

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผู้ประเมินมีวิธีการประเมินผลดังนี้

1. รูปแบบที่ใช้ในการประเมิน

แจกแบบสอบถามมีประเด็นการประเมิน 5 ส่วน ส่วนที่ 1 จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 3 จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 4 จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 5 จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 6 สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติม (ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ) รูปแบบ QR-Code ประเมินออนไลน์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการจากหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 44 คน ทั้งนี้ ผู้ประเมินเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา จำนวน 44 ฉบับ ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการประชุมเพื่อขับเคลื่อนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับผู้รับบริการ	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 3 สอบถามระดับความถี่ของการใช้บริการ	จำนวน 15 ข้อ
ส่วนที่ 4 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 6 แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติม	จำนวน 1 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ รวมจำนวน 100 ฉบับ ในรูปแบบการประเมินออนไลน์ผ่านการสแกน QR-Code โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 44 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของผู้ประเมิน และสังกัด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลพฤติกรรมการแสดงออก วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

4. คำถามปลายเปิดได้วิเคราะห์จากเนื้อหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผู้ประเมินใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าร้อยละ คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

สูตรคำนวณ

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3. ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตรคำนวณ

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

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูล
N	แทน	จำนวนของข้อมูล

4. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตรคำนวณ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรูปแบบการประเมินออนไลน์สแกนผ่าน QR-CODE วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในคำถามปลายเปิด ในการนี้ ได้แจกแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการทุกคน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 42 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42 โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>การใช้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วัฒนธรรมศึกษา</u>		
1. เคย	40	90.91
2. ไม่เคย	4	9.09
รวม	44	100

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 44 คน

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
1. ชาย	19	47.50
2. หญิง	21	52.50
รวม	40	100

อายุ		
1. ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
2. 21 – 30 ปี	1	2.50
3. 31 – 40 ปี	18	45.00
4. 41 – 50 ปี	15	37.50
5. 51 – 60 ปี	6	15.00
6. มากกว่า 60 ปี	0	0.00
รวม	40	100
<u>พื้นที่/จังหวัด</u>		
1. เชียงใหม่	37	92.50
2. เชียงราย	0	0.00
3. ตาก	1	2.50
4. น่าน	1	2.50
5. ลำปาง	1	2.50
6. อื่นๆ	0	0.00
รวม	40	100
<u>ประเภทผู้ใช้บริการ</u>		
1. ผู้บริหาร	0	0.00
2. สายวิชาการ	5	12.50
3. สายสนับสนุน	35	87.50
4. นักศึกษา	0	0.00
5. ศิษย์เก่า	0	0.00
6. ประชาชนทั่วไป	0	0.00
7. อื่นๆ	0	0.00
รวม	40	100
<u>คณะ/วิทยาลัยฯ</u>		
1. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์	0	0.00
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	0	0.00
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์	0	0.00
4. คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์	0	0.00
5. วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ	0	0.00
รวม	0	0.00

สังกัด		
1. สำนักงานอธิการบดี	19	47.50
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	2.50
3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	7.50
4. สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน	4	10.00
5. สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร	1	2.50
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00
7. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์	4	10.00
8. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	1	2.50
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์	2	5.00
10. คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	5.00
11. วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ	1	2.50
12. สำนักงานบริหารเขตพื้นที่	0	0.00
13. กองการศึกษา	2	5.00
14. กองบริหารทรัพยากร	0	0.00
15. อื่นๆ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน

ตารางที่ 3 แสดงระดับความถี่ของการใช้บริการในทุกช่องทางของการให้บริการ โดยภาพรวม ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความถี่ในการใช้บริการ เท่ากับ เป็นประจำ
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความถี่ในการใช้บริการ เท่ากับ บ่อยครั้ง
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความถี่ในการใช้บริการ เท่ากับ นานๆ ครั้ง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความถี่ในการใช้บริการ เท่ากับ บางครั้ง
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความถี่ในการใช้บริการ เท่ากับ ไม่เคย

รายการประเมิน	จำนวน (n=40)		ระดับ ความถี่
	\bar{x}	S.D.	
3.1 งานสำนักงาน/บริการงานทั่วไป	2.25	0.95	บางครั้ง
3.2 ข้อมูลวิชาการ/วิทยากร ด้านศิลปวัฒนธรรม	2.38	1.08	บางครั้ง
3.3 วารสาร/ หนังสือ/ ชุดความรู้/ วารสารเวียงจันทน์	2.40	1.01	บางครั้ง
3.4 งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ	2.48	0.99	บางครั้ง
3.5 งานด้านการยืม/คืน อุปกรณ์ ชุดการแสดง ฯลฯ	1.55	1.32	บางครั้ง
3.6 บริการอื่นๆ	1.93	1.19	บางครั้ง
ภาพรวม	2.16	1.11	บางครั้ง

จากตารางที่ 3 แสดงผลการสำรวจระดับความถี่ของการใช้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วัฒนธรรมศึกษา

ระดับความถี่ในการใช้บริการเป็นบางครั้ง จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อ 3.4 งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ สื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ $\bar{x} = 2.48$ คิดเป็นร้อยละ 49.6 ข้อ 3.3 วารสาร/ หนังสือ/ ชุดความรู้/ วารสารเวียงจันทน์ $\bar{x} = 2.40$ คิดเป็นร้อยละ 48 ข้อ 3.2 ข้อมูลวิชาการ/วิทยากร ด้านศิลปวัฒนธรรม $\bar{x} = 2.38$ คิดเป็นร้อยละ 47.6 ข้อ 3.1 งานสำนักงาน/บริการงานทั่วไป $\bar{x} = 2.25$ คิดเป็นร้อยละ 45 ข้อ 3.6 บริการอื่นๆ $\bar{x} = 1.93$ คิดเป็นร้อยละ 38.6 และข้อ 3.5 งานด้านการยืม/คืน อุปกรณ์ ชุดการแสดง ฯลฯ $\bar{x} = 1.55$ คิดเป็นร้อยละ 31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา โดยภาพรวม ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

รายการประเมิน	จำนวน (n=40)		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.95	0.71	มาก
4.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.13	0.61	มาก
4.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.30	0.66	มาก
4.4 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.23	0.66	มาก
4.5 สถานที่และช่องทางติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.03	0.80	มาก
ภาพรวม	4.13	0.70	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 4.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ $\bar{x} = 4.30$ คิดเป็นร้อยละ 86 ข้อ 4.4 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ $\bar{x} = 4.23$ คิดเป็นร้อยละ 84.6 ข้อ 4.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง $\bar{x} = 4.13$ คิดเป็นร้อยละ 82.6 ข้อ 4.5 สถานที่และช่องทางติดต่อประสานงานมีความสะดวก $\bar{x} = 4.03$ คิดเป็นร้อยละ 80.6 และข้อ 4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน $\bar{x} = 3.95$ คิดเป็นร้อยละ 79 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้บริการสารสนเทศของศูนย์วัฒนธรรมศึกษา		
1. เคย	24	60.00
2. ไม่เคย	16	40.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 5 แสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา โดยภาพรวม ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

รายการประเมิน	จำนวน (n=24)		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
6.1 ขั้นตอนการเชื่อมต่อ และเข้าใช้งานข้อมูลสารสนเทศ มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.83	0.76	มาก
6.2 ความชัดเจนในการแสดงผลข้อมูล มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ	4.08	0.58	มาก
6.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.08	0.78	มาก
6.4 การจัดแบ่งคอลัมน์ หมวดหมู่ ประเภทของข้อมูล มีความสวยงาม เป็นระเบียบ สะดวกต่อการสืบค้น	4.04	0.75	มาก
6.5 การให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งข้อความ สื่อเสียง สื่อภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว	4.13	0.80	มาก
ภาพรวม	4.03	0.74	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 6.5 การให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งข้อความ สื่อเสียง สื่อภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว $\bar{x} = 4.13$ คิดเป็นร้อยละ 82.6 ข้อ 6.2 ความชัดเจนในการแสดงผล ข้อมูล มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ $\bar{x} = 4.08$ คิดเป็นร้อยละ 81.6 ข้อ 6.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง $\bar{x} = 4.08$ คิดเป็นร้อยละ 81.6 ข้อ 6.4 การจัดแบ่งคอลัมน์ หมวดหมู่ ประเภทของข้อมูล มีความสวยงาม เป็นระเบียบ สะดวกต่อการ สืบค้น $\bar{x} = 4.04$ คิดเป็นร้อยละ 80.8 และ ข้อ 6.1 ขั้นตอนการเชื่อมต่อ และเข้าใช้งานข้อมูลสารสนเทศ มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน $\bar{x} = 3.83$ คิดเป็นร้อยละ 76.6 ตามลำดับ

หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

$$= \frac{(4.13 \times 20)}{2} + \frac{(4.03 \times 20)}{2} = \frac{82.6}{2} + \frac{80.6}{2} = 81.6$$

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการหรือแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา

- ปรับปรุงด้านความเร็วในข้อมูลที่สื่อสาร
- แจ้งรายละเอียดโครงการที่จัดในแต่ละครั้ง ให้ที่ประชาสัมพันธ์ (งานบริการโทรศัพท์) ทราบเพื่อแจ้ง

รายละเอียดกับบุคคลภายในและภายนอกได้ชัดเจน

- อยากให้ประชาสัมพันธ์โครงการใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้นค่ะ
- เจ้าหน้าที่ประสานงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- อยากให้ร่วมงานบริการวิชาการมากขึ้น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น
- การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์มากขึ้นและรวดเร็ว
- สถานที่ติดต่อน่าจะสะดวกกว่านี้
- ควรมีการนำเสนอข้อมูลของบุคลากรว่ามีความชำนาญหรือติดต่อประสานงานด้านใดแสดงใน

ช่องทางออนไลน์

- อยากให้จัดกิจกรรมเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมของล้านนาเยอะๆค่ะ

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรม

ศึกษา

- การให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค
- มีกิจกรรมในการส่งเสริมวัฒนธรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมต่อไป
- ต้องการการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- มีการประชาสัมพันธ์ให้เยอะๆ และมีแนวทางในการจัดงานหลากหลายรูปแบบ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการประเมินผลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน คือ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 และนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมา ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รูปแบบที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ รูปแบบการสแกนผ่าน QR-CODE แบบประเมินออนไลน์ โดยมีการประเมินในด้านต่างๆ คือ 1) ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ 3) ระดับความถี่ของการใช้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยงาน 5) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ 7) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน 100 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 44 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถามในรูปแบบการประเมินออนไลน์ผ่านการสแกน QR-CODE ให้ผู้รับบริการทั้งหมดและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมิน ความพึงพอใจต่อการรับบริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา สรุปผลดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการส่วนใหญ่ เคยใช้บริการของหน่วยงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 และไม่เคยใช้บริการของหน่วยงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเป็นอัตราส่วนที่เท่ากัน เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45 อายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

พื้นที่/จังหวัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 จังหวัดตาก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 จังหวัดน่าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และจังหวัดลำปาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ประเภทผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 สายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

สังกัด ส่วนใหญ่เป็น สำนักงานอธิการบดี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 คณะวิศวกรรมศาสตร์

จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 กองการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปรากฏผลดังนี้

ผู้รับบริการของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 1, 2, 3, 4 และ 5 ดังนี้ ข้อ 4.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.30$) ข้อ 4.4 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 4.23$) ข้อ 4.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = 4.13$) ข้อ 4.5 สถานที่และช่องทางติดต่อประสานงานมีความสะดวก ($\bar{x} = 4.03$) และข้อ 4.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

3. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ เคยใช้บริการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปรากฏผลดังนี้

ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 1, 2, 3, 4 และ 5 ดังนี้ ข้อ 6.5 การให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งข้อความ สื่อเสียง สื่อภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ($\bar{x} = 4.13$) ข้อ 6.2 ความชัดเจนในการแสดงผลข้อมูล มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.08$) ข้อ 6.3 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ($\bar{x} = 4.08$) ข้อ 6.4 การจัดแบ่งคอลัมน์ หมวดหมู่ ประเภทของข้อมูล มีความสวยงาม เป็นระเบียบ สะดวกต่อการสืบค้น ($\bar{x} = 4.04$) และข้อ 6.1 ขั้นตอนการเชื่อมต่อ และเข้าใช้งานข้อมูลสารสนเทศ มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.83$) ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการดำเนินการตามรูปแบบการประเมินทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด คือ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มทร.ล้านนา และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของศูนย์วัฒนธรรมศึกษา มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ที่เคยรับบริการ โดย อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพิ่มรายละเอียดของความเชี่ยวชาญของบุคลากรในหน่วยงานแสดงผ่านหน้าเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กแฟนเพจของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบทักษะของบุคลากรที่สามารถให้บริการได้ตรงจุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในความคาดหวังที่จะได้รับจากการเข้ารับบริการเมื่อมีโอกาส คือ อยากได้รับบริการที่ให้บริการด้วยความเต็มใจเสมอภาค และเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง