

## ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

### ส่วนที่ 1 : ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลประเมินตามมิติการบริการ 5 มิติของ SERVQUAL และเพิ่มเติมการบริการช่องทางอื่น ๆ รวมเป็น 6 มิติ แสดงผลการประเมินแยกตามระดับงาน ดังนี้

ผลประเมิน	งานอำนวยความสะดวก	งานอนุรักษ์ฯ	งานพิพิธภัณฑฯ	งานดนตรีฯ	กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
ระดับความคาดหวัง (E)	4.19	4.28	4.30	4.11	4.22
มิติการบริการ	P	P	P	P	P
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.31	4.34	4.37	4.21	4.31
2. การตอบสนอง	4.28	4.31	4.33	4.23	4.29
3. การดูแลเอาใจใส่	4.35	4.36	4.37	4.31	4.35
4. ความน่าเชื่อถือ	4.31	4.34	4.33	4.29	4.32
5. ความมั่นใจ	4.32	4.34	4.35	4.29	4.33
6. การบริการช่องทางอื่น ๆ	4.12	4.13	4.16	4.13	4.13
ระดับการรับรู้ (P)	4.28	4.30	4.32	4.24	4.29
P - E	0.09	0.02	0.02	0.14	0.07

### การแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	สี	การแปลผล
1.00 – 1.80		การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.81 - 2.60		การบริการต้องปรับปรุง
2.61 - 3.40		การบริการระดับพอใช้
3.41 - 4.20		การบริการระดับดี
4.21 - 5.00		การบริการระดับดีมาก

ผลการประเมินพบว่า ทุกงาน สังกัดกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมมีผลประเมินในช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 แปลผล คือ การบริการระดับดีมาก และมีผลคุณภาพการให้บริการ (P-E) เป็นบวก แปลผลคือ การบริการมีคุณภาพมากกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้ พบว่า มิติการบริการช่องทางอื่น ๆ ของทุกงานในสังกัด มีผลประเมินในช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 แปลผล คือ การบริการระดับดี

## ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

### 1. วิธีการกำหนดผู้รับบริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการหลัก ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในการขับเคลื่อนแผนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คือ 1) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจเชิงนโยบาย 2) นักวิชาการศึกษาในระดับคณะ ที่สนับสนุนและประสานงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 3) นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้รับข้อมูล เข้าร่วมกิจกรรม และปฏิบัติตามนโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### 2. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

#### 2.1) วิธีการค้นหาความต้องการจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564

ประเด็นคำถามจากผลประเมิน SERVQUAL ปี 2564 ที่กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้รับผลประเมินน้อยที่สุด คือ “ความพร้อม ความครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน” เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้การจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งปกติลักษณะของกิจกรรมเป็นการรวมตัวของกลุ่มคนจำนวนมาก ไม่สามารถดำเนินการได้ กอปร มีความจำเป็นต้องงดให้บริการพื้นที่ในบางส่วน ซึ่งอาจส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพมีผลประเมินต่ำ

### 3. การกำหนดและจัดการบริการ

ในปีงบประมาณ 2565 ที่ผ่านมา กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้ดำเนินการปรับปรุงทางด้านกายภาพอย่างชัดเจน เพื่อรองรับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ที่ได้ผ่อนคลายลง ดังนี้

1. [ปรับปรุงอาคารเรือนธรรมแม่โจ้ 60 ปีเพื่อใช้เป็นพื้นที่สำนักงานและจัดกิจกรรม](#)
2. [ปรับปรุงอาคารกิจกรรมนักศึกษา \(โรงรถกระทง\)](#)
3. [ปรับปรุงเส้นทางถนนช่วงอินทนิลเชื่อมโยงพื้นที่เส้นทางวัฒนธรรมแม่โจ้](#)

### 4. การประเมินผลการให้บริการ

#### 4.1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

มีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามวิธีการในข้อ 1 ข้างต้นแล้ว จึงนำกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ตามวิธีการที่เหมาะสม โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด จำนวน 450 คน ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 941 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการเก็บผลประเมินได้เกินเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มนักศึกษา ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ประชากร (N)	วิธีการเลือกกลุ่ม ตัวอย่าง	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	จำนวน ผู้ตอบ
1. อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี	10	ใช้ประชากรเป็น กลุ่มตัวอย่าง	10	10
2. นักวิชาการศึกษาระดับคณะ (ด้านทำนุบำรุงฯ)	40	เฉพาะเจาะจง	40	20
3. นักศึกษา	15000	ตารางแครซิมอร์แกน	400	911
<b>รวม</b>			<b>450</b>	<b>941</b>

#### 4.2) ผลการประเมินตามประเด็นพิจารณา

- 1) ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ 4.22
- 2) ระดับการรับรู้หลังจากรับบริการตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

มิติการบริการ	ข้อ	ประเด็นคำถาม	ผลประเมิน
<b>กรณีใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง</b>			
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.34
	2	ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสารสิ่งพิมพ์ ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน	4.28
การตอบสนอง	3	บุคลากรสามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.30
	4	บุคลากรสามารถให้บริการทดแทนกันได้	4.28
<b>กรณีใช้บริการด้วยช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์ erp ระบบสารสนเทศ ฯลฯ)</b>			
ลักษณะทาง กายภาพ	1	ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการด้วยช่องทางอื่น	4.13
	2	ข้อมูลที่ให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	4.08
การตอบสนอง	3	ความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น LINE Official, LINE กลุ่ม, Facebook หน่วยงาน ฯลฯ	4.20
	4	บุคลากรสามารถตอบสนองการบริการในช่องทางอื่น ๆ (โทรศัพท์, erp, LINE, Facebook ฯลฯ) ได้ทันท่วงที	4.13
การดูแลเอาใจใส่	5	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	4.35
	6	ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากร	4.35
ความน่าเชื่อถือ	7	ได้รับการบริการในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และครบถ้วน	4.33
	8	ได้รับการบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด	4.31
ความมั่นใจ	9	ความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพของบุคลากร	4.34
	10	ความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น	4.31
<b>ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้หลังจากรับบริการ</b>			<b>4.29</b>

ผลการประเมินตามแนวทาง SERVQUAL ของกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีระดับการรับรู้ หลังจากรับบริการ ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 แปลผลได้เป็น การบริการระดับมาก

## 5. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการไปพัฒนากระบวนการทำงาน

ประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด คือ “ข้อมูลที่ทำให้บริการในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความพร้อม ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยกองฯ มีแนวทางการแก้ปัญหาโดยการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน พัฒนาสื่อวีดิทัศน์ที่มีเนื้อหาสาระที่ทันสมัยอยู่เสมอ และประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้น โดยปัจจุบันกองฯ ได้จัดทำสื่อออนไลน์และประชาสัมพันธ์บนหน้าเว็บไซต์ของกองฯ ด้วยช่องทางที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) [ข้อมูลเวทีการประกวดด้านศิลปวัฒนธรรม](#)
- 2) [องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยแม่โจ้](#)
- 3) [Facebook กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้](#)
- 4) [YouTube กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยแม่โจ้](#)
- 5) [Line @Arts and Culture MJU](#)
- 6) [TikTok @Artandculturemju](#)
- 7) [เว็บไซต์พิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมการเกษตรไทย](#)

**เกณฑ์การประเมินรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ**

หัวข้อ	คำอธิบาย
1	การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2	การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
3	การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
4	การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด
5	การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปีถัดไป

**เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2**

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

ผลการประเมินตนเองส่วนที่ 2 : ดำเนินการ 5 ข้อ = 5 คะแนน

**เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ; ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนี้**

ตัวชี้วัด	ผลประเมิน
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.29
ส่วนที่ 2 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	5.00
<b>ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ</b>	<b>4.65</b>