

ส่วนที่ 2 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการ

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
3. บุคคลภายนอก

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

วิธีการกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์ website Facebook LINE เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญ ที่ได้รับ
		Need	สร้างความ ผูกพัน	
1. นักศึกษา	แบบสำรวจ	✓	✓	รายละเอียดความคิดเห็นผู้รับบริการ ประเภทนักศึกษา
2. บุคลากร	แบบสำรวจ	✓	✓	รายละเอียดความคิดเห็นผู้รับบริการ ประเภทบุคลากร
3. บุคคลภายนอก	แบบสำรวจ	✓	✓	รายละเอียดความคิดเห็นผู้รับบริการ ประเภทบุคคลภายนอก

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีเก็บข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม วัดระดับความพึงพอใจ ความหมายของระดับค่าคะแนน ดังนี้

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

ผลการเก็บข้อมูล ณ สำนักงานกองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อาคารเรือนธรรมแม่โจ้ 60 ปี และหน้าเว็บไซต์กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 95 คน จำแนกเป็น 1) นักศึกษา จำนวน 67 คน 2) บุคลากร จำนวน 25 คน 3) บุคคลภายนอก จำนวน 3 คน ผลการประเมินพบว่ามีการประเมินระดับค่าคะแนนที่ 4.55 – 5.00 คือ การบริการระดับดีมาก

ผลการเก็บข้อมูล ณ พิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมการเกษตรไทย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 491 คน จำแนกเป็น 1) นักศึกษา จำนวน 484 คน 2) บุคลากร จำนวน 0 คน 3) บุคคลภายนอก จำนวน 7 คน ผลการประเมินพบว่ามีการประเมินระดับค่าคะแนนที่ 4.62 – 5.00 คือ การบริการระดับดีมาก

จากการเก็บข้อมูลข้างต้นทั้ง 2 แหล่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับค่าคะแนนที่ 4.58 – 5.00 คือ การบริการระดับดีมาก กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้นำรายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ มาปรับปรุงวิธีการกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ต่อไป

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากการประเมินผลการตอบแบบสอบถามผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้รับข้อเสนอแนะให้ปรับลดข้อคำถามให้น้อยลง ให้มีความกระชับ สดวก และรวดเร็วต่อการกรอกข้อมูล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการทบทวนจำนวนประชากรและกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มนักศึกษา บุคลากร บุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการทั่วไปที่กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีให้บริการ
- 2) กลุ่มนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการพื้นที่พิพิธภัณฑ์วัฒนธรรมการเกษตรไทย

มีการทบทวนแนวทางการเก็บข้อมูลผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก โดยการปรับรูปแบบข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความกระชับ และกำหนดให้มีการตอบเหตุผล/ข้อเสนอแนะ จากการได้รับบริการ สามารถนำผลประเมินดังกล่าวมาใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

ในการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เช่น การปรับรูปแบบกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้ทันสมัย น่าสนใจ มีการเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษา การแนะนำ ตอบข้อซักถาม ให้กับผู้เรียนผ่านช่องทาง Inbox ของ Facebook และกลุ่มไลน์ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น เกิดความประทับใจในการให้บริการ