

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศิลปากร (ผลประเมินรายปี)
ปีการศึกษา 2564 (ปีงบประมาณ 2565)**

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามมติที่ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 5/2565 วันที่ 27 เมษายน 2565 ให้แต่ละกองสามารถกำหนด ข้อคำถามในการประเมินได้ตามภารกิจของแต่ละกอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้แบบสำรวจชุดเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูล และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามพันธกิจของแต่ละกอง

เกณฑ์การประเมินทางสถิติ

ระดับคะแนนความพึงพอใจตามแบบสอบถาม

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

ช่วงการพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจระดับควรปรับปรุง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

1.51 ขึ้นไป	หมายถึง	สอดคล้องกันต่ำ
1.01 – 1.50	หมายถึง	สอดคล้องกันปานกลาง
0.00 – 1.00	หมายถึง	สอดคล้องกันสูง

ผลการสำรวจความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวน 2,353 คน รายละเอียดการตอบแบบสอบถามสามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				
	บุคลากรภายใน	บุคลากรภายนอก	นักศึกษา	ไม่ระบุ	รวม
กองกลาง	123	-	-	-	123
กองคลัง	243	29	7	-	279
กองประกันคุณภาพการศึกษา	31	-	-	-	31
กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	84	47	37	-	168
กองกิจการนักศึกษา	7	-	326	3	336
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	118	-	798	-	916
กองบริหารงานวิชาการ	35	1	28	-	64
กองทรัพยากรมนุษย์	113	-	-	-	113
สำนักงานตรวจสอบภายใน	91	2	-	-	93
กองแผนงาน	185	-	-	1	186
กองกฎหมาย	39	5	-	-	44
สำนักงานอธิการบดี	1,069	84	1,196	4	2,353

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 2,353 คน โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.83 รองลงมาเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 1,069 คน คิดเป็นร้อยละ 45.43 และเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถแยกเป็นผลประเมินของแต่ละหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี ดังรายละเอียดการตอบแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
กองกลาง			
ด้านการรับ-ส่งเอกสารราชการ และการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	4.12	0.51	มาก
ด้านการดูแลห้องประชุมและห้องเรียน	4.09	0.51	มาก
ด้านการดูแลพื้นที่ภายนอกอาคาร	4.12	0.54	มาก
ด้านการดูแลยานพาหนะ	4.09	0.62	มาก
ด้านการดูแลความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย	4.07	0.56	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อโรงอาหารของสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน	3.24	0.84	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวมของกองกลาง	4.00	0.49	มาก
กองคลัง			
งานบัญชี	3.85	0.90	มาก
งานการเงิน	3.90	0.82	มาก
งานบริหารงบประมาณ	3.68	0.79	มาก
งานพัสดุ	3.99	0.87	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองคลัง	3.96	0.78	มาก
กองประกันคุณภาพการศึกษา			
ภารกิจการประกันคุณภาพโดยรวม	4.02	0.49	มาก
ภารกิจการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานสากลโดยรวม	4.14	0.48	มาก
ภารกิจการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ ฯ โดยรวม	3.91	0.54	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองประกันคุณภาพการศึกษา	4.02	0.50	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	4.29	0.64	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.61	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.64	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.43	0.60	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	4.38	0.62	มาก
กองกิจการนักศึกษา			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	3.82	-	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	-	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	-	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	-	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองกิจการนักศึกษา	3.91	-	มาก
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี			
การดูแลความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย	3.99	-	มาก
การดูแลหอพักศึกษาและบริการในหอพัก	3.97	-	มาก
การดูแลพื้นที่ภายนอกอาคารและสาธารณูปโภค	3.94	-	มาก
อาคารเรียนและห้องเรียน	3.89	-	มาก
การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา	3.73	-	มาก
โรงอาหารและร้านค้าในมหาวิทยาลัย	3.61	-	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	3.86	-	มาก
กองบริหารงานวิชาการ			
คุณภาพรูปแบบบริการบนฐานข้อมูลระบบ REG	3.94	-	มาก
มีการสนับสนุนข้อมูลด้านทะเบียนและสถิติ	3.97	-	มาก
ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตร	4.15	-	มาก
การกำกับดูแลกระบวนการนำเสนอหลักสูตรเข้าที่ประชุมต่าง ๆ	4.14	-	มาก
ระบบประเมินการสอนที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.03	-	มาก
ระบบสารสนเทศ TQF สามารถใช้งานได้รวดเร็ว	3.84	-	มาก
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครเข้าศึกษาได้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงประเด็น	4.10	-	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ระบบรับสมัคร SU-TCAS Admission.su.ac.th มีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	4.03	-	มาก
การให้บริการในการเสนอรายวิชา และหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อจัดการเรียนการสอนในระบบคลังหน่วยกิต	4.03	-	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองบริหารงานวิชาการ	4.03	-	มาก
กองทรัพยากรมนุษย์			
งานบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.99	0.84	มาก
งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.12	0.78	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองทรัพยากรมนุษย์	4.06	0.80	มาก
สำนักงานตรวจสอบภายใน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	4.00	0.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม	4.20	0.70	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	3.98	0.70	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.13	0.67	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานตรวจสอบภายใน	4.08	0.52	มาก
กองแผนงาน			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.97	-	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	-	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	-	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.05	-	มาก
บุคลิกลักษณะของหน่วยงาน	4.01	-	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมของกองแผนงาน	4.02	-	มาก
กองกฎหมาย			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.68	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของกองกฎหมาย	4.74	0.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของสำนักงานอธิการบดี	4.10	-	มาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (สิ่งที่ควรปรับปรุง/ สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ สิ่งที่น่าสนใจ)
 สิ่งที่ต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ

หน่วยงาน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ/ไม่พึงพอใจ	ความถี่
กองกฎหมาย	-	
กองกลาง	ด้านการบริการ 1. อยากให้มีการสื่อสารบรรณไปเพชรบุรีทุกวัน อยากให้เอกสารจากหน่วยงาน ต้นทางถึงปลายทางภายใน 1 วัน 2. แอร์รถตู้บางคันค่อนข้างเบา อากาศส่งไปไม่ถึงผู้โดยสารด้านหลัง	2
	ด้านสถานที่ 1. พื้นที่วังท่าพระ ควรให้เปิดประตูเพื่อรถเข้ามาจอดได้ คนส่งของหนัก ๆ ต้องไปจอดที่ราชนาวี 2. โรงอาหารของสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน ขอให้มีความสะอาดได้สัก 1 ใน 3 ของวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ให้มีความหลากหลายและเพียงพอต่อ บุคลากร	3
กองคลัง	-	
กองงานวิทยาเขต เพชรบุรี	ด้านสถานที่ 1. ต้องการให้ไฟทางเดินรอบมหาวิทยาลัยสว่างขึ้นและมีความเสถียร 2. ต้องการให้น้ำประปาสะอาด และไหลแรงเท่ากันทุกหอ 3. ต้องการให้มีถังขยะ จุดทิ้งขยะมากกว่านี้ 4. ต้องการธนาคารบริการในมหาวิทยาลัย 5. ต้องการจุดบริการรับ-ส่งพัสดุของเอกชน	2 1 1 1 1
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้ปรับปรุงสัญญาณ wifi, กล้องวงจรปิดที่มีคุณภาพและเพียงพอ, เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ, ลิฟต์ในอาคารเรียน, ปรับปรุงเตียง นอน, โต๊ะเขียนหนังสือ, เครื่องทำน้ำอุ่น, ตู้เย็น, ตู้กดน้ำ, ตู้ขายของ อัตโนมัติ, เครื่องซักผ้า และอุปกรณ์ใส่ต่างๆ ที่ทันสมัย	16
	ด้านอื่น ๆ 1. อยากให้กิจกรรมที่จัดแก่นักศึกษามีความเหมาะสม และมีเยอะๆ	1
กองทรัพยากรมนุษย์	ด้านการบริการ 1. ความถูกต้องในเนื้องาน	1
	2. เพิ่มช่องทางการติดต่อ	1

หน่วยงาน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ/ไม่พึงพอใจ	ความถี่
กองบริหารงาน วิชาการ	ด้านการบริการ	
	1. การขอรับเอกสารสำคัญต่าง ๆ ของนักศึกษาวังท่าพระ ที่ขอออนไลน์ที่กำหนดขอรับด้วยตนเอง อยากรให้มีการกำหนดจุดรับเอกสารที่ชัดเจน รับกับใคร สถานที่ตรงไหน (วังท่าพระ)	1
	2. หน้าเว็บ REG ควรปรับปรุงให้ทันสมัยและมีข้อมูลที่เอื้อต่อนักศึกษามากกว่านี้	2
	3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ของคณะวิชา ตรวจสอบการส่งเกรดในระบบได้ พบปัญหาการกดอนุมัติเกรดทุกภาคการศึกษา ปรับปรุงเอกสารคำร้องต่าง ๆ ระดับบัณฑิตศึกษา และนำขึ้นระบบออนไลน์เพื่อให้โหลดใช้งานได้	1
	4. ควรปรับปรุงระบบการเพิ่มชื่ออาจารย์พิเศษในระบบ REG ทั้งระดับปริญญาโท และปริญญาตรี	1
	5. เรื่องนี้ค้างชำระไม่ควรเอามารวมกับค่าลงทะเบียนเรียน	1
	6. การลงทะเบียนรายวิชาเต็มเร็วเกินไป	1
กองประกันคุณภาพ การศึกษา	ด้านการบริการ	
	1. การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่ล่าช้า มีการอัปเดตข้อมูล	5
	2. ปรับช่องทางในการเข้าถึงหรือการป้อนข้อมูลกลับ	1
	3. มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	1
	4. ต้องการคลินิกระดับคณะวิชา	1
	ด้านการจัดอบรม	
	1. การจัดประชุมค่อนข้างซ้ำซ้อน เช่น บางประชุมเนื้อหาเดียวกันแต่นัดผู้บริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรคนละวัน ซึ่งบางกรณีผู้บริหารและอาจารย์ประจำหลักสูตรเป็นคนเดียวกัน	1
2. อยากรให้มีการจัดอบรมผู้ประเมินหลายรอบ	1	
3. ต้องการให้อบรมวิธีคิดค่า FTE อาจารย์ให้กับหลักสูตร	1	
ด้านอื่น ๆ		
1. นโยบายผู้บริหารเปลี่ยนไปเปลี่ยนมาทำให้ปฏิบัติงานได้ยาก เสียเวลา ผู้บริหารควรมีแนวทางที่ชัดเจนก่อนถ่ายทอดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิผล	2	

หน่วยงาน	ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ/ไม่พึงพอใจ	ความถี่
สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	
กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	-	
กองกิจการนักศึกษา	ด้านการบริการ	
	1. ควรใช้น้ำเสียงสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ รับฟังความเห็น	7
	2. ข้อมูลล่าช้า ไม่ละเอียด	11
	3. ควรเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสารทางวิดีโอออนไลน์ youtube ปรับเว็บไซต์ให้เข้าถึงง่ายและเสถียร	5
	ด้านสถานที่	
	1. โรงอาหาร ต้องการอาหารที่หลากหลาย, เพิ่มจำนวนร้านอาหาร, มีเวลาเปิด-ปิดโรงอาหารที่แน่นอน, เปิดโทรทัศน์ในโรงอาหาร, เพิ่มร้านอาหารอิสลาม, ร้านขนมได้หอพัก, ความสะอาดของร้านค้า	29
2. หอพัก ความสะอาดในหอพัก, สัตว์มีพิษ, ขยะในห้องน้ำส่งกลิ่น, ซ่อมแซมห้องน้ำ, เพิ่มแสงสว่างในห้องน้ำ, ราคาหอพักแพง, ล้างแอร์สม่ำเสมอ, เพิ่มจุดบริการไปรษณีย์, เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในหอพัก	33	
3. โรงยิม เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย เช่น สนามแบดมินตัน, มีช่องทางเกี่ยวกับโรงยิมที่ชัดเจน	4	
ด้านกองทุน กยศ.		
1. ด้านกองทุน กยศ. เพจตอบข้อความดำเนินการช้ามาก ติดต่อยาก, เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	9	
2. ทุนค่อนข้างน้อย ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษา หลายช่องทาง	2	
ด้านอื่น ๆ		
ศูนย์ระบายศิลปะเวลาใช้บริการ ตอบคำถามช้า ใช้เวลานานในการตอบ มักไม่ได้ข้อมูลตามที่ต้องการเพราะทำงานช้า	2	
กองแผนงาน	ด้านการบริการ	
	1. ข้อมูลล่าช้าและไม่ตรงกับความต้องการ	3
	2. การเข้าดูข้อมูลในระบบของ สป.อว. ที่กองแผนเคยแจ้งวิธีไว้ ทำตามแล้ว ข้อมูล error (username: 008 Exp0001)	1

สิ่งที่ประทับใจ

หน่วยงาน	ประเด็นที่ประทับใจ	ความถี่
กองกฎหมาย	1. ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อมูลการให้บริการครบถ้วน นิตินทรีย์ม สัญญาไว้พร้อม	2
	2. เจียบสงบ ความสะอาดดี	1
	3. การให้บริการดีและตอบคำถามได้ดี การให้คำแนะนำที่ดีและชัดเจน	3
	4. อธิบายและให้การช่วยเหลือในการแก้ไขสัญญาดีมาก ข้อเสนอแนะให้ กำหนดเป็นร่างสัญญาในรูปแบบของ มศก. โดยเฉพาะ หรือจัดประชุมชี้แจง เกี่ยวกับการทำสัญญาเพื่อมิให้ผิดเพี้ยนเกินไปและไม่ล่าช้าเวลาส่งตรวจ	1
	5. การดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดี	1
	6. ประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองกฎหมาย มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เสมอมา	1
กองกลาง	1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) สามารถช่วยลด กระดาษ รวดเร็ว ตรวจสอบเอกสารได้ว่าถึงใคร และใครเป็นผู้รับเอกสาร	1
	2. อุปกรณ์สำหรับการประชุม มีให้เพียงพอต่อการจัดประชุม และขอให้ รักษาคุณภาพของงานไว้ให้ได้ตลอดไป	1
	3. ความเอาใจใส่และความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
	4. ประทับใจการให้บริการของบุคลากรทุกคน	1
กองคลัง	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	1
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ อธิบายดี บริการด้วยความเต็มใจ	1
	3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตรงตามวัตถุประสงค์	1
	4. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพ	1
	5. การให้บริการมีความสะดวก ขั้นตอนกระชับ	1
กองงานวิทยาเขต เพชรบุรี	-	
กองทรัพยากรมนุษย์	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำได้ดีในเรื่องการขอกำหนดระดับตำแหน่งให้ สูงขึ้น	1
	2. ประทับใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ตอบคำถาม ได้กระชับและตรงประเด็น	2
	3. ดำเนินงานรวดเร็ว งานมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี	1
	4. บุคลากรพร้อมให้คำแนะนำ/บริการอย่างดี	2
	5. ได้คำตอบเป็นที่น่าพอใจ	1

หน่วยงาน	ประเด็นที่ประทับใจ	ความถี่
กองบริหารงาน วิชาการ	1. ประทับใจที่ดูแลเรื่องคลังหน่วยกิต ให้ความช่วยเหลือดีมาก	1
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการหนังสือสำคัญปัจจุบันให้บริการดีมาก ให้คำปรึกษา ชัดเจน สุภาพ อ่อนโยน	1
	3. เจ้าหน้าที่มีความน่ารัก ทำงานรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ประสานงานดีมาก ได้รับการประสานงาน และแก้ไขปัญหาได้ดี ให้ความช่วยเหลือดีมาก	5
	4. ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง มีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อคณะวิชาดีมาก	4
	5. บริการดี เยี่ยมมาก	7
	6. แก้ปัญหาได้รวดเร็ว รวดเร็ว ใส่ใจ บริการด้วยความเต็มใจ	5
	7. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เข้าถึงง่าย	2
	8. เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม หาข้อมูลได้ดี ให้ข้อมูลตรงตาม ที่ต้องการ ให้ข้อมูลครบถ้วน	4
	9. มีปัญหาหรือข้อสงสัยใด สามารถขอคำปรึกษาได้	1
	10. จัดงานเป็นระบบระเบียบเรียบร้อยมากค่ะ งานปฐมนิเทศก็สนุก แต่ ร้อนไปหน่อย	1
	11. ประทับใจในการให้บริการของ คุณวิมลรัตน์ อ่อนเอี่ยม	1
	12. มีความประทับใจในการที่มหาลัยมีเว็บไซต์ที่สามารถลงทะเบียนได้ ตรวจสอบผลการเรียนได้ สามารถตรวจสอบคะแนนในการวัดสอบ ภาษาอังกฤษได้	1
กองประกันคุณภาพ การศึกษา	1. ข้อมูลพื้นฐานที่สามารถนำมาใช้ในการจัดทำรายงาน SAR	1
	2. ข้อมูลแผนงาน แนวทางการประกันมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ให้หลักสูตรสามารถใช้งานได้	2
	3. การจัดอบรม มีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการประกัน ฯ อย่าง ต่อเนื่อง แต่เลื่อนกำหนดบ่อย	2
	4. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ อธิบายดีมีใจบริการ	2
	5. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	2
	6. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพดี สามารถตอบคำถามได้ ช่วยเหลือการทำงานของคณะได้เป็นอย่างดี	1
	7. เจ้าหน้าที่ติดตามงานมีความใส่ใจและสุภาพ	2
	8. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกคน และทุกคนต่างให้บริการที่ดี ประสานงานให้เต็มที่ไมโยนงานไปมา	1

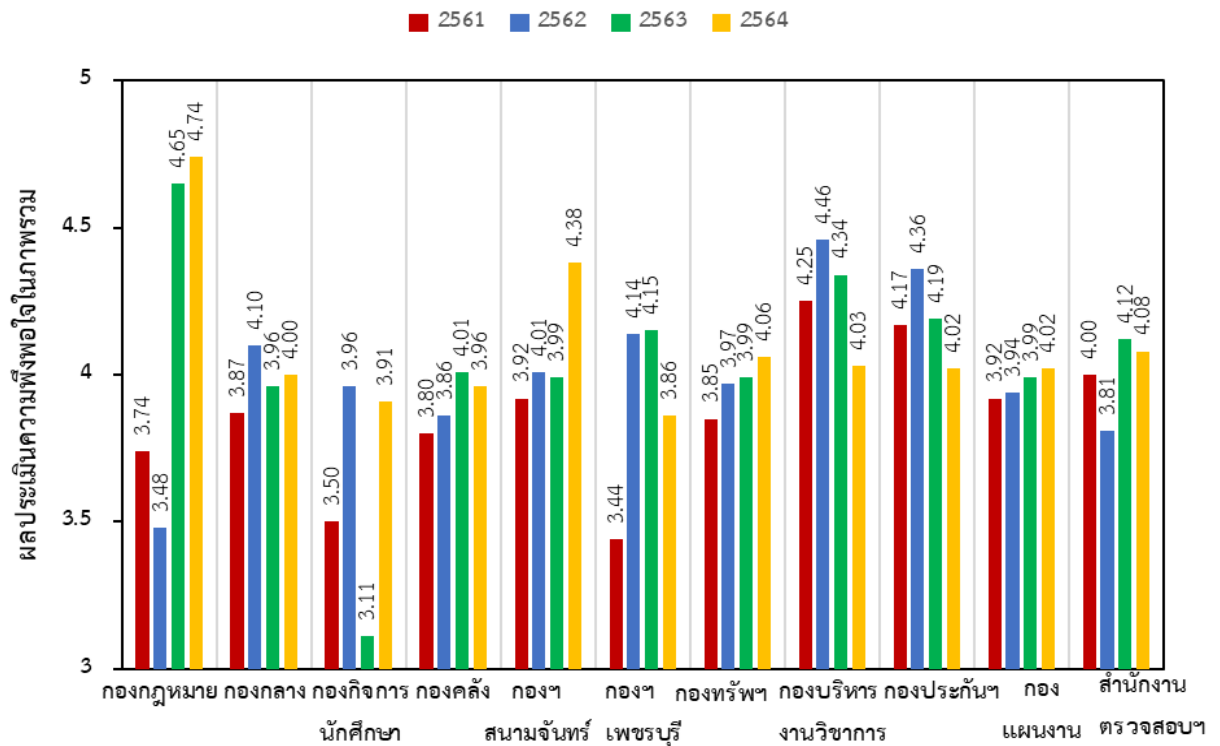
หน่วยงาน	ประเด็นที่ประทับใจ	ความถี่
	9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่มี service mind ให้ความช่วยเหลือ กระตือรือร้น ในการช่วยประสานงานให้เป็นอย่างดี @Mild Peeticha	1
สำนักงาน ตรวจสอบภายใน	1. ได้รับการบริการด้านการตอบข้อซักถาม การให้คำปรึกษา และ คำแนะนำในการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี 2. มีการให้บริการอย่างเป็นมิตร และมีความยินดีที่จะตอบคำถามหรือแนะนำ ให้กับส่วนงานเสมอ 3. พุดจาสุภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ มีความน่าเชื่อถือและความ มีมาตรฐานของการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งมีความรู้สึกปลอดภัยไร้กังวลของ ผู้ปฏิบัติงานเมื่อทำตามคำแนะนำของสำนักงาน อีกทั้งการปฏิบัติตาม ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ต้องการให้ตอบข้อหาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	
กองงานวิทยาเขต พระราชวัง สนามจันทร์	1. ให้บริการได้ในเวลาที่เร็วมาก และมีการแจ้งให้ทราบทาง Messenger ซึ่งทำให้รู้ว่าเอกสารได้เสร็จแล้วโดยไม่จำเป็นต้องรู้เฉพาะเวลาราชการ เท่านั้น บ่งบอกถึงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นมาก	1
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับดี	1
	3. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ขอความช่วยเหลือเรื่องงานกันได้	1
	4. สอบถามข้อมูลในการส่งเอกสาร ให้ข้อมูลได้ดี มีน้ำใจ	1
กองกิจการนักศึกษา	1. มีบริการข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง เข้าถึงง่ายและแอดทีฟเสมอ	12
	2. ตอบคำถามผ่านทาง line ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และครบถ้วนเป็น ส่วนใหญ่	10
	3. การให้ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ มีเว็บของตัวเอง มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี	7
	4. ร้านอาหารราคาถูก รสชาติอร่อย มีให้เลือกหลากหลาย	27
	5. ผู้จำหน่ายบริการดี พุดจาไพเราะ ใจดี	12
	6. อาหารดีสะอาด ใหม่ตลอด ถูกสุขอนามัย	4
	7. สะดวก ร้านหลากหลาย ไม่ต้องออกไปนอกมหาวิทยาลัย	7
	8. ถูก พุดจาไพเราะ ราคาอ่อมเยา	4
	9. ร้านพี่เยี่ยมบริการดีมาก ๆ	3
	10. เจ้าของร้านอภัยาคัยดีและใส่ใจลูกค้า	2
	11. ร้านเย็บผ้าเย็บดีมาก	1
	12. หอพักสะอาด	6
	13. บริการรับไปรษณีย์ภัณฑ์นักศึกษาหอพัก	2
	14. ความเป็นกันเองของหน่วยหอพัก แม่บ้าน	3

หน่วยงาน	ประเด็นที่ประทับใจ	ความถี่
	15. กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีประกาศชัดเจน ให้คำแนะนำตอบคำถามรวดเร็ว มีโครงการให้ทำมากมายหลากหลาย	3
	16. ช่างซ่อมบำรุงรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมดี	9
	17. การบริการด้านวิชาทหารมีช่องทางการแจ้งข่าวสารที่หลากหลาย	1
	18. การบริการด้านประกันอุบัติเหตุที่มีให้สอบถามชัดเจน	1
	19. มีกิจกรรมและเครื่องออกกำลังกายเหมาะสมเล่นได้ฟรี สนามกีฬาผ่อนคลายเป็นกันเอง สภาพแวดล้อมของที่ออกกำลังกายดี	4
	20. ใส่ใจนักศึกษาเรื่องทุนการศึกษา/พยายามช่วยนักศึกษา แจ้งชัดเจน	1
	21. ศูนย์ระบายศิลปะตอบคำถามรวดเร็ว	1
	22. การบริการด้านสารบรรณตอบเร็ว มีคนอยู่ตลอดเวลา	1
	23. การบริการด้านการเงินและพัสดุสามารถติดต่อได้โดยตรง เจ้าหน้าที่บริการดีมาก	2
	24. การบริการด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อได้โดยตรง	1
กองแผนงาน	1. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีเยี่ยม มีความเป็นกันเอง ตั้งใจปฏิบัติงาน มีความเป็นมิตร	3
	2. บริการรวดเร็วทันใจ ได้งานครบถ้วน	2
	3. เจ้าหน้าที่ใส่ใจ เต็มใจให้บริการ น่ารักและมี service mind ติดต่อได้ตลอดเวลา	4
	4. เจ้าหน้าที่กองแผนงานให้คำปรึกษาและคำแนะนำดีมาก	2
	5. การทำงานร่วมกับบุคลากรกองแผนงานได้ให้ความร่วมมือดีมาก	1
	6. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก ติดต่อได้ง่าย	
	7. มีการติดตามสอบถามงานก่อสร้างที่ทำ	2
	8. เจ้าหน้าที่ดึงข้อมูลจากระบบให้คณะฯ ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว (ระบบของมศก.) ถ่ายสำเนาให้คณะเมื่อจำเป็น ทำงานดีมาก มีความรับผิดชอบ รับฟังความคิดเห็นของคณะวิชา	1
	9. คุณฉัตรชัย (งานยุทธศาสตร์และวิจัยสถาบัน) น่ารักมาก ให้ข้อมูลคำแนะนำ และส่งข้อมูลให้เป็นอย่างดี ตอบข้อซักถามอธิบายชัดเจน ใช้น้ำเสียงสุภาพ ไม่เคยแสดงความรำคาญใส่เลย ให้คะแนนเต็ม 10	1

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถประมวลผลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างปีการศึกษา 2561 – 2564 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กราฟที่ 1 เปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2561 – 2564



ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน
อธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2561 – 2564

ส่วนงาน	ปีการศึกษา			
	2561	2562	2563	2564
กองกฎหมาย	3.74	3.48	4.65	4.74
กองกลาง	3.87	4.10	3.96	4.00
กองกิจการนักศึกษา	3.50	3.96	3.11	3.91
กองคลัง	3.80	3.86	4.01	3.96
กองงานวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์	3.92	4.01	3.99	4.38
กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	3.44	4.14	4.15	3.86
กองทรัพยากรมนุษย์	3.85	3.97	3.99	4.06
กองบริหารงานวิชาการ	4.25	4.46	4.34	4.03
กองประกันคุณภาพการศึกษา	4.17	4.36	4.19	4.02
กองแผนงาน	3.92	3.94	3.99	4.02
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4.00	3.81	4.12	4.08

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน.....

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2564 (ปีงบประมาณ 2565)

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สังกัด

1. หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี 2. คณะวิชา 3. ศูนย์ / สถาบัน / สำนัก 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

สถานภาพ

1. บุคลากรภายใน มศก. 2. นักเรียน/นักศึกษา 3. บุคคลภายนอก

งานที่ติดต่อ

1. งานติดตามตรวจสอบ 2. งานวางแผนพัฒนาและประเมินผล 3. งานธุรการ
 4. งานสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 5. งานจัดการความรู้ 6. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ					ความไม่พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว						
	1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก						
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/ เป็นมิตร/ อธิบายดี/ เป็นกันเอง						
	2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ						
	2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ						
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีแผนที่ในเว็บไซต์ มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคารอย่างชัดเจน						
	3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ กระจาดานข่าว ฯลฯ						
	3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ						
	4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ						
	4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป						

ข้อเสนอแนะ (สิ่งที่ประทับใจ/ สิ่งที่ควรปรับปรุง/ สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการเพิ่มเติม)

.....

.....

.....
