3) งานพิพิธภัณฑ์การเกษตรฯ | ค่าเฉลี่ย 4.20 แปลผล | พึงพอใจมาก |
| 4) งานอำนวยการ | ค่าเฉลี่ย 4.03 แปลผล | พึงพอใจมาก |

โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

		งาน อำนวยการ	งาน พิพิธภัณฑ์	งานดนตรีและ นันทนาการ		งานอนุรักษ์ สืบสาน ศิลปฯ		กอง ส่งเสริม ศิลปวัฒน ธรรม
ข้อ	ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	SD	เฉลี่ย	SD	เฉลี่ย
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				4.73		4.52		4.63
1	มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน			4.73	0.45	4.42	0.83	4.57
2	กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด			4.73	0.45	4.63	0.58	4.68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				4.70		4.54		4.62
3	ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ			4.65	0.63	4.42	0.83	4.54
4	สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม			4.65	0.63	4.54	0.66	4.60
5	บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง			4.73	0.60	4.63	0.65	4.68
6	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ			4.77	0.51	4.58	0.58	4.68

		งาน อำนวยการ	งาน พิธี ภัณฑ์	งานดนตรีและ นันทนาการ		งานอนุรักษ์ สืบสาน ศิลปฯ		กอง ส่งเสริม ศิลปวัฒน ธรรม
ข้อ	ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	SD	เฉลี่ย	SD	เฉลี่ย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				4.63		4.51		4.57
7	ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ			4.73	0.53	4.54	0.51	4.64
8	มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ			4.58	0.64	4.50	0.78	4.54
9	มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ			4.58	0.58	4.38	0.71	4.48
10	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ			4.62	0.64	4.63	0.49	4.62
ด้านคุณภาพการให้บริการ				4.69		4.51		4.60
11	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ			4.73	0.60	4.58	0.58	4.66
12	ได้รับบริการทันต่อความต้องการใช้งาน			4.69	0.62	4.38	0.71	4.53
13	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ			4.65	0.63	4.58	0.58	4.62
แบบสอบถามเฉพาะงานอำนวยการ ความพึงพอใจต่องานอำนวยการด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกอง)		4.03						
แบบสอบถามเฉพาะ งานพิธีภัณฑ์การเกษตรฯ ความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิธีภัณฑ์การเกษตรฯ			4.20					
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน		4.03	4.20	4.69		4.52		4.36