



บันทึกข้อความ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
รับเลขที่ 1275
วันที่รับ 20 ก.ย. 2565
เวลา 14.45 น.

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ที่ อว ๐๖๑๒.๐๙.๐๑.๐๑/ ๓๕

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ด้วยสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้มีการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม ให้กับนักเรียน นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก โดยผู้มารับบริการในการขอเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ การขอให้บริการ ข้อมูล การสัมภาษณ์ การใช้สถานที่ และการใช้บริการห้องศูนย์ข้อมูลภูมิปัญญาล้านนา ทั้งในรูปแบบ Onsite และ Online นั้น

บัดนี้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้มีการให้บริการผู้มาใช้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕) โดยได้ให้ผู้เข้ารับบริการได้ทำการกรอกข้อมูลประเมินความพึงพอใจออนไลน์ ผ่านการสแกน QR Code ซึ่งได้เข้าใช้บริการจากการเข้าชมทั้งในรูปแบบ Onsite และ สื่อการเรียนรู้ Online ซึ่งมีผู้กรอกแบบขอรับบริการ จำนวน ๖๗๓ ครั้ง ทั้งนี้ได้ดำเนินการนำข้อมูลมาสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ และตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

① เรียน ผู้อำนวยการสำนักศิลปะฯ

① เพื่อโปรดพิจารณา

① เห็นควร มอบคุณครูภาณุภรณ์

ภรณ์ และคุณครูศุภมาส

ณ ให้พิจารณารายงาน

(นางสาวดารารัตน์ ศิริลาภา)
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
20 ก.ย. 2565

(นางสาววราภรณ์ โยธาราชกูร์)
หัวหน้างานบริหารทั่วไป

② สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

20 ก.ย. 65



รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2565 (ไตรมาสที่ 4)

คำชี้แจง การสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ที่มาใช้บริการในปีงบประมาณ 2565 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในช่วงไตรมาสที่ 4 (เดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565)

คำอธิบาย ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ การขอเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ การขอให้บริการข้อมูล การให้สัมภาษณ์ การใช้สถานที่ และการใช้บริการห้องศูนย์ข้อมูลภูมิปัญญาล้านนา และการใช้ข้อมูลผ่านทางสื่อออนไลน์

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,036 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เพศ	1,036	100	
นาย /Mr.	341	32.92	2
นางสาว / Miss	695	67.08	1
นาง / Mrs.	-	-	
สถานภาพ	1,036	100	
นักเรียน	18	1.74	2
นักศึกษา	1,017	98.17	1
พนักงานมหาวิทยาลัย	1	0.10	3

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ในการรับบริการวิชาการ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ความประสงค์ในการขอรับบริการ	1,036	100	
1.1 การขอข้อมูล/เอกสาร/คำปรึกษา/คำแนะนำ	22	2.1	3
1.2 การเข้าเยี่ยมชม/ศึกษาดูงาน	788	76.1	1
1.3 การเข้าร่วมกิจกรรมทางศิลปะและวัฒนธรรม	226	21.8	2
ผู้ให้บริการวิชาการ (สามารถตอบได้หลายข้อ)	2,567	100	
ดร. ดิเรก อินจันทร์	523	50.5	2
นายภวัต ณ สิงห์ทร	441	42.6	3
นายโสภณ พรหมจิตต์	651	62.8	1
นางสาวปนัดดา โตคำนุช	446	43.1	4
นายจักรภานุ ไตรยสุทธิ์	108	10.4	6
นายวรวิทย์ ผัดเป่า	367	35.4	5
สื่อการเรียนรู้ออนไลน์	31	3	7

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
การนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	1,036	100	
การศึกษา	736	71	1
การเรียนการสอน	179	17.3	2
รายงาน	83	8	3
วิจัย	3	0.3	5
วิทยานิพนธ์	-	0.0	6
ความสนใจส่วนตัว	35	3.4	4

ส่วนที่ 3 การสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	4.36	ระดับดี	4
1	กระบวนการให้บริการเป็นระบบ	4.37	ระดับดี	(1)
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.36	ระดับดี	(2)
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	ระดับดี	1
1	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ	4.47	ระดับดี	(1)
2	อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.44	ระดับดี	(2)
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	ระดับดี	4
1	มีเอกสารให้ความรู้ที่เพียงพอและตรงกับความต้องการ	4.31	ระดับดี	(3)
2	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.40	ระดับดี	(1)
3	เครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.39	ระดับดี	(2)
	ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.41	ระดับดี	2
1	ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	4.43	ระดับดี	(1)
2	ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.38	ระดับดี	(3)
3	เกิดจิตสำนึกที่ดีต่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.39	ระดับดี	(2)
4	มีความประทับใจในการบริการ	4.43	ระดับดี	(1)
	ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ	4.39	ระดับดี	3
1	สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.38	ระดับดี	(2)
2	ข้อมูลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.38	ระดับดี	(2)
3	การนำเสนอข้อมูลมีความน่าสนใจ	4.41	ระดับดี	(1)

ค่าเฉลี่ยรวม 4.40 อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 4 ความคาดหวัง/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ดีมากครับ ▪ มีความสนุกสนาน บันเทิง และความเป็นกันเองให้การบรรยายดีเยี่ยมค่ะ ▪ อยากให้ข้อมูลดีๆ แบบนี้ไปเรื่อยๆ ▪ ได้ความรู้เยอะมากน่าสนใจ ▪ ชอบการนำเสนอมาครับ และ ได้รับประโยชน์มาก ▪ น่าสนใจมากค่ะ บางอย่างก็ไม่มีผู้จัดพอได้มาฟังแล้วรู้สึกได้ความรู้เพิ่มขึ้น ▪ รู้สึกชื่นชอบที่นี่มากๆเลยคะ วิทยากรมีความรู้ และสามารถตอบความสงสัยของเราได้ ▪ วิทยากรให้ความรู้และสามารถซักถามได้อย่างดี ▪ มีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ▪ อธิบายละเอียดค่ะ ▪ มีการแนะนำความรู้ที่เข้าใจง่าย ได้ความรู้เร็ว ▪ คาดหวังว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้ในครั้งนีไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ▪ สามารถนำความรู้ที่ได้มากลับเข้าไปทำกิจกรรมในห้องเรียน ▪ ตั้งใจมาเพื่อเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมต่างๆ ▪ สนุกมากๆ ▪ วิทยากรบรรยายเข้าใจง่าย ▪ เพื่อใช้ในการศึกษา และเป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ▪ อาจารย์ดูเป็นมิตร ▪ อยากให้มีการรวมกลุ่มคนที่เป็นชาติพันธุ์ต่างๆ เพื่อให้เห็นภาพจริงถ้าเป็นเจ้าของภาษาที่นำมาจัดแสดงจะยิ่งดี ▪ ได้รับประโยชน์มากมาย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ หวังว่าจะได้เข้ามาศึกษาอย่างละเอียดอีกครั้ง ▪ ผมคาดหวังว่าจะนำความรู้ที่ได้จากวันนี้ไปใช้ในการทำงาน ▪ แอร์ไม่เย็น ▪ คนเยอะไปค่ะ บางทีดูไม่ทั่วถึงค่า ▪ อยากให้แนะนำให้ครบทุกชั้นค่ะ ▪ อยากให้มีตัวอย่างเยอะๆ กว่านี้ครับ ▪ จัดกิจกรรมประเภทนี้อีก ▪ ระบบไฟบ้างที่ใช้ไม่ได้ชั้น2-3 ▪ ความคาดหวังให้มีการจัดกิจกรรมเพิ่มเติม ▪ อยากให้มีการนำเสนอวิดีโอ ▪ คาดหวังว่าจะมีการพัฒนาที่ดีขึ้นคะ ▪ อยากให้มีการพัฒนาและรักษารูปแบบของวัฒนธรรมให้เป็นอย่างนี้หรืออาจดีกว่านี้เพิ่มขึ้นเพื่อรักษาความเป็นวัฒนธรรมไว้ได้นานที่สุดคะ ▪ อยากให้มีขนมแจก ▪ อยากให้อัพเดทให้ทันสมัย ▪ ดำเนินการยืดเยื้อนานไปหน่อยคะ ▪ น่าจะแบ่งกลุ่มคนให้น้อยกว่านี้ ▪ พื้นที่แคบไปหน่อย ▪ อยากให้เวลานานกว่านี้ ▪ อยากให้เปิดแอร์ในตอนที่กำลังบรรยายเพราะจะทำให้คนชมไม่ร้อนและไม่ต้องวนกะวายเป็นได้ตั้งใจฟังวิทยากร

ตารางสรุปการขอรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
ปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม/เฉลี่ย	หมายเหตุ
	(ต.ค.-ธ.ค.64)	(ม.ค.-มิ.ค.65)	(เม.อ.-มิ.ย.65)	(ก.ค.-ก.ย.65)		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
คำนำหน้า	313	1,078	673	1,036	3,100	
นาย	61	222	174	341	798	
นางสาว	251	855	497	695	2,298	
นาง	1	1	2	-	4	
สถานภาพ	313	1,078	673	1,036	3,100	
นักเรียน	4			18	22	
นักศึกษา	309	1,078	673	1,017	3,077	
อาจารย์					-	
พนักงานมหาวิทยาลัย				1	1	
ประชาชนทั่วไป					-	
ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ในการรับบริการวิชาการ						
ความประสงค์ในการขอรับบริการ (สามารถเลือกได้หลายข้อ)	403	1,078	673	1,036	3,190	
การขอข้อมูล/เอกสาร/คำปรึกษา/คำแนะนำ	59	45	30	22	156	
การเข้าเยี่ยมชม/ศึกษาดูงาน	118	310	125	788	1,341	
การเข้าร่วมกิจกรรมทางศิลปะและวัฒนธรรม	226	723	518	226	1,693	
ผู้ให้บริการวิชาการ (สามารถเลือกได้หลายข้อ)	305	1,078	673	2,567	4,623	
ดร. ตีรภ อินจันทร์	9	-		523	532	
นายภวัต ณ สิงห์ทร	3	1		441	445	
นายโสภณ พรหมจิตต์	7	16		651	674	
นางสาวปนัดดา โตคำนุช	5	25		446	476	
นายจักรภานุ ไตรยสุทธิ์	2	5		108	115	
นายวรวิทย์ ผัดเป่า	3	-		367	370	
สื่อการเรียนรู้ออนไลน์	275	1,031	673	31	2,010	
อื่น ๆ (อาจารย์ผู้สอน, Online , Website)	1	-			1	
การนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ (สามารถเลือกได้หลายข้อ)	313	1,078	673	1,036	3,100	
การศึกษา	142	574	399	736	1,851	
การเรียนการสอน	34	154	33	179	400	
รายงาน	9	7	6	83	105	
วิจัย	25	5	5	3	38	
วิทยานิพนธ์	4	2	6	-	12	
ความสนใจส่วนตัว	99	336	224	35	694	
ตอนที่ 3 การสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อการให้บริการ						
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.49	4.45	4.36	4.42	
1 กระบวนการให้บริการเป็นระบบ	4.34	4.48	4.44	4.37	4.41	
2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	4.49	4.45	4.36	4.42	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	4.50	4.45	4.46	4.44	
1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ	4.35	4.51	4.45	4.47	4.44	
2 อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.36	4.49	4.45	4.44	4.44	

ตารางสรุปการขอรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม/เฉลี่ย	หมายเหตุ
	(ต.ค.-ธ.ค.64)	(ม.ค.-มิ.ค.65)	(เม.ย.-มิ.ย.65)	(ก.ค.-ก.ย.65)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	4.43	4.42	4.36	4.38	
1 มีเอกสารให้ความรู้ที่เพียงพอและตรงกับความต้องการ	4.29	4.40	4.39	4.31	4.35	
2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.29	4.44	4.42	4.40	4.39	
3 เครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.35	4.47	4.45	4.39	4.41	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.43	4.52	4.43	4.41	4.45	
1 ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	4.43	4.52	4.44	4.43	4.45	
2 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.45	4.54	4.40	4.38	4.44	
3 เกิดจิตสำนึกที่ดีต่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.44	4.52	4.44	4.39	4.45	
4 มีความประทับใจในการบริการ	4.42	4.50	4.45	4.43	4.45	
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ	4.37	4.47	4.44	4.39	4.42	
13 สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่าง	4.36	4.45	4.43	4.38	4.40	
14 ความทันสมัย/เป็นปัจจุบัน ของข้อมูล	4.35	4.48	4.45	4.38	4.42	
15 วิธีการนำเสนอข้อมูลมีความดึงดูดใจ	4.40	4.49	4.45	4.41	4.44	
รวมจำนวนคน	313	1,078	673	1,036	3,100	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	4.48	4.44	4.40	4.42	