



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 300008

ที่ อว 8603.6/ **0431** วันที่ 16 กรกฎาคม 2564

เรื่อง ขอนำส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2563

เรียน ที่ปรึกษาสำนักงานอธิการบดี

ด้วยกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร สังกัดคณะวิชา หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ระยะเวลาการประเมิน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 – มิถุนายน 2564 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ และแบบประเมินหน้างาน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 2 รูปแบบ คือ (1) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน้างาน ประเมินโดยนักศึกษา (2) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประเมินโดยคณาจารย์และบุคลากร กำหนดค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 3.51 ในแต่ละด้าน /เรื่อง ที่ให้บริการ

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีการศึกษา 2563 จึงใคร่ขอนำส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน้างาน จำนวน 5 เรื่อง คือ (1) การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (2) การให้บริการเรื่องทุน กยศ. (3) การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก (4) การให้บริการงานพยาบาล (5) การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ และแบบประเมินหน้างาน ระยะเวลาการประเมิน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 – มิถุนายน 2564 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 871 คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน้างานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบ (คน)			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					
	QR Code	แบบสอบถาม	รวม	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน	ร้อยละ
1. การให้บริการงานพยาบาล	48	0	48	4.83	4.85	4.76	4.82	4.82	96.40
2. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	53	0	53	4.63	4.84	4.68	4.82	4.76	95.20
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	184	0	184	4.66	4.65	4.66	4.73	4.67	93.40
4. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	71	36	107	4.59	4.71	4.55	4.70	4.63	92.60
5. การให้บริการเรื่องทุน กยศ.	140	339	479	4.50	4.55	4.46	4.52	4.51	90.20
รวม	496	375	871	4.57	4.62	4.54	4.62	4.59	91.80

2. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 จำแนกเป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกอง และการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกอง โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ ระยะเวลาการประเมิน ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2564 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 93 คน ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกอง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกเรื่องที่ให้บริการ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี (ผู้ตอบแบบประเมิน 48 คน)			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.06	81.20	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	84.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	82.00	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17	83.40	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	83.00	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจ (ผู้ตอบแบบประเมิน 45 คน)			
1. การให้บริการห้องประชุมและการจัดเลี้ยง	4.00	80.00	มาก
2. การให้บริการห้องเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการสอบ	3.91	78.20	มาก
3. การดูแลสภาพพื้นที่และภูมิทัศน์	3.84	76.80	มาก
4. การจัดการขยะ	3.82	76.40	มาก
5. การดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	3.76	75.20	มาก
6. การรักษาความปลอดภัย	3.71	74.20	มาก
7. การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้	3.64	72.80	มาก
8. การให้บริการยานพาหนะ	3.69	73.80	มาก
9. การให้บริการด้านร้านค้าและร้านประกอบการ	3.51	70.20	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	75.20	มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๗๕

(นายสอาด ศรีจันทร์)

รักษาการแทนผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี