



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 300008

ที่ ผ. (พบ.) 052 /2564

วันที่ 14 กรกฎาคม 2564

เรื่อง นำส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 ประเมินโดยคณาจารย์และบุคลากร

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยเก็บข้อมูลจากคณาจารย์ และบุคลากร สังกัดคณะวิชา หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ระยะเวลาการประเมิน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2564 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี และการให้บริการตามภารกิจ โดยกำหนดค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 3.51 ในแต่ละด้าน /เรื่องที่ให้บริการ

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีการศึกษา 2563 จึงใคร่ขอนำส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 ประเมินโดยคณาจารย์และบุคลากร มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 93 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านที่ประเมินเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.23 |
| 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.17 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย 4.10 |
| 4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.06 |

ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกเรื่องที่ให้บริการ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1. การให้บริการห้องประชุมและการจัดเลี้ยง | ค่าเฉลี่ย 4.00 |
| 2. การให้บริการห้องเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการสอบ | ค่าเฉลี่ย 3.91 |
| 3. การดูแลสภาพพื้นที่และภูมิทัศน์ | ค่าเฉลี่ย 3.84 |
| 4. การจัดการขยะ | ค่าเฉลี่ย 3.82 |
| 5. การดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค | ค่าเฉลี่ย 3.76 |
| 6. การรักษาความปลอดภัย | ค่าเฉลี่ย 3.71 |
| 7. การให้บริการยานพาหนะ | ค่าเฉลี่ย 3.69 |
| 8. การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ | ค่าเฉลี่ย 3.64 |
| 9. การให้บริการด้านร้านค้าและร้านประกอบการ | ค่าเฉลี่ย 3.51 |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ขออธโรคาชบตี พรศษบุช

เพื่อโปรดทราบ ให้ทราบแจ้งฝ่ายประชุมหน่วยงานตน

และสำเนาเสนออธิการบดีขอ. เพื่อเสนอต่อประชุมสภ.ขอ.ชนบท๗๕๐

นธ
15/7/64

(นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์)
นักวิชาการอุดมศึกษาชำนาญการ

- ทศพ
- ปิดดำเนินการตามแผน

15/07/64

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2563
ประเมินโดยคณาจารย์และบุคลากร

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ได้แก่ คณาจารย์และบุคลากร สังกัดคณะวิชา/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 ระยะเวลาประเมิน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2564 โดยใช้วิธีการตอบแบบประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 93 คน กำหนดค่าเป้าหมายการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 ในแต่ละด้าน/เรื่องที่ได้รับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี และความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 – 4 กรกฎาคม 2564)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ในรอบการประเมินที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2564 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2564)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ โดยนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปแปลผล ซึ่งหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจ ดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

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

การแปลความหมายค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กรณีมาตรฐานค่า 5 ระดับ

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันมาก
1.25-1.75	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย หรือใกล้เคียง หรือเหมือนกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดและสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สังกัด		
คณะวิชา	66	70.97
ศูนย์/สถาบัน/สำนัก	27	29.03
รวม	93	100.00
2. สถานภาพ		
บุคลากรสายวิชาการ	49	52.69
บุคลากรสายสนับสนุน	44	47.31
รวม	93	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิชา จำนวน 66 คน (ร้อยละ 70.97) สังกัดศูนย์/สถาบัน/สำนัก จำนวน 27 คน (ร้อยละ 29.03) มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 52.69) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 44 คน (ร้อยละ 47.31)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ในด้านต่างๆ และโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.06	81.20	0.85	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	84.60	0.88	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	82.00	0.87	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17	83.40	0.88	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.15	83.00	0.81	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) บรรลุเป้าหมายที่กำหนด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ซึ่งบรรลุเป้าหมายทุกด้านที่ให้บริการ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ในประเด็นต่างๆ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.06	81.20	0.85	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	4.05	81.00	0.95	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	4.08	81.60	0.88	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	84.60	0.88	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยค้ำดี เป็นกันเอง	4.31	86.20	0.85	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	84.40	0.94	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	83.20	0.98	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	82.00	0.87	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีแผนที่ในเว็บไซต์ มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคาร	4.04	80.30	0.93	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และช่องทางการติดต่อ สื่อสารหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ กระดานข่าว ไลน์ Facebook ฯลฯ	4.15	83.00	0.95	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.11	82.00	0.88	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17	83.40	0.88	มาก
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	4.14	82.80	0.90	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.19	83.80	0.89	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.15	83.00	0.81	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีแผนที่ในเว็บไซต์ มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

เรื่องที่ได้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การดูแลสภาพพื้นที่และภูมิทัศน์	3.84	76.80	0.88	มาก
2. การดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	3.76	75.20	1.03	มาก
3. การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้	3.64	72.80	1.06	มาก
4. การจัดการขยะ	3.82	76.40	1.05	มาก
5. การรักษาความปลอดภัย	3.71	74.20	0.94	มาก
6. การให้บริการห้องเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการสอบ	3.91	78.20	0.90	มาก
7. การให้บริการห้องประชุมและการจัดเลี้ยง	4.00	80.00	0.98	มาก
8. การให้บริการยานพาหนะ	3.69	73.80	1.14	มาก
9. การให้บริการด้านร้านค้าและร้านประกอบกร	3.51	70.20	1.16	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.76	75.20	0.84	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาตามเรื่องที่ได้รับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกเรื่องที่ได้รับบริการและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การให้บริการห้องประชุมและการจัดเลี้ยง	ค่าเฉลี่ย	4.00
2. การให้บริการห้องเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการสอบ	ค่าเฉลี่ย	3.91
3. การดูแลสภาพพื้นที่และภูมิทัศน์	ค่าเฉลี่ย	3.84
4. การจัดการขยะ	ค่าเฉลี่ย	3.82
5. การดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	ค่าเฉลี่ย	3.76
6. การรักษาความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	3.71
7. การให้บริการยานพาหนะ	ค่าเฉลี่ย	3.69
8. การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้	ค่าเฉลี่ย	3.64
9. การให้บริการด้านร้านค้าและร้านประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	3.51

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่น ๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	92	98.92
- ไม่ต้องการ	1	1.08
รวม	93	100.00

2. สิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ความคิดเห็น	ความถี่
- การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ งานการเงิน การยืมเงิน การเบิกจ่ายเงินโครงการ	5
- การมีน้ำใจ มีปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะการเงิน	1
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษาในช่วงโควิดระบอบัดตั้งใจทำงานเต็มที่	1
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	1
- งานซ่อมเครื่องปรับอากาศ	1
- การให้ความสะดวกในการใช้ห้องเรียนออนไลน์ในเทอม 1/2563 เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและดูแลการให้บริการดี ต้องขอบคุณมาก และอุปกรณ์สอนออนไลน์ดี ได้ใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนมากค่ะ	1
- อธิษาศัยผู้ให้บริการ	1
- มีความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ	1
- ขอบคุณและเป็นกำลังใจให้ค่ะ	1

3. สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ความคิดเห็น	ความถี่
- ยังไม่มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานในช่วงโควิด โดยยังคงใช้ขั้นตอนแบบเดิม	1
- การบริการ	1
- บางงานให้บริการดีมาก บางงานควรปรับปรุงการให้บริการ	1
- การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ บางครั้งโยนกันไปมา	1
- ความช่วยเหลือต่างไปจาก เจ้าหน้าที่	1
- ควรจัดเก็บจักรยานที่จอดทิ้งไว้ตามจุดต่างๆ	1
- ความรวดเร็ว	1
- งานซ่อมระบบไฟฟ้า	1
- ช่วงโควิด พนักงานที่ WFH ไม่มีผู้ทำงานแทนได้ ทำให้ต้องใช้เวลามากตามงานและไม่สะดวก ขอให้มีโทรศัพท์ที่ติดต่อดี และ/หรือ มีผู้ปฏิบัติงานแทนได้งานจะได้มีประสิทธิภาพ	1
- ปรับปรุง การทำงาน อย่าทำงานเอาหน้า	1

4. ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น	ความถี่
- อยากให้จัดสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้ทันสมัยกว่านี้	1
- งานหลายอย่างขาดการชี้แจง ปล่อยปละละเลย และล่าช้า กระทบต่อการทำงานและวิถีชีวิต ขาดแผนการพัฒนาที่ต่อเนื่องและการทำงานไม่เป็นระบบเหมือนทำงานแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตลอดเวลา ไม่ทำงานเชิงรุก	1
- ขอชื่นชมการให้บริการของคุณปิยะวรรณ และคุณพิมพ์พิชชาพร ตอบข้อสงสัยข้อซักถามได้แบบละเอียดและเข้าใจง่าย ยิ้มแย้มทุกครั้งที่เปิดติดต่อ	1
- ควรแยกประเมินเป็นแต่ละงาน เมื่อมีบางงานดีมาก บางงานควรปรับปรุง จึงต้องประเมินแบบกลางกลาง	1
ดีอยู่แล้วค่ะ	1