

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2560

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในภาพรวม และความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร เฉพาะงานบริหารทั่วไป งานคลัง และงานพัสดุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2560 (ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2560 - 31 กรกฎาคม 2561) และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (เฉพาะงานบริหารทั่วไป/งานคลัง/งานพัสดุ) ในรอบการประเมินที่ 2 ปีงบประมาณ 2561 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2561)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ คณาจารย์และบุคลากร ของคณะวิชา/หน่วยงาน ภายในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์คอมพิวเตอร์ และห้องสมุด (ข้อมูลจากการเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 15 มีนาคม 2561) จำนวน 284 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน ที่ความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้ตอบแบบประเมินออนไลน์ ที่ URL: <https://goo.gl/forms/3ylrUSGUBebKv2D12> มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 43.03

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
ควรปรับปรุง	เท่ากับ	1 คะแนน

2. การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ โดยนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปแปลผล ซึ่งหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจ ดังนี้

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

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

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

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สังกัด		
คณะวิชา	60	84.51
ศูนย์/สถาบัน/สำนัก	11	15.49
รวม	71	100.00
2. สถานภาพ		
บุคลากรสายวิชาการ	42	59.15
บุคลากรสายสนับสนุน	29	40.85
รวม	71	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิชา จำนวน 60 คน (ร้อยละ 84.51) รองลงมาสังกัด ศูนย์ สถาบัน สำนัก จำนวน 11 คน (ร้อยละ 15.49) มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 59.15) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 29 คน (ร้อยละ 40.85)

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของส่วนงานที่มีผู้ติดต่อรับบริการ

ส่วนงานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริหารทั่วไป	59	83.10
2. งานคลัง	64	90.14
3. งานพัสดุ	41	57.75

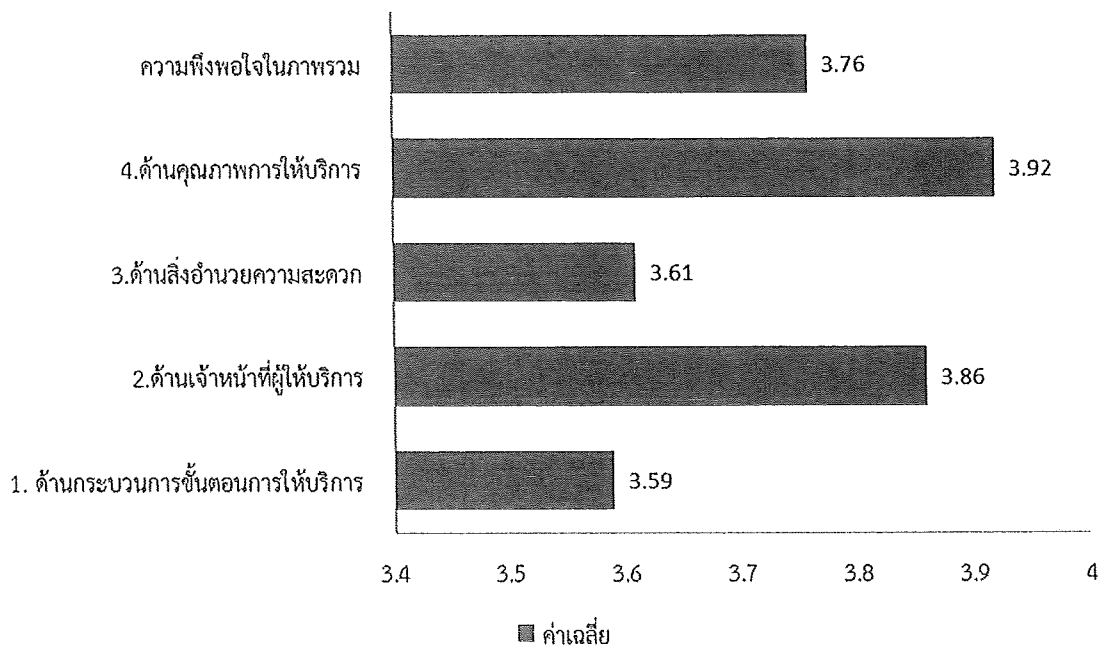
จากตาราง 2 พบว่า ส่วนงานที่มีผู้ติดต่อรับบริการมากที่สุด คือ งานคลัง จำนวน 64 คน (ร้อยละ 90.14) รองลงมา คือ งานบริหารทั่วไป จำนวน 59 คน (ร้อยละ 83.10) และงานพัสดุ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 57.75)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในด้านต่างๆและโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.59	0.90	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	0.89	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.86	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.92	0.65	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.76	0.62	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)



ภาพที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
ในด้านต่างๆ และโดยภาพรวม

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี ในประเด็นต่างๆ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							3.59	0.90	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	11	35	18	4	2	70	3.70	0.91	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นระบบ	8	32	20	4	5	69	3.49	1.02	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							3.86	0.89	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยด้วยดี เป็นกันเอง	21	35	11	2	2	71	4.00	0.91	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	14	38	12	5	2	71	3.80	0.94	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้ บริการ	16	33	15	5	2	71	3.79	0.97	มาก

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	รวม			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.61	0.86	มาก
3.1 มีสถานที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ	9	35	22	4	1	71	3.66	0.83	มาก
3.2 มีการสื่อสารข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทางโดยได้รับ ข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์	14	25	22	8	2	71	3.58	1.02	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	11	28	24	5	2	70	3.59	0.94	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							3.92	0.65	มาก
4.1 ได้รับความพึงพอใจตรงความต้องการ	12	40	18	1	-	71	3.89	0.69	มาก
4.2 ได้รับความพึงพอใจที่ครบถ้วน	14	39	18	-	-	71	3.94	0.67	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							3.76	0.62	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยค้ำดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสถานที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับความพึงพอใจที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

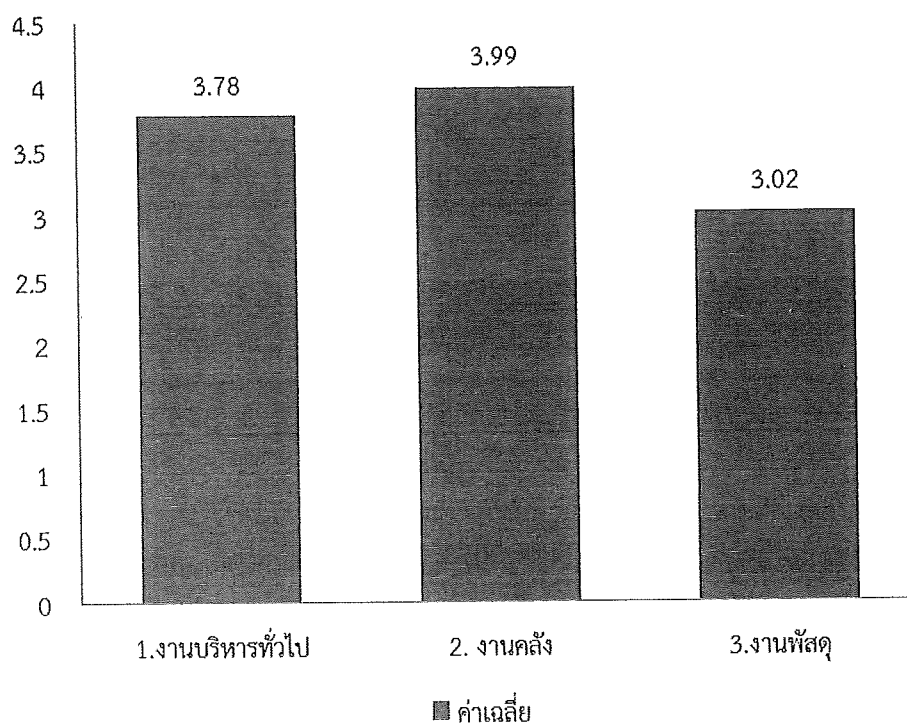
จากการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆในแต่ละด้าน สามารถสรุปความพึงพอใจในแต่ละประเด็นต่างๆในภาพรวมได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยค้ำดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับความพึงพอใจที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นมีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำแนกตามส่วนงานที่ให้บริการ

ส่วนงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. งานบริหารทั่วไป	3.78	0.73	มาก
2. งานคลัง	3.99	0.77	มาก
3. งานพัสดุ	3.02	1.21	ปานกลาง

จากตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำแนกตามส่วนงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของบุคลากรงานคลัง (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคืองานบริหารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และงานพัสดุ (ค่าเฉลี่ย 3.02) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำแนกตามส่วนงานที่ให้บริการ

ตาราง 6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารทั่วไป

งานบริหารทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. การขอหนังสือรับรองการทำงาน	12	27	12	2	2	55	3.82	0.94	มาก
2. การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ	11	27	15	1	1	55	3.84	0.83	มาก
3. การรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานวิทยาเขตฯ กับคณะวิชา (งานสารบรรณ)	7	38	11	1	1	58	3.84	0.72	มาก
4. การขอใช้ยานพาหนะส่วนกลาง	11	25	17	4	1	58	3.71	0.92	มาก
5. การขอใช้ห้องประชุม	16	33	9	-	1	59	4.07	0.76	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	13	29	12	3	2	59	3.81	0.96	มาก
7. การบริการ รับ-ส่ง จดหมาย พัสดุ ไปรษณีย์	5	26	19	5	4	59	3.39	1.00	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม						59	3.78	0.73	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาจากเรื่องที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการขอใช้ห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานวิทยาเขตฯ กับคณะวิชา (งานสารบรรณ) (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนเรื่องที่ให้บริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการ รับ-ส่งจดหมาย พัสดุ ไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานคลัง

งานคลัง	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	27	27	10	-	-	64	4.27	0.72	มาก
2. การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	15	36	5	3	-	59	4.07	0.74	มาก
3. การเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ	16	31	7	1	4	59	3.92	1.04	มาก
4. การรับเงิน	14	30	13	1	2	60	3.88	0.90	มาก

งานคลัง	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	รวม			
5. การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการ สอน	15	16	17	-	3	51	3.78	1.06	มาก
6. การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการ ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	11	21	17	1	1	51	3.78	0.88	มาก
7. การยืมเงินทดรองราชการ	17	27	12	2	1	59	3.97	0.89	มาก
8. การจ่ายตรงฝ่ายธนาคาร	17	28	11	2	1	59	3.98	0.88	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม						64	3.99	0.77	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาจากเรื่องที่ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ การจ่ายตรงฝ่ายธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ ส่วนเรื่องที่ให้บริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตาราง 8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ

งานพัสดุ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	รวม			
1. การจัดจ้างก่อสร้าง	5	5	16	6	6	38	2.92	1.22	ปานกลาง
2. การจัดซื้อครุภัณฑ์	6	3	14	8	7	38	2.82	1.29	ปานกลาง
3. การจัดซื้อวัสดุ	6	1	17	8	7	39	2.77	1.25	ปานกลาง
4. การจัดจ้างบริการ จ้างเหมา บริการ	5	5	18	4	5	37	3.03	1.17	ปานกลาง
5. การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ พรบ.และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ การพัสดุ	6	5	14	5	11	41	2.76	1.37	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม						41	3.02	1.21	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) เมื่อพิจารณาจากเรื่องที่ทำให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดจ้างบริการ จ้างเหมาบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.03) รองลงมา คือ การจัดจ้างก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 2.92) และ การจัดซื้อครุภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ ส่วนเรื่องที่ทำให้บริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ พรบ.และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุ (ค่าเฉลี่ย 2.76)

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตฯ

1. เจ้าหน้าที่บางงาน/บางท่าน ยังขาด service mind ในการทำงาน เนื่องจากวิทยาเขตนี้มีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ เห็นควรปรับปรุงในเรื่องนี้ด้วย
2. เจ้าหน้าที่การเงินที่รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการมีน้อยมาก ส่งผลให้บางครั้งต้องรอคิวค่อนข้างนาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ขอให้รักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดีและมีความเป็นมิตรตลอดไป
2. ปัจจุบันบริการดีอยู่แล้ว ขอให้คงการบริการที่ดีต่อไป
3. งานพัสดุควรใช้คำพูดที่สุภาพมากกว่านี้
4. บุคลากรงานพัสดุควรให้บริการด้วยความยินดีและสุภาพ
5. งานพัสดุควรปรับปรุงทักษะการใช้คำที่สุภาพ และดูนุ่มนวลมากกว่านี้
6. บุคลากรงานพัสดุบางท่านไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีใจบริการ ไม่เต็มใจตอบข้อซักถาม ขาดความชัดเจนในการแนะนำหรือให้คำปรึกษา ปิดความรับผิดชอบในหน้าที่รับมอบหมาย
7. พักเป็นหน่วยงานที่ขาดประสิทธิภาพ และมีปัญหามากที่สุด ไม่มีความรู้และจิตให้บริการ
8. ควรปรับปรุงงานพัสดุ โดยเฉพาะการบริการและการให้ความรู้ การถ่ายทอดความเข้าใจให้กับบุคคลอื่น
9. ควรมีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพัสดุที่ชัดเจน
10. บุคลากรควรสามารถรับเรื่องแทนกันได้และควรมีการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
11. เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ไม่มีใครทำงานแทนได้ ทำให้เกิดความล่าช้า
12. ในแบบสอบถามมีบางข้อที่ไม่สามารถประเมินได้ ควรจะมีตัวเลือก 'ไม่ประเมิน'

**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2560**

- คำชี้แจง**
- แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร สังกัด สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในภาพรวม และความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร เฉพาะงานบริหารทั่วไป งานคลัง และงานพัสดุ ประจำปีการศึกษา 2560 (งานรักษาความปลอดภัย/งานช่าง/งานหอพัก/งานบริการการสอน และงานบริการนักศึกษา จะประเมินตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด)
 - ผลการประเมินจะนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป
 - กรุณาให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สังกัด

1. คณะวิชา 2. ศูนย์/สถาบัน/สำนัก 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. สถานภาพ

1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
	1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นระบบ					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/ยิ้มแย้ม/เป็นกันเอง					
	2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
	2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 มีสถานที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ					
	3.2 มีการสื่อสารข้อมูล และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง โดยได้รับข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์					
	3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.1 ได้รับการที่ตรงความต้องการ					
	4.2 ได้รับการที่ครบถ้วน					

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตฯ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตฯ

1. งานที่ท่านติดต่อใช้บริการ (เลือกประเมินได้มากกว่า 1 งาน)

1. งานบริหารทั่วไป 2. งานคลัง 3. งานพัสดุ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงาน (เลือกประเมินเฉพาะงานและเรื่องที่ท่านใช้บริการ)

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. งานบริหารทั่วไป	1. การขอหนังสือรับรองการทำงาน				
	2. การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ				
	3. การรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานวิทยาเขตฯ กับคณะวิชา (งานสารบรรณ)				
	4. การขอใช้ยานพาหนะส่วนกลาง				
	5. การขอใช้ห้องประชุม				
	6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล-ข่าวสาร				
	7. การบริการ รับ-ส่ง จดหมาย พัสดุ ไปรษณีย์				
	ความพึงพอใจโดยรวม				
2. งานคลัง	1. การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตร				
	2. การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ				
	3. การเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ				
	4. การรับเงิน				
	5. การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอน				
	6. การเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา				
	7. การยืมเงินทดรองราชการ				
	8. การจ่ายตรงผ่านธนาคาร				
ความพึงพอใจโดยรวม					
3. งานพัสดุ	1. การจัดจ้างก่อสร้าง				
	2. การจัดซื้อครุภัณฑ์				
	3. การจัดซื้อวัสดุ				
	4. การจัดจ้างบริการ จ้างเหมาบริการ จ้างทำของ จัดจ้างอื่นๆ				
	5. การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ พรบ.และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุ				
	ความพึงพอใจโดยรวม				

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมิน
สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร