



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.300008

ที่ งผ.(พบ.) 057/2565

วันที่ 18 กรกฎาคม 2565

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ประจำปีการศึกษา 2564 ช่วงที่ 4 ระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน 2565 และผลการประเมิน

ในภาพรวม ประจำปีการศึกษา 2564 ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ตามที่กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานประจำปีการศึกษา 2564 (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565) ผ่านการสแกน QR Code จำนวน 7 เรื่อง คือ 1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ 2.การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ 3.การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา 4.การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร 5.การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย 6.การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 7.การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรที่มาใช้บริการหน่วยงาน และใช้บริการทางออนไลน์ โดยทำการประเมินความพึงพอใจทุก 3 เดือน นั้น

ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ช่วงที่ 4 ระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน 2565 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 174 คน จำแนกเป็นนักศึกษา จำนวน 112 คน อาจารย์และบุคลากร จำนวน 62 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (เอกสารแนบ 1)

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.84 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.75 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย 4.74 |
| 4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.63 |

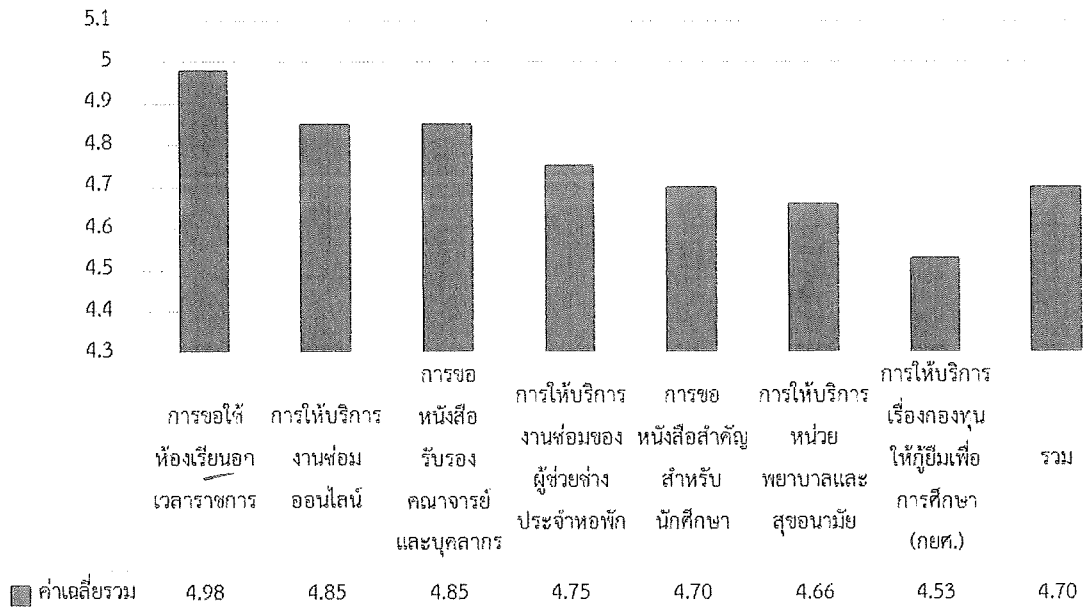
สรุปผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564-มิถุนายน 2565 พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 862 คน จำแนกเป็นนักศึกษา จำนวน 656 คน อาจารย์และบุคลากร จำนวน 206 คน ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (เอกสารแนบ 2)

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.74 |
| 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.74 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย 4.68 |
| 4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.65 |

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ช่วงที่ 1 ถึง ช่วงที่ 4 และผลการประเมินในภาพรวม

เรื่องที่ประเมิน	ช่วงที่ 1	ช่วงที่ 2	ช่วงที่ 3	ไตรมาส 4	รวม
	ก.ค.- ก.ย.64	ต.ค.- ธ.ค.64	ม.ค.- มี.ค.65	เม.ย.- มิ.ย.65	ก.ค.64- มิ.ย.65
1. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	-	4.83	4.84	4.91	4.85
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	-	4.98	-	-	4.98
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	-	4.77	4.69	4.65	4.70
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (พนักงาน)	-	4.87	4.81	4.74	4.82
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาผ่านทางออนไลน์	-	4.50	4.40	4.61	4.53
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร	-	4.65	4.91	4.87	4.85
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย	-	4.69	4.61	-	4.66
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	-	4.42	4.71	5.00	4.53
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	4.72	4.68	4.90	4.71	4.75
รวม	4.72	4.64	4.72	4.72	4.70

แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย



จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และจักได้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี

ต่อไป

เรียน รองอธิการบดี เลขานุการ

กองงานอธิการบดี เลขานุการ ได้ทำเอกสารประเมิน
 การให้บริการหน่วยงานผ่าน google form ตลอด
 ปีการศึกษา 2564 ตามสายงานสรุปที่แนบมา ส่วน
 ของความพึงพอใจต่อการขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาเรื่องขอได้ค่ากู้ยืม
 ต้องเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และจักได้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีต่อไป

ทกบ 10/7/65

เอกสารแนบ 1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2564 ช่วงที่ 4 (ระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน 2565)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2564 ช่วงที่ 4 ระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2565

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานประจำปีการศึกษา 2564 ช่วงที่ 4 ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2565 ผ่านการสแกน QR Code จำนวน 7 เรื่อง คือ 1. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ 2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ 3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา 4. การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร 5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย 6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรที่มาใช้บริการหน่วยงาน และใช้บริการออนไลน์ มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 174 คน จำแนกเป็นนักศึกษา จำนวน 112 คน อาจารย์และบุคลากร จำนวน 62 คน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	นักศึกษา	อาจารย์/ บุคลากร	รวม
1. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	0	44	44
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	0	0	0
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	106	0	106
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร	0	18	18
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย	0	0	0
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	0	1
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	5	0	5
รวม	112	62	174

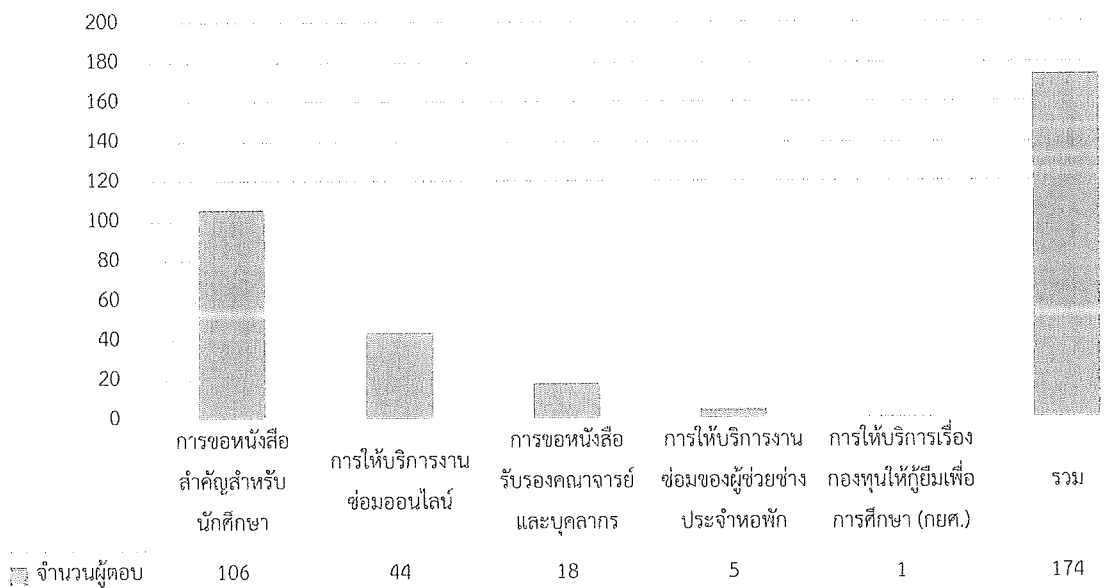
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.84 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.75 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย 4.74 |
| 4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.63 |

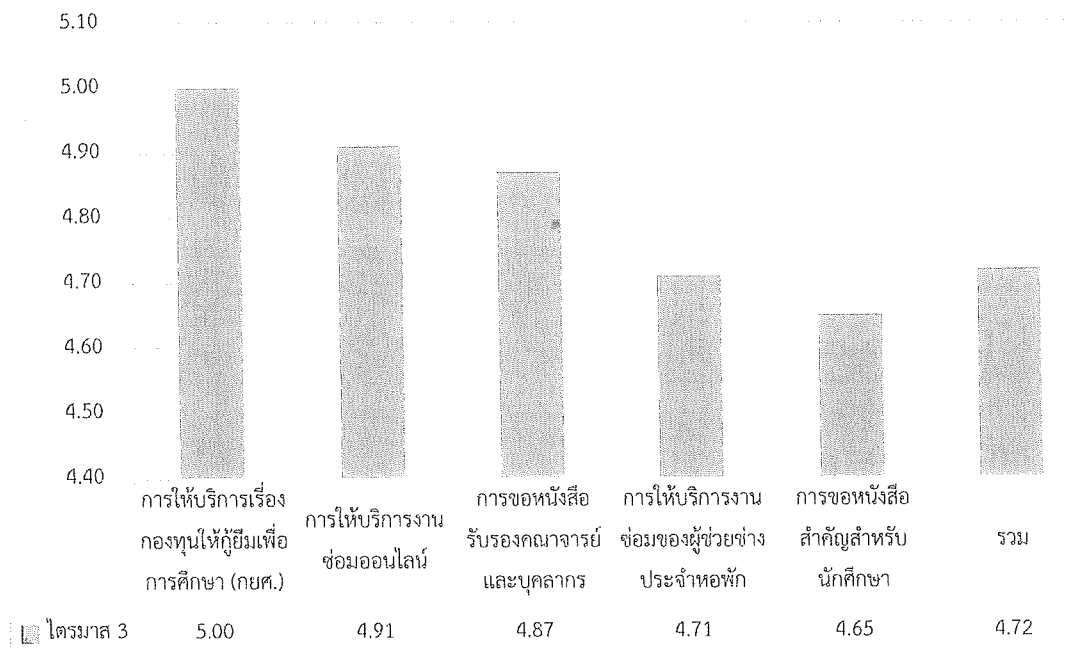
เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามเรื่องที่ได้รับบริการ 7 เรื่อง มีผลการประเมินแต่ละเรื่อง จำแนกตามด้านที่ประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					
	นักศึกษา	อาจารย์/ บุคลากร	รวม	กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ การ ให้บริการ	รวมทุก ด้าน	ร้อยละ
1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์		44	44	4.82	4.92	4.95	4.94	4.91	98.20
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลา ราชการ									
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา	106		106	4.57	4.65	4.67	4.76	4.65	93.00
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (พนักงาน)	26		26	4.70	4.83	4.65	4.75	4.74	94.80
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์	80		80	4.53	4.56	4.68	4.77	4.61	92.20
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับ คณาจารย์และบุคลากร		18	18	4.83	4.92	4.81	4.94	4.87	97.40
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและ สุขอนามัย									
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา (กยศ.)	1		1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	100.00
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วย ช่างประจำหอพัก	5		5	4.75	4.73	4.70	4.60	4.71	94.20
รวม	112	62	174	4.63	4.75	4.74	4.84	4.72	94.40

แผนภูมิแสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย



แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย



ความคิดเห็นต่อการให้บริการหน่วยงาน

การให้บริการงานซ่อมออนไลน์

ความประทับใจในการให้บริการ	ความถี่
- การบริการ สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	12
- ความสุภาพ มีน้ำใจและคำแนะนำการใช้งาน	1
- ผู้ให้บริการ (ช่างเก่ง) มีความตั้งใจดี	1
- เก็บงานเรียบร้อย	1
ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ความถี่
-	

การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาผ่านทางออนไลน์

ความประทับใจในการให้บริการ	ความถี่
- ความสะดวก รวดเร็วในการจัดส่งดีมาก	21
- ให้คำแนะนำชัดเจน	1
- ดีมากๆ ค่ะ ส่งไว้มากๆ ขอเมื่อวาน วันนี้ส่งถึงแล้ว ขอขอบคุณมากๆ นะคะ	1
- มีการแพ็คเอกสารมาอย่างดี ใส่แผ่นตามมากันพับดีมากค่ะ	1

ความประทับใจในการให้บริการ	ความถี่
- เจ้าหน้าที่โทรสอบถามพูดจาดีมากค่ะ ประทับใจมาก บอกรีบใช้เอกสารเมื่อวานวันนี้ได้ เอกสารแล้วค่ะ ชอบคุณมากกุนะคะ	1
- เจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามในกรณีที่เอกสารไม่สามารถออกได้ บริการดี พูดจาไพเราะ	1
- พี่เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องที่วังท่าพระแนะนำค่อนข้างดีและพี่เจ้าหน้าที่ที่เพชรบุรีจัดทำเอกสารส่งมาอย่างดี	1
- ส่งไวกว่าที่กำหนด เอกสารมาในสภาพสมบูรณ์	1
ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ความถี่
- มหาวิทยาลัยอื่นไม่เก็บเงิน แค่อื่นออกมาก็ได้แล้ว (ผลการเรียน) ทำไมต้องเก็บเงิน ขอแค่ทอมเดียวเพื่อเอาไปขอรับทุนการศึกษา เรื่องนี้ต้องปรับปรุงอย่าคิดแต่เรื่องเอาเงิน	1
- มีชั้นตอนมากไป มหาวิทยาลัยอื่นแค่เข้าไป และพิมพ์ผลการเรียนก็ได้แล้ว ไม่เสียเงินสักบาท (ผมพ่อของลูกเป็นคนพิมพ์ข้อความนี้)	1
- ไม่เกี่ยวกับการส่งและขอเอกสารในครั้งนี้แต่เกี่ยวกับแอป SU Smart ไม่สามารถล็อกอินได้ รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดูแลอย่างรวดเร็ว	1
- มีให้ชำระค่าใช้จ่ายแค่ธนาคารเดียว ถ้าจะชำระผ่านธนาคารอื่นยุ่งยากกว่า	1
- เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไม่กดส่งไปให้พี่ที่ทำระเบียบ งานมันเลยช้าและต้องให้ตัวเอง เพื่อน ส่งไปขอวันเดียวกันเลยได้เอกสารเร็วมาก หนูกว่าจะได้มันนานมาก รู้สึกไม่โอเคมากๆเลยคะ	1
- แพง	1
- ระบบขึ้นจ่ายเงินช้า ใช้เวลาประมาณ 2 วันหลังจ่ายเงินแล้ว	1
- การขอหนังสือสำคัญควรมีแบบ E-doc ให้เลือกเพื่อความสะดวกเหมาะสมกับยุคสมัยและสถานการณ์โควิด-19 ค่ะ	1

การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (หน้างาน)

ความประทับใจในการให้บริการ	ความถี่
- การให้บริการดีเยี่ยม การบริการดี รวดเร็ว	4
- ดีมากค่ะ	1
- ทุกเรื่องค่ะ	1
ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ความถี่
- การเงินที่บริหารเขาพูดไม่ค่อยดี	1

การขอหนังสือรับรองสำหรับอาจารย์และบุคลากร

ความประทับใจในการให้บริการ	ความถี่
-ความรวดเร็ว	5
-บริการดี	3
ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ความถี่
-	

การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพักนักศึกษา

ความประทับใจในการให้บริการ	ความถี่
-บริการรวดเร็วในการซ่อม	3
-บริการตรงต่อเวลา	1
ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ความถี่
-	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง การให้บริการงานซ่อมออนไลน์

โดยงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565

งานบริการกลาง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากอาจารย์และบุคลากรที่มาใช้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565 โดยวิธีการประเมินหน้างานด้วยแบบประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 44 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 – 31 ธันวาคม 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	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
อาจารย์	8	18.18
บุคลากร	30	68.18
แม่บ้าน	6	13.64
รวม	44	100.00
2. สังกัด		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4	9.09
คณะวิทยาการจัดการ	17	38.64
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	18	40.91
สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	1	2.27
บัณฑิตวิทยาลัย	4	9.09
รวม	44	100.00
3. งานที่แจ้งซ่อม		
งานไฟฟ้า	7	15.91
งานปรับอากาศ	10	22.73
งานโทรศัพท์	10	22.73
งานโทรทัศน์	2	4.54
งานอินเทอร์เน็ต	0	0.00
งานสุขาภิบาล	6	13.64
งานลิฟท์	1	2.27
งานอื่นๆ	8	18.18
รวม	44	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ท่านใช้บริการแจ้งซ่อมออนไลน์จากสื่อช่องทางใด		
เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	10	22.73
สแกน QR Code จากบอร์ดประชาสัมพันธ์	10	22.73
ใน Application Line	24	54.54
รวม	44	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่องการให้บริการงานซ่อมสำหรับอาจารย์และบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						จำนวนผู้ตอบ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
	5	4	3	2	1						
1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	74	12	2	0	1	88	424	4.82	96.40	มากที่สุด	
1.1 เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมรวดเร็ว	41	3	0	0	0	44	217	4.93	98.60	มากที่สุด	
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	33	9	2	0	0	44	207	4.70	94.00	มากที่สุด	
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	123	8	1	0	0	132	650	4.92	98.40	มากที่สุด	
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาคัยดี	41	3	0	0	0	44	217	4.93	98.60	มากที่สุด	
2.2 มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	41	2	1	0	0	44	216	4.91	98.20	มากที่สุด	
2.3 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	41	3	0	0	0	44	217	4.93	98.60	มากที่สุด	
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42	2	0	0	0	44	218	4.95	99.00	มากที่สุด	
3.1 มีความสะดวกในการแจ้งซ่อมผ่าน QR Code	42	2	0	0	0	44	218	4.95	99.90	มากที่สุด	
4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	83	5	0	0	0	88	435	4.94	98.80	มากที่สุด	
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	41	3	0	0	0	44	217	4.93	98.60	มากที่สุด	
4.2 อุปกรณ์ที่ซ่อมสามารถใช้งานได้ตามปกติ	42	2	0	0	0	44	218	4.95	99.00	มากที่สุด	
ความพึงพอใจในภาพรวม							352	1,727	4.91	98.20	มากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การให้บริการงานซ่อม โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	98.40	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	99.00	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.94	98.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.91	98.20	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความเห็นอื่นๆ

1. ท่านจะใช้บริการแจ้งซ่อมออนไลน์ครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	43	97.73
- ไม่ต้องการ	1	2.27
รวม	44	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
- การบริการ สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	12
- ความสุภาพ มีน้ำใจและคำแนะนำการใช้งาน	1
- ผู้ให้บริการ ช่างเก่ง มีความตั้งใจดี	1
- เก็บงานเรียบร้อย	1

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี

ความคิดเห็น	ความถี่
-	0

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็น	ความถี่
-	0

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง การขอหนังสือสำคัญของนักศึกษา (หน่วยงาน)

โดย งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565

งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 เรื่อง การขอหนังสือสำคัญของนักศึกษา(หน่วยงาน) ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565 โดยวิธีการประเมินในรูปแบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 26 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 – มิถุนายน 2565)
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	10	38.46
คณะวิทยาการจัดการ	16	61.54
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0	00.00
รวม	26	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	2	7.69
ชั้นปีที่ 2	1	3.85
ชั้นปีที่ 3	3	11.54
ชั้นปีที่ 4	18	69.23
สูงกว่าปี 4	2	7.69
รวม	26	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่องการขอหนังสือสำคัญของนักศึกษา โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						จำนวนผู้ตอบ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
	5	4	3	2	1						
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81	16	6	1	0	104	489	4.70	94.00	มากที่สุด
1.1	ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า	20	3	3	0	0	26	121	4.65	93.00	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	20	5	0	1	0	26	122	4.69	93.80	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	20	4	2	0	0	26	122	4.69	93.80	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	21	4	1	0	0	26	124	4.77	95.40	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67	10	0	1	0	78	377	4.83	96.60	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/ อ่อนโยน/เป็นกันเอง	23	2	0	1	0	26	125	4.81	96.20	มากที่สุด
2.2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	22	4	0	0	0	26	126	4.85	97.00	มากที่สุด
2.3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	22	4	0	0	0	26	126	4.85	97.00	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	43	7	2	0	2	54	251	4.65	93.00	มากที่สุด
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีโต๊ะสำหรับเขียนคำร้อง มีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ	24	2	1	0	1	28	132	4.71	94.20	มากที่สุด
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น ปากกา กระดาษโน้ต	19	5	1	0	1	26	119	4.58	91.60	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	41	10	0	1	0	52	247	4.75	95.00	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	19	6	0	1	0	26	121	4.65	93.00	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของหนังสือสำคัญ	22	4	0	0	0	26	126	4.85	97.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							288	1,364	4.74	94.80	มากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่องการขอหนังสือสำคัญ củaนักศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.70	94.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	93.00	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.74	94.80	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	24	92.31
- ไม่ต้องการ	2	7.69
รวม	26	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้ง นี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
1. ดีมากค่ะ	1
2. การให้บริการดีเยี่ยม การบริการดี รวดเร็ว	4
3. ทุกเรื่องค่ะ	1

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้ง นี้

ความคิดเห็น	ความถี่
1. การเงินที่บริหารเขาพูดไม่ค่อยดี	1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง การขอหนังสือสำคัญ củaนักศึกษา(ออนไลน์)

โดย งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565

งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 เรื่อง การขอหนังสือสำคัญของนักศึกษา(ออนไลน์) ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565 โดยวิธีการประเมินในรูปแบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษา จำนวน 80 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 – มิถุนายน 2565)
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	12	15.00
คณะวิทยาการจัดการ	54	16.50
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	14	17.50
รวม	80	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	10	12.50
ชั้นปีที่ 2	5	6.25
ชั้นปีที่ 3	7	8.75
ชั้นปีที่ 4	45	56.25
สูงกว่าปี 4	13	16.25
รวม	80	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่องการขอหนังสือสำคัญของนักศึกษาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						จำนวนผู้ตอบ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
	5	4	3	2	1						
1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	226	61	19	5	9	320	1450	4.53	90.60	มากที่สุด	
1.1 มีกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ทาง website	49	20	7	1	3	80	351	4.39	87.80	มาก	
1.2 มีการดำเนินการตามขั้นตอนที่เผยแพร่	55	16	6	1	2	80	361	4.51	90.20	มากที่สุด	
1.3 ได้รับเอกสารโดยไม่ชักช้า	61	12	2	2	3	80	366	4.58	91.60	มากที่สุด	
1.4 ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	61	13	4	1	1	80	372	4.65	93.00	มากที่สุด	
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	28	12	2	3	160	730	4.56	91.20	มากที่สุด	
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัยตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ	56	14	7	1	2	80	361	4.51	90.20	มากที่สุด	
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	59	14	5	1	1	80	369	4.61	92.20	มากที่สุด	
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	125	26	4	2	3	160	748	4.68	93.60	มากที่สุด	
3.1 ความสะดวกในการติดต่อรับบริการ	61	14	3	1	1	80	373	4.66	93.20	มากที่สุด	
3.2 ความสะดวกในการขอรับเอกสาร	64	12	1	1	2	80	375	4.69	93.80	มากที่สุด	
4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	132	21	6	0	1	160	763	4.77	95.40	มากที่สุด	
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	64	10	5	0	1	80	376	4.70	94.00	มากที่สุด	
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของหนังสือสำคัญ	68	11	1	0	0	80	387	4.84	96.80	มากที่สุด	
ความพึงพอใจในภาพรวม							800	3,691	4.61	92.20	มากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่องการขอหนังสือสำคัญของนักศึกษาผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	93.60	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.77	95.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.61	92.20	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	75	93.75
- ไม่ต้องการ	5	6.25
รวม	80	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
1. ความสะดวก รวดเร็วในการจัดส่งดีมาก	21
2. ให้คำแนะนำชัดเจน	1
3. ดีมากๆ ค่ะ ส่งไวมากๆ ขอเมื่อวาน วันนี้ส่งถึงแล้ว ขอขอบคุณมากๆ นะคะ	1
4. มีการแพ็คเอกสารมาอย่างดี ใส่แผ่นตามมากันพับดีมากค่ะ	1
5. เจ้าหน้าที่โทรสอบถามพุดจาดีมากค่ะ ประทับใจมาก บอกรับใช้เอกสารเมื่อวาน วันนี้ได้เอกสารแล้วค่ะ ขอขอบคุณมากๆ นะคะ	1
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามในกรณีที่เอกสารไม่สามารถออกได้ บริการดี พุดจาไพเราะ	1
7. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องที่วังท่าพระแนะนำค่อนข้างดีและพี่เจ้าหน้าที่ที่เพชรบุรีจัดทำเอกสารส่งมาอย่างดี	1
8. ส่งไวกว่าที่กำหนด เอกสารมาในสภาพสมบูรณ์	1

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
1. มหาวิทยาลัยอื่นไม่เก็บเงิน แต่ปริญญ์ออกมาก็ได้แล้ว (ผลการเรียน) ทำไมต้องเก็บเงิน ขอแค่ทอมเดียวเพื่อเอาไปขอรับทุนการศึกษา เรื่องนี้ต้องปรับปรุงอย่าคิดแต่เรื่องเอาเงิน	1
2. มีขั้นตอนมากไป มหาวิทยาลัยอื่นแค่เข้าไป และพิมพ์ผลการเรียนก็ได้แล้ว ไม่เสียเงินสักบาท (ผมพ่อของลูกเป็นคนพิมพ์ข้อความนี้)	1
3. ไม่เกี่ยวกับการส่งและขอเอกสารในครั้งนี้แต่เกี่ยวกับแอป SU Smart ไม่สามารถล็อกอินได้รับกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดูแลอย่างรวดเร็ว	1
4. มีให้ชำระค่าใช้จ่ายแค่ธนาคารเดียว ถ้าจะชำระผ่านธนาคารอื่นยุ่งยากกว่า	1
5. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไม่กดส่งไปให้พี่ที่ทำระเบียบ งานมันเลยช้าและต้องให้ตามเอง เพื่อนส่งไปขอวันเดียวกันเลยได้เอกสารเร็วมาก หนูกว่าจะได้มันนานมาก รู้สึกไม่โอเคมากๆเลยคะ	1
6. แพง	1
7. ระบบขึ้นจ่ายเงินช้า ใช้เวลาประมาณ 2 วันหลังจ่ายเงินแล้ว	1
8. การขอหนังสือสำคัญควรมีแบบ E-doc ให้เลือกเพื่อความสะดวกเหมาะสมกับยุคสมัยและสถานการณ์โควิด-19 ค่ะ	1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร

โดย งานบริหารงานทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2565

งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 เรื่อง การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร ระหว่างวันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2565 ถึง วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยวิธีการประเมินหน่วยงานด้วยแบบประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 18 คน จำแนกเป็นข้าราชการ จำนวน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ จำนวน 12 คน พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานชั่วคราว จำนวน 1 คน ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 4 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 – มิถุนายน 2565)
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. สังกัดหน่วยงาน		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	6	33.33
คณะวิทยาการจัดการ	5	27.78
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4	22.22
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	3	16.67
งานการเงิน กองคลัง (เพชรบุรี)	0	0
รวม	18	100
2. ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	1	5.55
ข้าราชการบำนาญ	0	0
พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ	12	66.67
พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานชั่วคราว	1	5.55
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างประจำ	0	0
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างชั่วคราว	4	22.23
รวม	18	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่อง การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์ และบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
		5	4	3	2	1					
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	61	10	1	0	0	72	348	4.83	96.60	มากที่สุด
1.1	ได้รับบริการรวดเร็ว	16	2	0	0	0	18	88	4.89	97.80	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ทางเว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ	14	3	1	0	0	18	85	4.72	94.40	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	14	4	0	0	0	18	86	4.78	95.60	มากที่สุด
1.4	ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	17	1	0	0	0	18	89	4.94	98.80	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33	3	0	0	0	36	177	4.92	98.40	มากที่สุด
2.1	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	16	2	0	0	0	18	88	4.89	97.80	มากที่สุด
2.2	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	17	1	0	0	0	18	89	4.94	98.80	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	5	1	0	0	36	173	4.81	96.20	มากที่สุด
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ	15	2	1	0	0	18	86	4.78	95.60	มากที่สุด
3.2	ความสะดวกในการรับเอกสาร	15	3	0	0	0	18	87	4.83	96.60	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	34	2	0	0	0	36	178	4.94	98.80	มากที่สุด
4.1	ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	17	1	0	0	0	18	89	4.94	98.80	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของหนังสือรับรอง	17	1	0	0	0	18	89	4.94	98.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							180	876	4.87	97.40	มากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่อง การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์ และบุคลากร โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	98.40	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.94	98.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.87	97.40	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	18	100
- ไม่ต้องการ	0	0
รวม	18	100

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
1. ความรวดเร็ว	5
2. บริการดี	3

3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในครั้งนี

ความคิดเห็น	ความถี่
-	-

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)

โดย งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565

งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 เรื่อง การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ระหว่างวันที่ 1 เดือนเมษายน ถึง วันที่ 30 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยวิธีการประเมินในรูปแบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 1 คน จำแนกเป็นนักศึกษาจำนวน 1 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 – มิถุนายน 2565)
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	0	0.00
คณะวิทยาการจัดการ	1	100.00
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0	0.00
รวม	1	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	1	100.00
ชั้นปีที่ 2	0	0.00
ชั้นปีที่ 3	0	0.00
ชั้นปีที่ 4	0	0.00
สูงกว่าปี 4	0	0.00
รวม	1	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงาน เรื่อง กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						จำนวนผู้ตอบ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
	5	4	3	2	1						
1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4	0	0	0	0	4	20	5.00	100.00	มากที่สุด	
1.1 ได้รับบริการโดยไม่ชักช้า	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
1.4 ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	0	0	0	0	3	15	5.00	100.00	มากที่สุด	
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2	0	0	0	0	2	10	5.00	100.00	มาก	
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	2	0	0	0	0	2	10	5.00	100.00	มากที่สุด	
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	1	0	0	0	0	1	5	5.00	100.00	มากที่สุด	
ความพึงพอใจในภาพรวม							11	55	5.00	100.00	มากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน เรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5.00	100.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	100.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	100.00	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	5.00	100.00	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	1	100.00
- ไม่ต้องการ	0	0
รวม	1	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้ง นี้ ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

-ไม่มี-

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพักนักศึกษา

โดย งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2565

งานพัฒนานักศึกษา กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564 เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก ระหว่างวันที่ 1 เดือนเมษายน ถึง วันที่ 30 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยวิธีการประเมินในรูปแบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 5 คน จำแนกเป็น นักศึกษา จำนวน 5 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 – มิถุนายน 2565)
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	0	0
คณะวิทยาการจัดการ	3	60.00
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2	40.00
รวม	5	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	3	60.00
ชั้นปีที่ 2	0	0
ชั้นปีที่ 3	2	40.00
ชั้นปีที่ 4	0	0
สูงกว่าปี 4	0	0
รวม	5	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการพนักงาน เรื่อง การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยภาพรวมและรายข้อ

ประเด็นการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ						คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ				
		5	4	3	2	1					
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	15	5	0	0	0	20	95	4.75	95.00	มากที่สุด
1.1	ได้รับการบริการโดยไม่ชักช้า	4	1	0	0	0	5	24	4.80	96.00	มากที่สุด
1.2	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3	2	0	0	0	5	23	4.60	92.00	มากที่สุด
1.3	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	4	1	0	0	0	5	24	4.80	96.00	มากที่สุด
1.4	ได้รับการบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอน	4	1	0	0	0	5	24	4.80	96.00	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11	4	0	0	0	15	71	4.73	94.60	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง	4	1	0	0	0	5	24	4.80	96.00	มากที่สุด
2.2	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	3	2	0	0	0	5	23	4.60	92.00	มากที่สุด
2.3	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4	1	0	0	0	5	24	4.80	96.00	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7	3	0	0	0	10	47	4.70	94.00	มากที่สุด
3.1	ความสะดวกในการติดต่อ	4	1	0	0	0	5	24	4.80	96.00	มากที่สุด
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ	3	2	0	0	0	5	23	4.60	92.00	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	6	4	0	0	0	10	46	4.60	92.00	มากที่สุด
4.1	ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	3	2	0	0	0	5	23	4.60	92.00	มากที่สุด
4.2	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	3	2	0	0	0	5	23	4.60	92.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							55	259	4.71	94.20	มากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการหน้างาน เรื่องการให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	94.00	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.71	94.20	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ

1. ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
- ต้องการ	5	100.00
- ไม่ต้องการ	0	0.0
รวม	5	100.00

2. การเข้ารับบริการในครั้งนี ท่านมีความประทับใจในเรื่องใดบ้าง

ความคิดเห็น	ความถี่
-บริการรวดเร็วในการซ่อม	3
-บริการตรงต่อเวลา	1

เอกสารแนบ 2

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2564 ในภาพรวม (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565)

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานประจำปีการศึกษา 2564 ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านการสแกน QR Code จำนวน 7 เรื่อง คือ 1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์ 2.การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ 3.การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา 4.การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร 5.การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย 6.การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 7.การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรที่มาใช้บริการหน่วยงาน และใช้บริการออนไลน์ มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 862 คน จำแนกเป็นนักศึกษา จำนวน 656 คน อาจารย์และบุคลากร จำนวน 206 คน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	นักศึกษา	อาจารย์/ บุคลากร	รวม
1. การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	0	153	153
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	0	12	12
3.การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	325	0	325
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับคณาจารย์และบุคลากร	0	41	41
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย	39	0	39
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	173	0	173
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	119	0	119
รวม	656	206	862

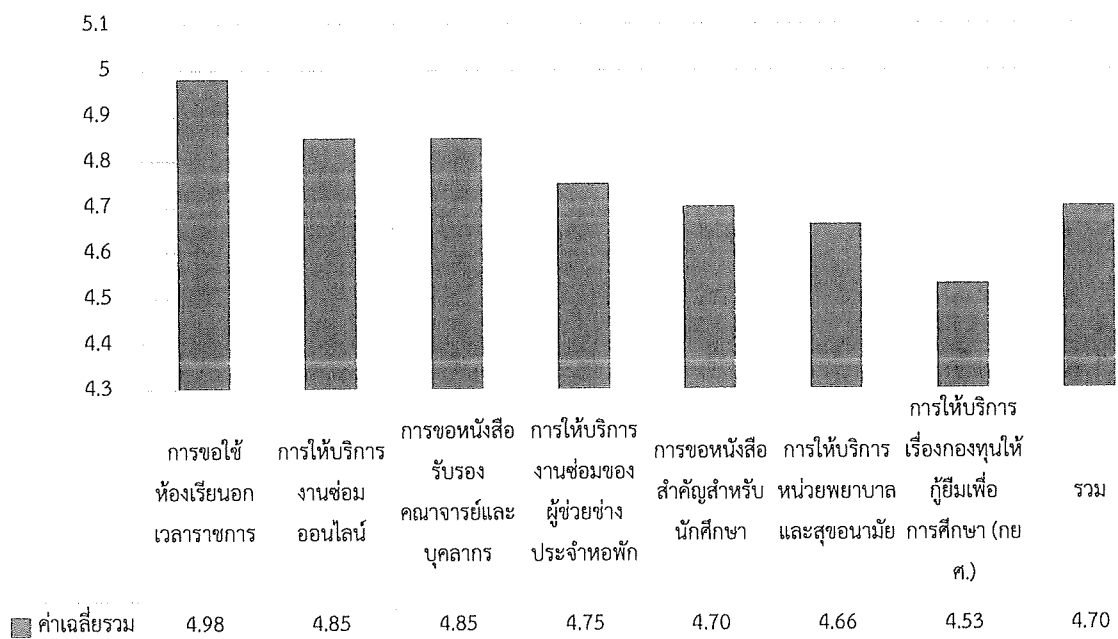
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.74 |
| 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.74 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย 4.68 |
| 4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย 4.65 |

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามเรื่องที่ให้บริการ 7 เรื่อง มีผลการประเมินแต่ละเรื่อง จำแนกตามด้านที่ประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					
	นักศึกษา	อาจารย์/ บุคลากร	รวม	กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ การ ให้บริการ	รวมทุก ด้าน	ร้อยละ
1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	0	153	153	4.72	4.91	4.89	4.90	4.85	97.00
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	0	12	12	4.98	5.00	4.92	5.00	4.98	99.60
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา	325	0	325	4.65	4.72	4.69	4.77	4.70	94.00
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (พนักงาน)	178	0	178	4.79	4.86	4.78	4.85	4.82	96.40
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์	147	0	147	4.47	4.47	4.56	4.68	4.53	90.60
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับ คณาจารย์และบุคลากร	0	41	41	4.83	4.88	4.82	4.90	4.85	97.00
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและ สุxonามัย	39	0	39	4.56	4.69	4.71	4.77	4.66	93.20
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา (กยศ.)	173	0	173	4.54	4.58	4.47	4.48	4.53	90.60
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่าง ประจำหอพัก	119	0	119	4.73	4.79	4.73	4.76	4.75	95.00
รวม	656	206	862	4.65	4.74	4.68	4.74	4.70	94.00

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย



ตาราง 1 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

ระหว่างเดือน กรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565

เรื่องที่ประเมิน	ก.ค.-ก.ย.64			ต.ค.-ธ.ค.64			ม.ค.-มี.ค.65			เม.ย.-มิ.ย.65			รวมทั้งสิ้น		
	นักศึกษา	คณาจารย์ บุคลากร	รวม	นักศึกษา	คณาจารย์ บุคลากร	รวม	นักศึกษา	คณาจารย์ บุคลากร	รวม	นักศึกษา	คณาจารย์ บุคลากร	รวม	นักศึกษา	คณาจารย์ บุคลากร	รวม
1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์					51	51		58	58		44	44		153	153
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ					12	12			0			0		12	12
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา				79		79	140		140	106		106	325		325
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (พนักงาน)				57		57	95		95	26		26	178		178
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์				22		22	45		45	80		80	147		147
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับ คณาจารย์และบุคลากร					6	6		17	17		18	18		41	41
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและ สุxonามัย				24		24	15		15				39		39
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา (กยศ.)				108		108	64		64	1		1	173		173
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่าง ประจำหอพัก	33		33	49		49	32		32	5		5	119		119
รวม	33	0	33	260	69	329	251	75	326	112	62	174	656	206	862

ตาราง 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

ระหว่างเดือน กรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565 (ในภาพรวม)

เรื่องที่ประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)			ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					
	นักศึกษา	อาจารย์/ บุคลากร	รวม	กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการ ให้บริการ	รวมทุกด้าน	ร้อยละ
1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	0	153	153	4.72	4.91	4.89	4.90	4.85	97.00
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลา ราชการ	0	12	12	4.98	5.00	4.92	5.00	4.98	99.60
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา	325	0	325	4.65	4.72	4.69	4.77	4.70	94.00
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (พนักงาน)	178	0	178	4.79	4.86	4.78	4.85	4.82	96.40
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์	147	0	147	4.47	4.47	4.56	4.68	4.53	90.60
4. การขอหนังสือรับรองสำหรับ คณาจารย์และบุคลากร	0	41	41	4.83	4.88	4.82	4.90	4.85	97.00
5. การให้บริการหน่วยพยาบาล และสุขอนามัย	39	0	39	4.56	4.69	4.71	4.77	4.66	93.20
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้ กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	173	0	173	4.54	4.58	4.47	4.48	4.53	90.60
7. การให้บริการงานซ่อมของ ผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	119	0	119	4.73	4.79	4.73	4.76	4.75	95.00
รวม	656	206	862	4.65	4.74	4.68	4.74	4.70	94.00

ตาราง 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565 (รายไตรมาส)

เรื่องที่ประเมิน	กรกฎาคม - กันยายน 2564						ตุลาคม - ธันวาคม 2564					
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน
1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์							51	4.65	4.92	4.82	4.87	4.83
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ							12	4.98	5.00	4.92	5.00	4.98
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา							79	4.76	4.80	4.75	4.80	4.77
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (พนักงาน)							57	4.85	4.90	4.84	4.88	4.87
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาผ่านทางออนไลน์							22	4.51	4.39	4.50	4.61	4.50
4. การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร							6	4.63	4.67	4.67	4.67	4.65
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย							24	4.75	4.57	4.73	4.73	4.69
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)							108	4.43	4.44	4.38	4.41	4.42
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	33	4.68	4.73	4.76	4.76	4.72	49	4.66	4.75	4.63	4.65	4.68
รวม	33	4.68	4.73	4.76	4.76	4.72	329	4.62	4.68	4.61	4.66	4.64

ตาราง 3 (ต่อ) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2564

ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565 (รายไตรมาส)

เรื่องที่ประเมิน	มกราคม - มีนาคม 2565						เมษายน-มิถุนายน 2565						ผลการประเมินรวม	
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ						
		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน		กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวมทุกด้าน	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1.การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	58	4.70	4.89	4.90	4.89	4.84	44	4.82	4.92	4.95	4.94	4.91	153	4.85
2. การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ													12	4.98
3. การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	140	4.64	4.73	4.66	4.76	4.69	106	4.57	4.65	4.67	4.76	4.65	325	4.70
3.1 การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (พนักงาน)	95	4.78	4.85	4.79	4.86	4.81	26	4.70	4.83	4.65	4.75	4.74	178	4.82
3.2 การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาผ่านทางออนไลน์	45	4.36	4.34	4.40	4.56	4.40	80	4.53	4.56	4.68	4.77	4.61	147	4.53
4. การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร	17	4.90	4.91	4.88	4.94	4.91	18	4.83	4.92	4.81	4.94	4.87	41	4.85
5. การให้บริการหน่วยพยาบาลและสุxonามัย	15	4.25	4.89	4.67	4.83	4.61							39	4.66
6. การให้บริการเรื่องกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	64	4.73	4.81	4.63	4.60	4.71	1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	173	4.53
7. การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	32	4.88	4.91	4.86	4.94	4.90	5	4.75	4.73	4.70	4.60	4.71	119	4.75
รวม	326	4.65	4.77	4.70	4.81	4.72	174	4.63	4.75	4.74	4.84	4.72	862	4.70

ตาราง 4 ตารางคำนวณความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2564 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565)

รอบประเมิน หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ก.ค. - ก.ย. 2564														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	132	618	4.68	99	468	4.73	66	314	4.76	66	314	4.76	363	1714	4.72
<i>การให้บริการงานซ่อมออนไลน์</i>															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
<i>การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ</i>															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
<i>การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา</i>															
<i>การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (หน้างาน)</i>															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
<i>การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาผ่านทางออนไลน์</i>															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

<div style="text-align: center;">รอบประเมิน</div> <div style="text-align: center;">หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)</div>	ก.ค. - ก.ย. 2564														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการหน่วยพยาบาล															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	132	618	4.68	99	468	4.73	66	314	4.76	66	314	4.76	363	1714	4.72
ความพึงพอใจของนักศึกษา	132	618	4.68	99	468	4.73	66	314	4.76	66	314	4.76	363	1714	4.72
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ต.ค. - ธ.ค. 2564														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	1214	5609	4.62	956	4470	4.68	607	2796	4.61	658	3067	4.66	3435	15942	4.64
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	102	474	4.65	153	752	4.92	51	246	4.82	102	497	4.87	408	1969	4.83
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	102	474	4.65	153	752	4.92	51	246	4.82	102	497	4.87	408	1969	4.83
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	48	239	4.98	36	180	5.00	24	118	4.92	24	120	5.00	132	657	4.98
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	48	239	4.98	36	180	5.00	24	118	4.92	24	120	5.00	132	657	4.98
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	316	1503	4.76	215	1031	4.80	158	750	4.75	158	759	4.80	847	4043	4.77
การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา (หน้างาน)	228	1106	4.85	171	838	4.90	114	552	4.84	114	556	4.88	627	3052	4.87
ความพึงพอใจของนักศึกษา	228	1106	4.85	171	838	4.90	114	552	4.84	114	556	4.88	627	3052	4.87
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษาผ่านทางออนไลน์	88	397	4.51	44	193	4.39	44	198	4.50	44	203	4.61	220	991	4.50
ความพึงพอใจของนักศึกษา	88	397	4.51	44	193	4.39	44	198	4.50	44	203	4.61	220	991	4.50
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

<div style="text-align: center;">รอบประเมิน</div> <div style="text-align: center;">หน่วยงาน</div> <div style="text-align: center;">(ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)</div>	ต.ค. - ธ.ค. 2564														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร	24	111	4.63	12	56	4.67	12	56	4.67	12	56	4.67	60	279	4.65
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	24	111	4.63	12	56	4.67	12	56	4.67	12	56	4.67	60	279	4.65
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการหน่วยพยาบาล	96	456	4.75	72	329	4.57	48	227	4.73	48	227	4.73	264	1239	4.69
ความพึงพอใจของนักศึกษา	96	456	4.75	72	329	4.57	48	227	4.73	48	227	4.73	264	1239	4.69
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	432	1912	4.43	324	1438	4.44	216	945	4.38	216	952	4.41	1188	5247	4.42
ความพึงพอใจของนักศึกษา	432	1912	4.43	324	1438	4.44	216	945	4.38	216	952	4.41	1188	5247	4.42
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	196	914	4.66	144	684	4.75	98	454	4.63	98	456	4.65	536	2508	4.68
ความพึงพอใจของนักศึกษา	196	914	4.66	144	684	4.75	98	454	4.63	98	456	4.65	536	2508	4.68
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ม.ค. - มี.ค. 2565														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบ รายชื่อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	492	2287	4.65	396	1889	4.77	246	1157	4.70	304	1461	4.81	1438	6794	4.72
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	116	545	4.70	174	850	4.89	58	284	4.90	116	567	4.89	464	2246	4.84
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	116	545	4.70	174	850	4.89	58	284	4.90	116	567	4.89	464	2246	4.84
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	0														
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	560	2600	4.64	375	1772	4.73	280	1306	4.66	280	1334	4.76	1495	7012	4.69
การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (หน้างาน)	380	1816	4.78	285	1381	4.85	190	910	4.79	190	924	4.86	1045	5031	4.81
ความพึงพอใจของนักศึกษา	380	1816	4.78	285	1381	4.85	190	910	4.79	190	924	4.86	1045	5031	4.81
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์	180	784	4.36	90	391	4.34	90	396	4.40	90	410	4.56	450	1981	4.40
ความพึงพอใจของนักศึกษา	180	784	4.36	90	391	4.34	90	396	4.40	90	410	4.56	450	1981	4.40
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ม.ค. - มี.ค. 2565														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบ รายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย
การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร	68	333	4.90	34	167	4.91	34	166	4.88	34	168	4.94	170	834	4.91
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	68	333	4.90	34	167	4.91	34	166	4.88	34	168	4.94	170	834	4.91
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการหน่วยพยาบาล	60	255	4.25	45	220	4.89	30	140	4.67	30	145	4.83	165	760	4.61
ความพึงพอใจของนักศึกษา	60	255	4.25	45	220	4.89	30	140	4.67	30	145	4.83	165	760	4.61
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	256	1210	4.73	192	924	4.81	128	593	4.63	128	589	4.60	704	3316	4.71
ความพึงพอใจของนักศึกษา	256	1210	4.73	192	924	4.81	128	593	4.63	128	589	4.60	704	3316	4.71
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	128	625	4.88	98	481	4.91	64	311	4.86	64	316	4.94	354	1733	4.90
ความพึงพอใจของนักศึกษา	128	625	4.88	98	481	4.91	64	311	4.86	64	316	4.94	354	1733	4.90
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

<div style="text-align: center;"> รอบประเมิน <hr/> หน่วยงาน <small>(ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)</small> </div>	เม.ย. - มิ.ย. 2565														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวนผู้ตอบ รายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบ รายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบ รายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	500	2317	4.63	343	1628	4.75	250	1186	4.74	294	1422	4.84	1387	6553	4.72
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	88	424	4.82	132	650	4.92	44	218	4.95	88	435	4.94	352	1727	4.91
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	88	424	4.82	132	650	4.92	44	218	4.95	88	435	4.94	352	1727	4.91
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ															
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	424	1939	4.57	238	1107	4.65	214	999	4.67	212	1010	4.76	1088	5055	4.65
การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (หน้างาน)	104	489	4.70	78	377	4.83	54	251	4.65	52	247	4.75	288	1364	4.74
ความพึงพอใจของนักศึกษา	104	489	4.70	78	377	4.83	54	251	4.65	52	247	4.75	288	1364	4.74
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์	320	1450	4.53	160	730	4.56	160	748	4.68	160	763	4.77	800	3691	4.61
ความพึงพอใจของนักศึกษา	320	1450	4.53	160	730	4.56	160	748	4.68	160	763	4.77	800	3691	4.61
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)		เม.ย. - มิ.ย. 2565														
		ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
		จำนวนผู้ตอบ รายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบ รายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบ รายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร		72	348	4.83	36	177	4.92	36	173	4.81	36	178	4.94	180	876	4.87
ความพึงพอใจของนักศึกษา																
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน		72	348	4.83	36	177	4.92	36	173	4.81	36	178	4.94	180	876	4.87
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก																
การให้บริการหน่วยพยาบาล																
ความพึงพอใจของนักศึกษา																
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน																
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก																
การให้บริการเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)		4	20	5.00	3	15	5.00	2	10	5.00	2	10	5.00	11	55	5.00
ความพึงพอใจของนักศึกษา		4	20	5.00	3	15	5.00	2	10	5.00	2	10	5.00	11	55	5.00
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน																
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก																
การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก		20	95	4.75	15	71	4.73	10	47	4.70	10	46	4.60	55	259	4.71
ความพึงพอใจของนักศึกษา		20	95	4.75	15	71	4.73	10	47	4.70	10	46	4.60	55	259	4.71
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน																
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก																

<div style="text-align: center;"> รอบประเมิน <hr/> หน่วยงาน <small>(ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)</small> </div>	ค่าเฉลี่ยทั้งปีการศึกษา														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายข้อ	ค่าคะแนน รายข้อรวม	ค่าเฉลี่ย
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	3142	14621	4.65	2397	11372	4.74	1573	7357	4.68	1724	8179	4.74	8836	41529	4.70
การให้บริการงานซ่อมออนไลน์	306	1443	4.72	459	2252	4.91	153	748	4.89	306	1499	4.90	1224	5942	4.85
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	306	1443	4.72	459	2252	4.91	153	748	4.89	306	1499	4.90	1224	5942	4.85
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอใช้ห้องเรียนนอกเวลาราชการ	48	239	4.98	36	180	5.00	24	118	4.92	24	120	5.00	132	657	4.98
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	48	239	4.98	36	180	5.00	24	118	4.92	24	120	5.00	132	657	4.98
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับนักศึกษา	1300	6042	4.65	828	3910	4.72	652	3055	4.69	650	3103	4.77	3430	16110	4.70
การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษา (หน่วยงาน)	712	3411	4.79	534	2596	4.86	358	1713	4.78	356	1727	4.85	1960	9447	4.82
ความพึงพอใจของนักศึกษา	712	3411	4.79	534	2596	4.86	358	1713	4.78	356	1727	4.85	1960	9447	4.82
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การขอหนังสือสำคัญสำหรับ นักศึกษาผ่านทางออนไลน์	588	2631	4.47	294	1314	4.47	294	1342	4.56	294	1376	4.68	1470	6663	4.53
ความพึงพอใจของนักศึกษา	588	2631	4.47	294	1314	4.47	294	1342	4.56	294	1376	4.68	1470	6663	4.53
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															

รอบประเมิน หน่วยงาน (ความพึงพอใจตามผู้รับบริการ)	ค่าเฉลี่ยทั้งปีการศึกษา														
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			ด้านคุณภาพการให้บริการ			ผลประเมินรวมทุกด้าน		
	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบรายชื่อ	ค่าคะแนน รายชื่อรวม	ค่าเฉลี่ย
การขอหนังสือรับรองคณาจารย์และบุคลากร	164	792	4.83	82	400	4.88	82	395	4.82	82	402	4.90	410	1989	4.85
ความพึงพอใจของนักศึกษา															
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน	164	792	4.83	82	400	4.88	82	395	4.82	82	402	4.90	410	1989	4.85
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการหน่วยพยาบาล	156	711	4.56	117	549	4.69	78	367	4.71	78	372	4.77	429	1999	4.66
ความพึงพอใจของนักศึกษา	156	711	4.56	117	549	4.69	78	367	4.71	78	372	4.77	429	1999	4.66
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	692	3142	4.54	519	2377	4.58	346	1548	4.47	346	1551	4.48	1903	8618	4.53
ความพึงพอใจของนักศึกษา	692	3142	4.54	519	2377	4.58	346	1548	4.47	346	1551	4.48	1903	8618	4.53
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															
การให้บริการงานซ่อมของผู้ช่วยช่างประจำหอพัก	476	2252	4.73	356	1704	4.79	238	1126	4.73	238	1132	4.76	1308	6214	4.75
ความพึงพอใจของนักศึกษา	476	2252	4.73	356	1704	4.79	238	1126	4.73	238	1132	4.76	1308	6214	4.75
ความพึงพอใจของบุคลากรภายใน															
ความพึงพอใจของบุคคลภายนอก															