บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 300008

ที่ งผ.(พบ.) 051 /2564 **วันที่** 13 กรกฎาคม 2564

เรื่อง นำส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน้างานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 – มิถุนายน 2564)

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน้างานประจำปีการศึกษา 2563 จำนวน 5 เรื่อง คือ 1. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา 2. การให้บริการเรื่องทุน กยศ. 3.การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก 4. การให้บริการของพยาบาล 5. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ จำแนกผู้ตอบแบบประเมินเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร
1.การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	✓		
2.การให้บริการเรื่องทุน กยศ.	✓		
3.การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	✓		
4.การให้บริการงานพยาบาล	✓		
5. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์		✓	✓

ระยะเวลาทำการประเมินในภาคการศึกษาปลาย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 – มิถุนายน 2564 โดยใช้วิธีการประเมินหน้างานในรูปแบบออนไลน์ ผ่านการแสกน QR Code และการตอบในแบบสอบถาม กำหนดค่าเป้าหมายการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 ในแต่ละด้าน โดยได้นำส่งผลการประเมินช่วงที่ 1 ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2563 ช่วงที่ 2 ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2564 และช่วงที่ 3 ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2564 แล้วนั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีการศึกษา 2563 จึงใคร่ขอนำส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน้างาน ประจำปีการศึกษา 2563 ของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 871 คน โดยตอบแบบประเมินผ่าน QR Code จำนวน 496 คน และตอบในแบบสอบถาม จำนวน 375 คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน้างานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ✓บรรลุเป้าหมาย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ✓บรรลุเป้าหมาย
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ✓บรรลุเป้าหมาย
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.54 ✓บรรลุเป้าหมาย

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามเรื่องที่ให้บริการ 5 เรื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การให้บริการงานพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.82 ✓บรรลุเป้าหมาย
2. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 4.76 ✓บรรลุเป้าหมาย
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.67 ✓บรรลุเป้าหมาย
4. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก ค่าเฉลี่ย 4.63 ✓บรรลุเป้าหมาย
5. การให้บริการเรื่องทุน กยศ. ค่าเฉลี่ย 4.51 ✓บรรลุเป้าหมาย

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

จากผลการประเมินในแต่ละเรื่องที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกเรื่องที่ให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) การให้บริการงานพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 บรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณารายด้าน มีผลการประเมินสูงกว่า 3.51 ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.85

(2) การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 บรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่า 3.51 ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84

(3) การให้บริการขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 บรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่า 3.51 ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73

(4) การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 บรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่า 3.51 ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71

(5) การให้บริการเรื่องทุนกยศ. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 บรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า 3.51 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า 3.51 คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.50 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.46

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผอ.อธิการบดี เพื่อทราบ

เพื่อโปรดทราบ เห็นควรแจ้งที่ประชุมพบงานเพื่อทราบ (ในหน้าแรก) และแจ้งคณะประดับคุณภาพศึกษาเพื่อเสนอที่ประชุมสนอ.ครั้งต่อไป

19/11/64

(นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์)
นักวิชาการอุดมศึกษาชำนาญการ

- ทราบ
- ประสานงานตามเสนอ

15/11/64

ตาราง 1 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน้างาน ประจำปีการศึกษา 2563

ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2563 - มิถุนายน 2564

เรื่องที่ประเมิน	พ.ย.-ธ.ค.63			ม.ค.-มี.ค.64			เม.ย.-มิ.ย.64			รวมทั้งสิ้น		
	QR Code	แบบสอบถาม	รวม	QR Code	แบบสอบถาม	รวม	QR Code	แบบสอบถาม	รวม	QR Code	แบบสอบถาม	รวม
1.การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	87	0	87	68	0	68	29	0	29	184	0	184
2.การให้บริการเรื่องทุน กยศ.	116	339	455	24	0	24	0	0	0	140	339	479
3.การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	45	34	79	26	2	28	0	0	0	71	36	107
4. การให้บริการงานพยาบาล	41	0	41	7	0	7	0	0	0	48	0	48
5. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	14	0	14	39	0	39	0	0	0	53	0	53
รวม	303	373	676	164	2	166	29	0	29	496	375	871

ตาราง 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน้างาน ประจำปีการศึกษา 2563

ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 - มิถุนายน 2564

เรื่องที่ประเมิน	พฤศจิกายน - ธันวาคม 2563						มกราคม - มีนาคม 2564						เมษายน - มิถุนายน 2564						ผลการประเมินรวม	
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน		
1.การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	87	4.69	4.70	4.75	4.76	4.71	68	4.66	4.66	4.60	4.70	4.66	29	4.48	4.34	4.57	4.74	4.54	184	4.67
2.การให้บริการเรื่องทุน กยศ.	455	4.49	4.54	4.45	4.51	4.50	24	4.70	4.75	4.56	4.67	4.68	0						479	4.51
3.การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	79	4.53	4.67	4.50	4.63	4.58	28	4.77	4.83	4.70	4.89	4.80	0						107	4.63
4. การให้บริการงานพยาบาล	41	4.82	4.87	4.79	4.82	4.83	7	4.86	4.71	4.57	4.86	4.77	0						48	4.82
5. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	14	4.75	4.76	4.14	4.79	4.69	39	4.59	4.86	4.87	4.83	4.79	0						53	4.76
รวม	676	4.54	4.60	4.51	4.58	4.56	166	4.69	4.75	4.65	4.77	4.71	29	4.48	4.34	4.57	4.74	4.54	871	4.59

ตาราง 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจหน้างาน กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 - มิถุนายน 2564)

รอบประเมิน / หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	พ.ย. - ธ.ค. 2563														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	2676	12161	4.54	2028	9325	4.60	1338	6037	4.51	1327	6072	4.58	7369	33595	4.56
การขอหนังสือสำคัญ	*348*	*1631*	*4.69*	*261*	*1228*	*4.70*	*174*	*826*	*4.75*	*149*	*709*	*4.76*	*932*	*4394*	*4.71*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	348	1631	4.69	261	1228	4.70	174	826	4.75	149	709	4.76	932	4394	4.71
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
ทุนกยศ.	*1820*	*8176*	*4.49*	*1365*	*6192*	*4.54*	*910*	*4049*	*4.45*	*910*	*4103*	*4.51*	*5005*	*22520*	*4.50*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	1820	8176	4.49	1365	6192	4.54	910	4049	4.45	910	4103	4.51	5005	22520	4.50
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมในหอพัก	*316*	*1430*	*4.53*	*237*	*1106*	*4.67*	*158*	*711*	*4.50*	*158*	*731*	*4.63*	*869*	*3978*	*4.58*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	316	1430	4.53	237	1106	4.67	158	711	4.50	158	731	4.63	869	3978	4.58
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
งานพยาบาล	*164*	*791*	*4.82*	*123*	*599*	*4.87*	*82*	*393*	*4.79*	*82*	*395*	*4.82*	*451*	*2178*	*4.83*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	164	791	4.82	123	599	4.87	82	393	4.79	82	395	4.82	451	2178	4.83
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	28	133	4.75	42	200	4.76	14	58	4.14	28	134	4.79	112	525	4.69
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	28	133	4.75	42	200	4.76	14	58	4.14	28	134	4.79	112	525	4.69
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน / หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ม.ค. - มี.ค. 2564														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	586	2747	4.69	498	2366	4.75	293	1361	4.65	332	1582	4.77	1709	8056	4.71
การขอหนังสือสำคัญ	*272*	*1268*	*4.66*	*204*	*950*	*4.66*	*136*	*625*	*4.60*	*136*	*639*	*4.70*	*748*	*3482*	*4.66*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	272	1268	4.66	204	950	4.66	136	625	4.60	136	639	4.70	748	3482	4.66
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
ทุนกยศ.	*96*	*451*	*4.70*	*72*	*342*	*4.75*	*48*	*219*	*4.56*	*48*	*224*	*4.67*	*264*	*1236*	*4.68*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	96	451	4.70	72	342	4.75	48	219	4.56	48	224	4.67	264	1236	4.68
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมในหอพัก	*112*	*534*	*4.77*	*84*	*406*	*4.83*	*56*	*263*	*4.70*	*56*	*274*	*4.89*	*308*	*1477*	*4.80*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	112	534	4.77	84	406	4.83	56	263	4.70	56	274	4.89	308	1477	4.80
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
งานพยาบาล	*28*	*136*	*4.86*	*21*	*99*	*4.71*	*14*	*64*	*4.57*	*14*	*68*	*4.86*	*77*	*367*	*4.77*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	28	136	4.86	21	99	4.71	14	64	4.57	14	68	4.86	77	367	4.77
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	78	358	4.59	117	569	4.86	39	190	4.87	78	377	4.83	312	1494	4.79
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	78	358	4.59	117	569	4.86	39	190	4.87	78	377	4.83	312	1494	4.79
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน / หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	เม.ย. - มิ.ย. 2564														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	58	260	4.48	58	252	4.34	87	398	4.57	58	275	4.74	261	1185	4.54
การขอหนังสือสำคัญ	*58*	*260*	*4.48*	*58*	*252*	*4.34*	*87*	*398*	*4.57*	*58*	*275*	*4.74*	*261*	*1185*	*4.54*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	58	260	4.48	58	252	4.34	87	398	4.57	58	275	4.74	261	1185	4.54
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
ทุนกยศ.															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมในหอพัก															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
งานพยาบาล															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน / หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ค่าเฉลี่ยทั้งปีการศึกษา														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนนรายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	3320	15168	4.57	2584	11943	4.62	1718	7796	4.54	1717	7929	4.62	9339	42836	4.59
การขอหนังสือสำคัญ	*678*	*3159*	*4.66*	*523*	*2430*	*4.65*	*397*	*1849*	*4.66*	*343*	*1623*	*4.73*	*1941*	*9061*	*4.67*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	678	3159	4.66	523	2430	4.65	397	1849	4.66	343	1623	4.73	1941	9061	4.67
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
ทุนกยศ.	*1916*	*8627*	*4.50*	*1437*	*6534*	*4.55*	*958*	*4268*	*4.46*	*958*	*4327*	*4.52*	*5269*	*23756*	*4.51*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	1916	8627	4.50	1437	6534	4.55	958	4268	4.46	958	4327	4.52	5269	23756	4.51
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมในหอพัก	*428*	*1964*	*4.59*	*321*	*1512*	*4.71*	*214*	*974*	*4.55*	*214*	*1005*	*4.70*	*1177*	*5455*	*4.63*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	428	1964	4.59	321	1512	4.71	214	974	4.55	214	1005	4.70	1177	5455	4.63
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
งานพยาบาล	*192*	*927*	*4.83*	*144*	*698*	*4.85*	*96*	*457*	*4.76*	*96*	*463*	*4.82*	*528*	*2545*	*4.82*
ความพึงพอใจของนักศึกษา	192	927	4.83	144	698	4.85	96	457	4.76	96	463	4.82	528	2545	4.82
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	106	491	4.63	159	769	4.84	53	248	4.68	106	511	4.82	424	2019	4.76
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	106	491	4.63	159	769	4.84	53	248	4.68	106	511	4.82	424	2019	4.76
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563
เรื่อง การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา
โดยงานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

งานบริหารทั่วไป ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ เรื่อง การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2563 ตั้งแต่วันที่ 8 ธันวาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 โดยวิธีการประเมินหน้างานด้วยแบบประเมินออนไลน์ และเนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น โดยแพร่ระบาดในหลายเขตพื้นที่ กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ดำเนินการตามมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเคร่งครัด ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2564 เป็นต้นมา ได้ให้บริการออกหนังสือสำคัญทางออนไลน์ และทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ เรื่อง การขอเอกสารออนไลน์ แทนการประเมินหน้างาน มีผู้ตอบแบบประเมินรวมทั้งสิ้น 155 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 – 4 กรกฎาคม 2564)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. กำหนดคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะวิชา		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	34	18.48
คณะวิทยาการจัดการ	119	64.67
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	31	16.85
รวม	184	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	13	7.06
ชั้นปีที่ 2	31	16.85
ชั้นปีที่ 3	57	30.98
ชั้นปีที่ 4	64	34.78
สูงกว่าปี 4	19	10.33
รวม	184	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ						คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ				
		5	4	3	2	1					
1	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**	**473**	**101**	**38**	**8**	**0**	**620**	**2,899**	**4.68**	**93.60**	**มากที่สุด**
1.1	ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า	121	23	8	3	0	155	727	4.69	93.80	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	113	26	13	3	0	155	714	4.61	92.20	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	115	30	10	0	0	155	725	4.68	93.60	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	124	22	7	2	0	155	733	4.73	94.60	มากที่สุด
2	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	**352**	**83**	**26**	**4**	**0**	**465**	**2,178**	**4.68**	**93.60**	**มากที่สุด**
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	118	27	7	3	0	155	725	4.68	93.60	มากที่สุด
2.2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	117	25	13	0	0	155	724	4.67	93.40	มากที่สุด
2.3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	117	31	6	1	0	155	729	4.70	91.00	มากที่สุด
3	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	**234**	**58**	**15**	**1**	**2**	**310**	**1,451**	**4.68**	**93.60**	**มากที่สุด**
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีโต๊ะสำหรับเขียนคำร้อง มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ	121	24	9	0	1	155	729	4.70	94.00	มากที่สุด
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ปากกา กระดาษโน๊ต	113	34	6	1	1	155	722	4.66	93.20	มากที่สุด
4	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	**218**	**58**	**8**	**1**	**0**	**285**	**1,348**	**4.73**	**94.60**	**มากที่สุด**
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	116	34	4	1	0	155	730	4.71	94.20	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของหนังสือสำคัญ	102	24	4	0	0	130	618	4.75	95.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							**1,680**	**7,876**	**4.69**	**93.80**	**มากที่สุด**

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การขอเอกสารออนไลน์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ						คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ				
		5	4	3	2	1					
1	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**	**34**	**19**	**4**	**1**	**0**	**58**	**260**	**4.48**	**86.90**	**มาก**
1.1	ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	19	9	1	0	0	29	134	4.62	92.40	มากที่สุด
1.2	มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	15	10	3	1	0	29	126	4.34	86.80	มาก
2	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	**33**	**13**	**11**	**1**	**0**	**58**	**252**	**4.34**	**86.80**	**มาก**
2.1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	13	9	7	0	0	29	122	4.21	84.20	มาก
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	20	4	4	1	0	29	130	4.48	89.60	มาก
3	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	**61**	**18**	**6**	**1**	**1**	**87**	**398**	**4.57**	**91.40**	**มากที่สุด**
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ	23	4	2	0	0	29	137	4.72	94.40	มากที่สุด
3.2	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ e-mail facebook ฯลฯ	14	9	4	1	1	29	121	4.17	83.40	มาก
3.2	มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น บริการส่งหนังสือสำคัญทางไปรษณีย์ ช่องทางการชำระเงินผ่าน KPLUS	24	5	0	0	0	29	140	4.83	96.60	มากที่สุด
4	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	**45**	**11**	**2**	**0**	**0**	**58**	**275**	**4.74**	**94.80**	**มากที่สุด**
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	19	9	1	0	0	29	134	4.62	92.40	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	26	2	1	0	0	29	141	4.86	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							**261**	**1,185**	**4.54**	**90.80**	**มากที่สุด**

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ	4.66	93.20	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	93.20	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.67**	**93.40**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	175	95.11
- ไม่ต้องการ	2	1.09
- ไม่ระบุ	7	3.80
รวม	184	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
- ความสะดวก รวดเร็วในการออกเอกสาร	20
- ดำเนินเรื่องไว ได้รับเอกสารเร็วขึ้นกว่าเมื่อก่อนมาก ๆ	3
- ได้รับเอกสารเร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้	1
- ทำงานได้รวดเร็วมาก หลังจากได้รับเรื่องแล้ว	1
- การดำเนินการรวดเร็วและมีการตามเอกสารมาให้ด้วย เอกสารเรียบร้อย	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
- เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดี พูดจาไพเราะ ใจดี ใจเย็น ไม่ดุ	12
- เจ้าหน้าที่บริการดีมากๆ ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้ดี พูดจาดี ช่วยเหลือในส่วนที่ไม่ได้รับผิดชอบ สอบถามอะไรช่วยตอบได้หมด	2
- การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีการสอบถามให้คำปรึกษา	2
- ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	2
- บริการด้วยความยิ้มแย้ม มีความว่องไว รวดเร็วในการบริการ	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- ความสะดวกในการติดต่อ	2
- ด้านการแพ็คเอกสารมีการใส่กระดาษแข็งเพื่อป้องกันการยับ	1
- ความสะดวกในการรับเอกสาร จัดส่งมายังกทม.ประมาณ 5 วัน เอกสารไม่ได้รับความเสียหาย โดยรวมดีค่ะ	1

ความคิดเห็น	ความถี่
- ประทับใจเรื่องที่สามารถขอเอกสารสำคัญได้ในทางออนไลน์ ทำให้สะดวก และไม่ต้องเดินทางไปยังมหาลัยในสถานการณ์ที่ยังมี COVID ระบาดอยู่	1
- การชำระเงินและการขอเอกสารออนไลน์	1
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
- คุณภาพการให้บริการ	1
- บริการได้ประทับใจมากๆ เจ้าหน้าที่ใจดีมากๆ ค่ะ	1
- บริการดีขึ้นกว่าครั้งก่อนเยอะมาก	1
- บริการดีมาก	1

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
- ราคาแพงเกินไป เจ้าหน้าที่บางท่านสีหน้าเหวี่ยงวีน ดุดัน	1
- น่าจะมีซองใส่เอกสารสักนิดนึงนะคะ	1
- เจ้าหน้าการเงินใช้น้ำเสียงไม่สุภาพ	1
- เจ้าหน้าที่ควรให้เลขติดตามพัสดุมาด้วยจะดีมากเลยค่ะ สั่งเอกสารแต่ไม่ให้เลขติดตามสถานะของเอกสารที่สั่งทำให้ไม่ทราบสถานะของพัสดุว่าอยู่ที่ไหนค่ะ (ขออภัยนะคะถ้ามีขึ้นในระบบแต่หนูไม่เห็น)	1
- ขอเอกสารออนไลน์ใช้เวลาในการรอนาน	1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563
เรื่อง การให้บริการเรื่องทุน กยศ.
โดย งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ เรื่อง การให้บริการเรื่องทุน กยศ. ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2563 ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2564 โดยวิธีการประเมินหน้างานด้วยแบบประเมินออนไลน์ และ แบบประเมินหน้างาน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 479 คน จำแนกเป็นประเมินทาง QR Code จำนวน 140 ราย และแบบประเมินหน้างาน จำนวน 339 ราย

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 – 4 กรกฎาคม 2564)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. กำหนดคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะวิชา		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	95	19.83
คณะวิทยาการจัดการ	349	72.86
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	35	7.31
รวม	**479**	**100.00**
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	168	35.07
ชั้นปีที่ 2	139	29.02
ชั้นปีที่ 3	121	25.26
ชั้นปีที่ 4	49	10.23
สูงกว่าปี 4	2	0.42
รวม	**479**	**100.00**

โดยในจำนวนนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทาง QR Code จำนวน 140 ราย และตอบในแบบสอบถามจำนวน 339 ราย รวมเป็นจำนวน 479 ราย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการเรื่องทุนกยศ. โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ						คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ				
		5	4	3	2	1					
1	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**	**1,114**	**653**	**147**	**2**	**0**	**1,916**	**8,627**	**4.50**	**90.00**	**มากที่สุด**
1.1	ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า	237	189	51	2	0	479	2,098	4.38	87.60	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	293	158	28	0	0	479	2,181	4.55	91.00	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	302	150	27	0	0	479	2,191	4.57	91.40	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	282	156	41	0	0	479	2,157	4.50	90.00	มากที่สุด
2	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	**897**	**429**	**111**	**0**	**0**	**1,437**	**6,534**	**4.55**	**91.00**	**มากที่สุด**
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	303	141	35	0	0	479	2,184	4.56	91.20	มากที่สุด
2.2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	301	139	39	0	0	479	2,178	4.55	91.00	มากที่สุด
2.3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	293	149	37	0	0	479	2,172	4.53	90.60	มากที่สุด
3	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	**534**	**326**	**98**	**0**	**0**	**958**	**4,268**	**4.46**	**89.20**	**มากที่สุด**
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีโต๊ะสำหรับเขียนคำร้อง มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ	268	166	45	0	0	479	2,139	4.47	89.40	มากที่สุด
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ปากกา กระดาษโน๊ต	266	160	53	0	0	479	2,129	4.44	88.80	มากที่สุด
4	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	**572**	**310**	**75**	**1**	**0**	**958**	**4,327**	**4.52**	**90.40**	**มากที่สุด**
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	279	160	40	0	0	479	2,155	4.50	90.00	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	293	150	35	1	0	479	2,172	4.53	90.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							**5,269**	**23,756**	**4.51**	**90.20**	**มากที่สุด**

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการเรื่องทุน กยศ. โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	89.20	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.51**	**90.20**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	477	99.58
- ไม่ต้องการ	2	0.42
- ไม่ระบุ	-	-
รวม	479	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	40
- มีการจัดการที่เป็นระบบระเบียบ	5
- การตอบกลับทางอีเมลล์ที่รวดเร็วเข้าใจง่าย	5
- รับรู้ข่าวไว ตอบอีเมลไว	2
- ถึงแม้จะส่งเอกสารช้าแต่ก็ตอบคำถามอธิบายขั้นตอนด้วยความใจเย็น	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และให้คำแนะนำดี	17
- การทำเอกสารกู้กยศ. การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษา	12
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเตรียมและทำเอกสาร	11
- เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาเป็นอย่างดี บริการอย่างสุภาพและบอกขั้นตอนอย่างละเอียด	10
- เรื่องการบริการของการตอบคำถามดีมาก ขอบคุณครับ	3
- เรื่องการให้ข้อมูลในการดำเนินงาน การติดต่อ ตอบคำถาม เจ้าหน้าที่พูดจาดี สุภาพ มีการอธิบายขั้นตอนการส่งกยศ.อย่างละเอียด	2
- ขอบคุณที่รับฟังและไม่ใช้อารมณ์	2
- การให้คำแนะนำ การพูดคุย การให้บริการดีมากๆ	1

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- ความสะดวกในการติดต่อ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า และให้คำแนะนำได้ดี	8
- เรื่องการประกาศแจ้งข่าวสาร กยศ.ให้ทราบอย่างชัดเจน	5

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
- อยากให้ส่งเอกสารน้อยลงค่ะ น่าจะมีการสำรองข้อมูลของนักศึกษาไว้ เวลาจะใช้กู้ยืมครั้งต่อไปสามารถดึงข้อมูลมาใช้ได้อีกครั้ง	1
- ขอเพิ่มวันเวลาในการทำการ ในกรณีที่ผู้ทำการมีเหตุด่วนที่ไม่สามารถไปทำการได้จริงๆ	1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563
เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพักนักศึกษา
โดย งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2563 ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564 โดยวิธีการประเมินหน้างานด้วยแบบประเมินออนไลน์ และ แบบประเมินหน้างาน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 107 คน จำแนกเป็นประเมินทาง QR Code จำนวน 71 คน และแบบประเมินหน้างาน จำนวน 36 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 – 4 กรกฎาคม 2564)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. กำหนดคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะวิชา		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	7	6.54
คณะวิทยาการจัดการ	76	71.03
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	24	22.43
รวม	107	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	70	65.42
ชั้นปีที่ 2	13	12.15
ชั้นปีที่ 3	15	14.02
ชั้นปีที่ 4	8	7.8
สูงกว่าปี 4	1	0.93
รวม	107	100.00

โดยในจำนวนนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทาง QR Code จำนวน 71 ราย และตอบในแบบสอบถามจำนวน 36 ราย รวมเป็นจำนวน 107 ราย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ						คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ				
		5	4	3	2	1					
1	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**	**283**	**115**	**29**	**1**	**0**	**428**	**1,964**	**4.59**	**91.80**	**มากที่สุด**
1.1	ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า	64	34	9	0	0	107	483	4.51	90.20	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	67	30	9	1	0	107	484	4.52	90.40	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	78	23	6	0	0	107	500	4.67	93.40	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	74	28	5	0	0	107	497	4.64	92.80	มากที่สุด
2	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	**243**	**63**	**15**	**0**	**0**	**321**	**1,512**	**4.71**	**94.20**	**มากที่สุด**
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	86	17	4	0	0	107	510	4.77	95.40	มากที่สุด
2.2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	77	24	6	0	0	107	499	4.66	93.20	มากที่สุด
2.3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	80	22	5	0	0	107	503	4.70	94.00	มากที่สุด
3	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	**145**	**46**	**19**	**4**	**0**	**214**	**974**	**4.55**	**91.00**	**มากที่สุด**
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีโต๊ะสำหรับเขียนคำร้อง มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ	65	26	12	4	0	107	473	4.42	88.40	มากที่สุด
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ปากกา กระดาษโน๊ต	80	20	7	0	0	107	501	4.68	93.60	มากที่สุด
4	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	**157**	**49**	**8**	**0**	**0**	**214**	**1,005**	**4.70**	**94.00**	**มากที่สุด**
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	77	26	4	0	0	107	501	4.68	93.60	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	80	23	4	0	0	107	504	4.71	94.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							**1,177**	**5,455**	**4.63**	**92.60**	**มากที่สุด**

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	94.20	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	91.00	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.70	94.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.63**	**92.60**	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	104	97.20
- ไม่ต้องการ	3	2.80
รวม	**107**	**100.00**

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
- เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว	17
- การซ่อมตามเวลาที่กำหนด/ตรงต่อเวลา	26
- เจ้าหน้าที่พูดจาดี	3
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	2

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
- อุปกรณ์ซ่อมแซมควรพร้อมตลอดเวลา	3

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563
เรื่อง การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุขอนามัย
โดย งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ เรื่อง การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุขอนามัย ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2563 ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564 โดยวิธีการประเมินหน้างานด้วยแบบประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 48 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 – 4 กรกฎาคม 2564)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. กำหนดคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิดนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะวิชา		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	8	16.67
คณะวิทยาการจัดการ	38	79.17
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2	4.17
รวม	48	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	18	37.50
ชั้นปีที่ 2	15	31.25
ชั้นปีที่ 3	8	16.67
ชั้นปีที่ 4	5	10.42
สูงกว่าปี 4	2	4.17
รวม	48	100.00

โดยในจำนวนนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทาง QR Code จำนวน 41 ราย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง เรื่อง การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุขอนามัย โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
		5	4	3	2	1					
1	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**	**166**	**20**	**5**	**1**	**0**	**192**	**927**	**4.83**	**96.60**	**มากที่สุด**
1.1	ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า	43	3	1	1	0	48	232	4.83	96.60	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	40	7	1	0	0	48	231	4.81	96.20	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	42	5	1	0	0	48	233	4.85	97.00	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	41	5	2	0	0	48	231	4.81	96.20	มากที่สุด
2	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	**126**	**16**	**1**	**0**	**1**	**144**	**698**	**4.85**	**97.00**	**มากที่สุด**
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	42	5	1	0	0	48	233	4.85	97.00	มากที่สุด
2.2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	43	5	0	0	0	48	235	4.90	98.00	มากที่สุด
2.3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	41	6	0	0	1	48	230	4.79	95.80	มากที่สุด
3	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	**78**	**15**	**1**	**2**	**0**	**96**	**457**	**4.76**	**95.20**	**มากที่สุด**
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีโต๊ะสำหรับเขียนคำร้อง มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ	36	10	1	1	0	48	225	4.69	93.80	มากที่สุด
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ปากกา กระดาษโน๊ต	42	5	0	1	0	48	232	4.83	96.60	มากที่สุด
4	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	**84**	**10**	**0**	**1**	**1**	**96**	**463**	**4.82**	**96.40**	**มากที่สุด**
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	42	5	0	0	1	48	231	4.81	96.20	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	42	5	0	1	0	48	232	4.83	96.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							**528**	**2545**	**4.82**	**96.40**	**มากที่สุด**

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุขอนามัย โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.82**	96.40	**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	46	95.83
- ไม่ต้องการ	2	4.17
รวม	**48**	**100.00**

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	7
- การให้บริการ	3
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	3
- ความกระตือรือร้น ตลอดเวลาการให้บริการ	2
- การดูแลรักษา	2
- เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดี	1
- เจ้าหน้าที่ใจดี	1

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
- ควรมีห้องพยาบาลที่ใหญ่กว่านี้	1
- จุดบริการน้ำดื่ม	1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563
เรื่อง การให้บริการงานซ่อมออนไลน์
โดยงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

งานบริการกลาง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากอาจารย์และบุคลากรที่มาใช้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2563 ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564 โดยวิธีการประเมินหน้างานด้วยแบบประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 53 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 – 4 กรกฎาคม 2564)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. กำหนดคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
อาจารย์	4	7.55
บุคลากร	43	81.13
แม่บ้าน	6	11.32
รวม	53	100.00
2. สังกัด		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	10	18.87
คณะวิทยาการจัดการ	7	13.21
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3	5.66
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	32	60.38
อื่นๆ	1	1.89
รวม	53	100.00
3. งานที่แจ้งซ่อม		
งานไฟฟ้า	14	26.42
งานปรับอากาศ	14	26.42
งานโทรศัพท์	3	5.66
งานโทรทัศน์	6	11.32
งานอินเทอร์เน็ต	0	0.00
งานสุขาภิบาล	8	15.09
งานลิฟท์	1	1.89
งานอื่นๆ	7	13.21
รวม	53	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ท่านใช้บริการแจ้งซ่อมออนไลน์จากสื่อช่องทางใด		
เวบไซต์มหาวิทยาลัย	9	16.98
สแกน QR Code จากบอร์ดประชาสัมพันธ์	18	33.96
ใน Application Line	26	49.06
รวม	53	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องการให้บริการงานซ่อมสำหรับอาจารย์และบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ						คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ				
		5	4	3	2	1					
1	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**	77	20	8	1	0	106	491	4.63	92.60	มากที่สุด
1.1	เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมรวดเร็ว	45	5	3	0	0	53	254	4.79	95.80	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	32	15	5	1	0	53	237	4.47	89.40	มากที่สุด
2	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	133	26	0	0	0	159	769	4.84	96.80	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	45	8	0	0	0	53	257	4.85	97.00	มากที่สุด
2.2	มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	45	8	0	0	0	53	257	4.85	97.00	มากที่สุด
2.3	การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	43	10	0	0	0	53	255	4.81	96.20	มากที่สุด
3	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**	42	9	0	0	2	53	248	4.68	93.60	มากที่สุด
3.1	มีความสะดวกในการแจ้งซ่อมผ่าน QR Code	42	9	0	0	2	53	248	4.68	93.60	มากที่สุด
4	**ด้านคุณภาพการให้บริการ**	90	13	3	0	0	106	511	4.82	96.40	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	46	7	0	0	0	53	258	4.87	97.40	มากที่สุด
4.2	อุปกรณ์ที่ซ่อมสามารถใช้งานได้ตามปกติ	44	6	3	0	0	53	253	4.77	95.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							424	2,019	4.76	95.20	มากที่สุด

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อม โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	93.60	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	**4.76**	**95.20**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่นๆ

1. ท่านจะใช้บริการแจ้งซ่อมออนไลน์ครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	52	98.11
- ไม่ต้องการ	1	1.89
รวม	**53**	**100.00**

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	10
- คำแนะนำและบริการ	2
- รวดเร็ว แก้งานตรงจุด	2
- เสร็จไว	1
- รวดเร็วทันใจ	1
- รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้สำเร็จ	1
- รวดเร็ว ทันเวลา	1
- รวดเร็ว งานมีคุณภาพ	1
- สะดวก รวดเร็ว	1
- ความรวดเร็วในการแจ้งซ่อมและการให้บริการ	1
- ความรวดเร็ว และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	1
- ความสะดวกในการติดต่อ	1
- การบริการรวดเร็วทันใจ	1
- มีการติดตามงานดีมาก	1
- เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการซ่อมตลอดเวลาที่รอ	1
- การให้คำแนะนำรักษาเครื่องปรับอากาศ และขั้นตอนในการดูแลรักษาให้ใช้งานได้นาน	1

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
- ไม่ชอบ	1

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็น	ความถี่
- เป็นการบริการที่ดีมากครับในยุค New Normal	1
- บุคลากรช่างให้บริการดีเยี่ยม	3