



# บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี โทร.300008

ที่ งผ.(พบ.) 064/2565

วันที่ 10 สิงหาคม 2565

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก

ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 16 กรกฎาคม 2565

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ตามที่กองงานวิทยาเขตเพชรบุรีได้เปิดเพจเฟซบุ๊กเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างนักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากร และบุคคลทั่วไป จำนวน 3 เพจ คือ (1) เพจมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (2) เพจงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (3) เพจกลุ่มนักศึกษาทยศ./กรอ.ศิลปากร เพชรบุรี และได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก โดยเริ่มทำการประเมินตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2564 และมีการสรุปผลเป็นรายเดือน นั้น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 16 กรกฎาคม 2565 พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 52 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนผลการประเมินในภาพรวม ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2564 ถึง 16 กรกฎาคม 2565 มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 319 คน ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 ดังตารางด้านล่างนี้

วันที่ประเมิน	เพจมหาวิทยาลัย ศิลปากร วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี		เพจงานพัฒนา นักศึกษา ม.ศิลปากร เพชรบุรี		เพจกลุ่มนักศึกษา ทยศ./กรอ.ศิลปากร เพชรบุรี		รวม	
	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย
วันที่ 16 ธ.ค. 64 - 16 ม.ค. 65	5	4.71	31	4.57	11	4.27	47	4.52
วันที่ 17 ม.ค. - 16 ก.พ. 66	2	4.79	19	4.61	-	-	21	4.63
วันที่ 17 ก.พ. - 16 มี.ค.65	4	4.82	15	4.32	3	4.86	22	4.49
วันที่ 17 มี.ค. - 16 เม.ย.65	4	4.75	19	4.76	-	-	23	4.76
วันที่ 17 เม.ย.-16 พ.ค.65	4	4.57	11	4.60	47	4.36	62	4.41
วันที่ 17 พ.ค.-16 มิ.ย.65	49	4.73	14	4.88	29	4.75	92	4.76
วันที่ 17 มิ.ย.- 16 ก.ค.65	23	4.50	4	5.00	25	4.54	52	4.56
รวม	91	4.67	113	4.63	115	4.50	319	4.60

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และจะได้แจ้งที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีและ  
คณะทำงานผู้ดูแลรับผิดชอบ Facebook Fan page ทราบต่อไป

(นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์)

นักวิชาการอุดมศึกษาชำนาญการ

เรียน รองอธิการบดี เพชรบุรี

เพื่อโปรดทราบ รายงานผลการประเมินการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก ของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี  
ทั้ง 3 เพจ สำหรับการประเมินครั้งที่ 7 ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน – 16 กรกฎาคม 2565 โดยมีผู้ประเมินรวม 52 ราย  
ลดลงจากครั้งก่อน จำนวน 40 ราย ผลการประเมินยังคงมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับ “มากที่สุด” ทั้ง 3 เพจ  
ส่วนข้อเสนอแนะยังไม่มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถาม ยกเว้น เรื่อง การตอบช้าบ้างในบางครั้ง  
ทั้งนี้ จะได้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดีเพื่อทราบต่อไป

กธ 15/8/65

(นายสอาด ศรีจันทร์)

รักษาการแทนผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

กณบ  
16/8/65

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก

ประจำปีการศึกษา 2564

ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 16 กรกฎาคม 2565

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 12/2564 เมื่อวันอังคารที่ 7 ธันวาคม 2564 ได้มอบหมายให้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการสื่อสาร 2 ช่องทาง ซึ่งกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี มีช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารได้ในลักษณะ 2 ช่องทาง คือ ช่องทางเพจเฟซบุ๊ก และช่องทางไลน์กลุ่ม SU PITC Channel

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก จำนวน 3 เพจ คือ (1) เพจมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (2) เพจงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (3) เพจกลุ่มนักศึกษาทยศ./กรอ.ศิลปากรเพชรบุรี โดยเริ่มทำการประเมินความพึงพอใจตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 16 กรกฎาคม 2565 พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 52 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56

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 ( $\bar{X}$ )

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถาม
3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถาม

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน

เพจเฟซบุ๊ก	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
1. เพจมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	23	44.23
2. เพจงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4	7.69
3. เพจกลุ่มนักศึกษากยศ./กรอ. ศิลปากรเพชรบุรี	25	48.08
รวม	52	100.00

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	เพจเฟซบุ๊ก			รวม	ร้อยละ
	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	งานพัฒนานักศึกษา	กลุ่มนักศึกษากยศ./กรอ.		
1. สถานภาพของผู้รับบริการ					
นักศึกษาปัจจุบัน	20	2	24	46	88.46
ศิษย์เก่า	0	0	1	1	1.92
ผู้ปกครอง	3	2	0	5	9.62
รวม	23	4	25	52	100.00

ข้อมูลทั่วไป	เพจเฟซบุ๊ก			รวม	ร้อยละ
	มหาวิทยาลัย ศิลปากร วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี	งานพัฒนา นักศึกษา	กลุ่มนักศึกษา กยศ./กรอ.		
<b>2. คณะวิชาที่ศึกษา</b>					
คณะสัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร	2	1	1	4	7.69
คณะวิทยาการจัดการ	16	0	19	35	67.31
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	2	1	5	8	15.38
ไม่ระบุ	3	2	0	5	9.62
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ชั้นปีที่ศึกษา</b>					
ชั้นปีที่ 1	9	0	8	17	32.69
ชั้นปีที่ 2	9	1	12	22	42.31
ชั้นปีที่ 3	2	1	1	4	7.69
ชั้นปีที่ 4	0	0	4	4	7.69
สูงกว่าชั้นปีที่ 4	0	0	0	0	0
ไม่ระบุ	3	2	0	5	9.62
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถาม

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามในภาพรวม

เพจเฟซบุ๊ก	จำนวน ผู้ตอบ	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1. เพจมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี	23	4.50	90.00	มากที่สุด
2. เพจงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4	5.00	100.00	มากที่สุด
3. เพจกลุ่มนักศึกษา กยศ./กรอ. ศิลปากรเพชรบุรี	25	4.54	100.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>52</b>	<b>4.56</b>	<b>91.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

รายการการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ			
1. ได้รับคำตอบโดยไม่ชักช้า	14	7	2	0	0	23	4.52	90.40	มากที่สุด
2. ได้รับคำแนะนำ แจ้งขั้นตอน หรือให้รายละเอียดที่ชัดเจน	13	8	1	1	0	23	4.43	88.60	มาก
3. ใช้ภาษาเขียนเข้าใจง่าย	15	6	1	1	0	23	4.52	90.40	มากที่สุด
4. ตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการ	16	5	1	1	0	23	4.57	91.40	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่ประทับใจ	14	7	1	0	1	23	4.43	88.60	มาก
6. ได้รับคำตอบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	15	6	1	0	1	23	4.48	89.60	มาก
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการตอบคำถามครั้งนี้	17	4	1	0	1	23	4.57	91.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						23	4.50	90.00	มาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก  
งานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

รายการการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ			
1. ได้รับคำตอบโดยไม่ชักช้า	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
2. ได้รับคำแนะนำ แจ้งขั้นตอน หรือให้รายละเอียดที่ชัดเจน	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
3. ใช้ภาษาเขียนเข้าใจง่าย	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
4. ตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการ	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่ประทับใจ	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
6. ได้รับคำตอบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการตอบคำถามครั้งนี้	4	0	0	0	0	4	5.00	100.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4	5.00	100.00	มากที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก  
กลุ่มนักศึกษาทยศ./กรอ. ศิลปากรเพชรบุรี

รายการการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ตอบ			
1. ได้รับคำตอบโดยไม่ชักช้า	14	6	4	0	1	25	4.28	85.60	มาก
2. ได้รับคำแนะนำ แจ้งขั้นตอน หรือให้รายละเอียดที่ชัดเจน	15	6	2	1	1	25	4.32	86.40	มาก
3. ใช้ภาษาเขียนเข้าใจง่าย	18	5	1	1	0	25	4.60	92.00	มากที่สุด
4. ตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการ	18	5	2	0	0	25	4.64	92.80	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่ประทับใจ	18	6	0	0	1	25	4.60	92.00	มากที่สุด
6. ได้รับคำตอบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	20	4	1	0	0	25	4.76	95.20	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการตอบคำถามครั้งนี้	18	5	0	2	0	25	4.56	91.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						25	4.54	90.80	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการรับบริการในครั้งต่อไป

ท่านต้องการรับบริการในครั้งต่อไปหรือไม่	เพจเฟซบุ๊ก			รวม	ร้อยละ
	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	งานพัฒนานักศึกษา	กลุ่มนักศึกษาทยศ./กรอ.		
- ต้องการ	22	4	25	51	1.92
- ไม่ต้องการ	1	0	0	1	98.08
รวม	23	4	25	52	100.00

ตารางที่ 8 แสดงความถี่ของความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	ความถี่
ดีครับ ตอบเร็วกว่าอีกนิตจะเยี้ยมยอครับแต่ก็เร็วแล้ว	1
ตอบไวมากค่ะให้ข้อมูลชัดเจนดีค่ะ	1
ตอบไม่ค่อยดีในบางครั้ง	1
เอกสารการทำเรื่องเบิกค่าศึกษาบุตรมากมายเกินสำหรับการนำไปปะหน้าเรื่องเบิก	1

ตารางที่ 9 แสดงความถี่ของความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก  
งานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก งานพัฒนานักศึกษา ม.ศิลปากรเพชรบุรี	ความถี่
ดูแลน้อง 64 มั่งน่ะคะ เพราะเป็นพี่ปี2 แบบงงๆ ตอนนีเห็นดูแต่ปี 65 ค่ะ	1

ตารางที่ 10 แสดงความถี่ของความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก  
กลุ่มนักศึกษากยศ./กรอ. ศิลปากรเพชรบุรี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก กลุ่มนักศึกษากยศ./กรอ. ศิลปากรเพชรบุรี	ความถี่
แอดมินใจดี คอยตอบคำถามตลอด	1
อยากให้บริการดีแบบนี้ต่อไปเรื่อยๆ ค่ะ พอใจมากๆเลยคะ	1
ทุ่มเทในการตอบคำถามและช่วยตรวจสอบข้อมูลให้ดีมากเลยคะ	1