



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

การรับบริการจากผู้ประสานงานประจำหลักสูตร

ด้วยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายการมุ่งเน้นนักศึกษาเป็นสำคัญ (Student First) โดยตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2563 เป็นต้นมานั้น คณะจึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ บางส่วน สู่ผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ผู้ประสานงานประจำหลักสูตร ซึ่งมีความรับผิดชอบหลักในการรับรอง ประสานงาน และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนการสอนของนักศึกษา โดยเพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประสานงานประจำหลักสูตร คณะจึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ การรับบริการจากผู้ประสานงานประจำหลักสูตร ซึ่งมีนักศึกษาเป็นผู้ทำการประเมิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการ ประเมินมาปรับปรุง และพัฒนากระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้นักศึกษาผู้ซึ่งต้องได้รับประโยชน์ จากการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานให้มีความชำนาญ ในงานที่รับผิดชอบและกระตุ้นการมีจิตบริการในการปฏิบัติงาน

โดยในการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจการรับบริการจากผู้ประสานงานประจำหลักสูตร ใช้แบบสอบถามผ่าน Google Form ซึ่งแบบสอบถามนี้มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการขอรับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการขอรับบริการจากผู้ประสานงานสาขาวิชาฯ เป็นข้อมูล ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ โดยเป็นมาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ -3 ถึง 3 ซึ่งแบ่งเป็น ช่วงค่าเฉลี่ยในการแปลผล ดังนี้

| | | |
|-----------------|-------|-------------------|
| 2.50 ถึง 3.00 | แปลผล | พึงพอใจมาก |
| 1.50 ถึง 2.49 | แปลผล | พึงพอใจปานกลาง |
| 0.50 ถึง 1.49 | แปลผล | พึงพอใจน้อย |
| -0.49 ถึง 0.49 | แปลผล | ไม่แน่ใจ |
| -1.49 ถึง 0.50 | แปลผล | ไม่พึงพอใจน้อย |
| -2.49 ถึง -1.50 | แปลผล | ไม่พึงพอใจปานกลาง |
| -3.00 ถึง -2.00 | แปลผล | ไม่พึงพอใจมาก |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ การรับบริการจากผู้ประสานงานประจำหลักสูตร มีนักศึกษาตอบ แบบประเมินฯ จำนวน 1,256 คน โดยผลการสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

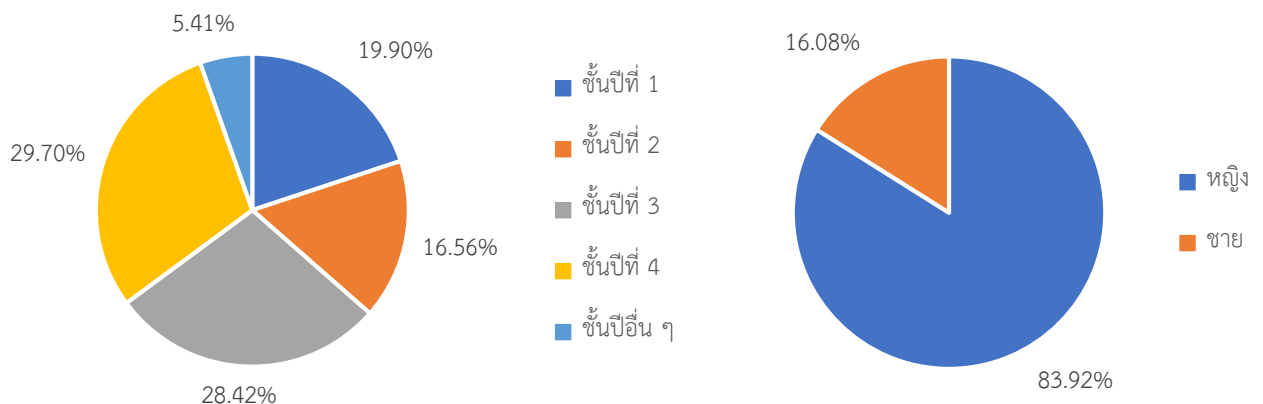
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | รวม |
|------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-----------------|
| หญิง | 39 88.64% | 127 81.41% | 98 72.59% | 119 87.50% | 171 78.08% | 81 90% | 28 96.55% | 34 80.95% | 127 86.39% | 230 89.15% | 1,054 83.92% |
| ชาย | 5 11.36% | 29 18.59% | 37 27.41% | 17 12.50% | 48 21.92% | 9 10% | 1 3.45% | 8 19.05% | 20 13.61% | 28 10.85% | 202 16.08% |
| รวม | 44 3.50% | 156 12.42% | 135 10.75% | 136 10.83% | 219 17.44% | 90 7.17% | 29 2.31% | 42 3.34% | 147 11.70% | 258 20.54% | 1,256 100% |

| ชั้นปี | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | รวม |
|--------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| ปี 1 | 9 20.45% | 25 16.03% | 28 20% | 29 21.32% | 50 22.83% | 16 17.78% | 7 24.14% | 36 85.71% | 12 8.16% | 38 14.73% | 250 19.90% |
| ปี 2 | 2 4.55% | 42 26.92% | 16 11.85% | 17 12.50% | 22 10.05% | 8 8.89% | 22 75.86% | 6 14.29% | 5 3.40% | 68 26.36% | 208 16.56% |
| ปี 3 | 20 45.45% | 49 31.41% | 26 19.26% | 39 28.68% | 68 31.05% | 23 25.56% | - | - | 63 42.86% | 69 26.74% | 357 28.42% |
| ปี 4 | 11 25% | 38 24.36% | 51 37.78% | 51 37.50% | 60 27.40% | 35 38.89% | - | - | 64 43.54% | 63 24.42% | 373 29.70% |
| อื่น ๆ | 2 4.55% | 2 1.28% | 14 10.37% | - | 19 4.68% | 8 8.89% | - | - | 3 2.04% | 20 7.75% | 68 5.41% |
| รวม | 44 3.50% | 156 12.42% | 135 10.75% | 136 10.83% | 219 17.44% | 90 7.17% | 29 2.31% | 42 3.34% | 147 11.70% | 258 20.54% | 1,256 100% |

จากตารางเพศ พบว่า เพศหญิง ตอบแบบประเมินมากที่สุด จำนวน 1,054 คน คิดเป็นร้อยละ 83.92 และเพศชายตอบแบบประเมิน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08

จากตารางชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ตอบแบบประเมินมากที่สุด จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตอบแบบประเมิน จำนวน 357 คน คิดเป็น 28.42 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 16.56 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ตอบแบบประเมินน้อยที่สุด คือชั้นปีอื่น ๆ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 พฤติกรรมการขอรับบริการ

| ตัวแปร | | | | | | | | | | | รวม |
|-----------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------------|---------------|---------------|-----------------|
| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | |
| LINE | 43 97.73% | 154 98.72% | 134 99.26% | 134 98.53% | 216 98.63% | 86 95.56% | 29 100% | 40 95.24% | 145 98.64% | 252 97.67% | 1,233 98.17% |
| E-mail | 12 27.27% | 35 22.44% | 5 3.70% | 24 17.65% | 39 17.81% | 29 32.22% | 3 10.34% | 4 9.52% | 32 21.77% | 80 31.01% | 263 20.94% |
| โทรศัพท์ | 8 18.18% | 17 10.90% | 26 19.26% | 19 13.97% | 25 11.42% | 24 26.67% | 4 13.79% | 10 23.81% | 23 16.65% | 28 10.85% | 184 14.65% |
| ด้วยตนเอง | 4 9.09% | 13 8.33% | 11 8.15% | 15 11.03% | 24 10.96% | 10 11.11% | 2 6.90% | 3 7.14% | 11 7.48% | 13 5.04% | 106 8.44% |

| ตัวแปร | | | | | | | | | | | รวม |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------------|---------------|---------------|-----------------|
| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | |
| ในเวลาราชการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.) | 43 97.73% | 154 98.72% | 133 98.52% | 134 98.53% | 212 96.80% | 90 100% | 29 100% | 42 100% | 145 98.64% | 255 98.84% | 1,237 98.49% |
| นอกเวลาราชการ (จันทร์ - ศุกร์ หลังจากเวลา 16.30 น.) | 16 36.36% | 55 35.26% | 38 28.15% | 52 38.24% | 76 34.70% | 38 42.22% | 7 24.14% | 17 40.48% | 45 30.61% | 69 26.74% | 413 32.88% |
| นอกเวลาราชการ (วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัต ฤกษ์) | 12 27.27% | 44 28.21% | 33 24.44% | 39 28.68% | 61 27.85% | 23 25.56% | 2 6.90% | 12 28.57% | 27 18.37% | 42 16.28% | 295 23.49% |

| ตัวแปร | | | | | | | | | | | รวม |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|
| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | |
| ขอสำรองที่นั่ง | 13 29.55% | 27 17.31% | 53 39.26% | 58 42.65% | 52 23.74% | 26 28.89% | 3 10.34% | 3 7.14% | 69 46.94% | 67 25.97% | 371 29.54% |
| หน่วยกิตมากกว่า / น้อยกว่า เกณฑ์ | 3 6.82% | 9 5.77% | 12 8.89% | 8 5.88% | 15 6.85% | 9 10% | 1 3.45% | 2 4.76% | 16 10.88% | 13 5.04% | 88 7.01% |
| ถอนรายวิชา (ติด W) | - | 1 0.64% | 2 1.48% | 1 0.74% | - | - | - | - | - | 3 1.16% | 7 0.56% |
| ลงทะเบียนซ้ำเป็นกรณีพิเศษ | - | 1 0.64% | 2 1.48% | 1 0.74% | - | 1 1.11% | - | - | 1 0.68% | 5 1.94% | 11 0.88% |
| คำร้องขอลาออก | 2 4.55% | 3 1.92% | 4 2.96% | 4 2.94% | 1 0.46% | 2 2.22% | - | 2 4.76% | - | 2 0.78% | 20 1.59% |
| คำร้องขอลาพัก | 17 38.64% | 49 31.41% | 28 20.74% | 73 53.68% | 84 38.36% | 45 50% | 14 48.28% | 2 4.76% | 64 43.54% | 111 43.02% | 487 38.77% |
| คำร้องขอกลับเข้าศึกษาต่อ | 11 25% | 10 6.41% | 36 26.67% | 69 50.74% | 40 18.26% | 14 15.56% | 5 17.24% | 4 9.52% | 41 27.89% | 62 24.03% | 292 23.25% |

| ตัวแปร | | | | | | | | | | | รวม |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | |
| คำร้องย้ายหลักสูตร | 8 18.18% | 13 8.33% | 20 14.81% | 9 6.62% | 24 10.96% | 24 26.67% | 5 17.24% | 6 14.29% | 19 12.93% | 40 15.50% | 168 13.38% |
| คำร้องขอเทียบรายวิชา | 1 2.27% | 1 0.64% | 1 0.74% | 3 2.21% | 1 0.46% | 1 1.11% | - | 1 2.38% | - | 4 1.55% | 13 1.04% |
| คำร้องทั่วไป เช่น ขอนหนังสือ รับรอง, ขอแก้ไขข้อมูล ประวัติ ฯลฯ | 2 4.55% | 1 0.64% | 1 0.74% | 2 1.47% | - | 4 4.44% | 1 3.45% | - | - | 1 0.39% | 12 0.96% |
| ฝึกงาน | 11 25% | 45 28.85% | 40 29.63% | 39 28.68% | 73 33.33% | 39 43.33% | 9 31.03% | 15 35.71% | 40 27.21% | 59 22.87% | 370 29.46% |
| สอบถามข้อมูลต่าง ๆ | 19 43.18% | 92 58.97% | 88 65.19% | 83 61.03% | 127 57.99% | 58 64.44% | 13 44.83% | 29 69.05% | 62 42.18% | 124 48.06% | 695 55.33% |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการขอรับบริการจากผู้ประสานงานสาขาวิชา

เป็นข้อมูลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ โดยเป็นมาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ -3 ถึง 3 ซึ่งแบ่งเป็นช่วงค่าเฉลี่ยในการแปลผล ดังนี้

| | | |
|-----------------|-------|-------------------|
| 2.50 ถึง 3.00 | แปลผล | พึงพอใจมาก |
| 1.50 ถึง 2.49 | แปลผล | พึงพอใจปานกลาง |
| 0.50 ถึง 1.49 | แปลผล | พึงพอใจน้อย |
| -0.49 ถึง 0.49 | แปลผล | ไม่แน่ใจ |
| -1.49 ถึง 0.50 | แปลผล | ไม่พึงพอใจน้อย |
| -2.49 ถึง -1.50 | แปลผล | ไม่พึงพอใจปานกลาง |
| -3.00 ถึง -2.00 | แปลผล | ไม่พึงพอใจมาก |

| ข้อความคำถาม | สาขาวิชา | | | | | | | | | | รวม |
|---|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|
| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | |
| 1. ด้านผู้ให้บริการ | พึงพอใจมาก 2.57 | พึงพอใจมาก 2.78 | พึงพอใจมาก 2.72 | พึงพอใจมาก 2.78 | พึงพอใจมาก 2.79 | พึงพอใจมาก 2.76 | พึงพอใจปานกลาง 2.22 | พึงพอใจปานกลาง 2.48 | พึงพอใจมาก 2.72 | พึงพอใจมาก 2.57 | พึงพอใจมาก 2.69 |
| 1.1 ผู้ประสานงานมีความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ | พึงพอใจมาก 2.64 | พึงพอใจมาก 2.82 | พึงพอใจมาก 2.79 | พึงพอใจมาก 2.86 | พึงพอใจมาก 2.80 | พึงพอใจมาก 2.84 | พึงพอใจปานกลาง 2.28 | พึงพอใจมาก 2.62 | พึงพอใจมาก 2.78 | พึงพอใจปานกลาง 2.49 | พึงพอใจมาก 2.72 |
| 1.2 ผู้ประสานงานมีความกระตือรือร้น รวดเร็ว | พึงพอใจมาก 2.64 | พึงพอใจมาก 2.72 | พึงพอใจมาก 2.66 | พึงพอใจมาก 2.70 | พึงพอใจมาก 2.76 | พึงพอใจมาก 2.69 | พึงพอใจปานกลาง 1.97 | พึงพอใจปานกลาง 2.29 | พึงพอใจมาก 2.59 | พึงพอใจมาก 2.55 | พึงพอใจมาก 2.63 |
| 1.3 ผู้ประสานงานมีความรู้/ความสามารถ ในการให้ข้อมูล | พึงพอใจปานกลาง 2.43 | พึงพอใจมาก 2.81 | พึงพอใจมาก 2.69 | พึงพอใจมาก 2.72 | พึงพอใจมาก 2.80 | พึงพอใจมาก 2.76 | พึงพอใจปานกลาง 2.31 | พึงพอใจมาก 2.50 | พึงพอใจมาก 2.69 | พึงพอใจมาก 2.59 | พึงพอใจมาก 2.69 |
| 1.4 ผู้ประสานงานดำเนินการได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน | พึงพอใจมาก 2.59 | พึงพอใจมาก 2.78 | พึงพอใจมาก 2.73 | พึงพอใจมาก 2.79 | พึงพอใจมาก 2.81 | พึงพอใจมาก 2.74 | พึงพอใจปานกลาง 2.24 | พึงพอใจปานกลาง 2.45 | พึงพอใจมาก 2.77 | พึงพอใจมาก 2.60 | พึงพอใจมาก 2.71 |
| 1.5 ผู้ประสานงานแจ้งขั้นตอนการ ให้บริการได้อย่างครบถ้วน | พึงพอใจมาก 2.57 | พึงพอใจมาก 2.76 | พึงพอใจมาก 2.74 | พึงพอใจมาก 2.79 | พึงพอใจมาก 2.78 | พึงพอใจมาก 2.77 | พึงพอใจปานกลาง 2.31 | พึงพอใจมาก 2.52 | พึงพอใจมาก 2.78 | พึงพอใจมาก 2.60 | พึงพอใจมาก 2.71 |

| ข้อคำถาม | สาขาวิชา | | | | | | | | | | รวม |
|--|----------------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | นธ. | ชช. | ต. | บช. | รปศ. | ธภ. | อว. | ลจ. | รร. | ทท. | |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | พึงพอใจมาก 2.45 | พึงพอใจมาก 2.65 | พึงพอใจมาก 2.58 | พึงพอใจมาก 2.63 | พึงพอใจมาก 2.58 | พึงพอใจมาก 2.56 | พึงพอใจปาน กลาง 2.23 | พึงพอใจปาน กลาง 2.22 | พึงพอใจมาก 2.51 | พึงพอใจปาน กลาง 2.47 | พึงพอใจมาก 2.54 |
| 2.1 สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม และสามารถเข้าถึงได้สะดวก (สำนักงาน คณะวิทยาการจัดการ (อาคารเรียนรวม 1)) | พึงพอใจปาน กลาง 2.36 | พึงพอใจมาก 2.51 | พึงพอใจปาน กลาง 2.47 | พึงพอใจมาก 2.50 | พึงพอใจปาน กลาง 2.42 | พึงพอใจปาน กลาง 2.38 | พึงพอใจปาน กลาง 2.17 | พึงพอใจปาน กลาง 2.12 | พึงพอใจปาน กลาง 2.31 | พึงพอใจปาน กลาง 2.38 | พึงพอใจปาน กลาง 2.40 |
| 2.2 การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์มีความเหมาะสม และสามารถเข้าถึงได้สะดวก | พึงพอใจมาก 2.64 | พึงพอใจมาก 2.76 | พึงพอใจมาก 2.73 | พึงพอใจมาก 2.74 | พึงพอใจมาก 2.71 | พึงพอใจมาก 2.73 | พึงพอใจปาน กลาง 2.34 | พึงพอใจปาน กลาง 2.33 | พึงพอใจมาก 2.67 | พึงพอใจมาก 2.59 | พึงพอใจมาก 2.67 |
| 2.3 อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน | พึงพอใจปาน กลาง 2.41 | พึงพอใจมาก 2.60 | พึงพอใจปาน กลาง 2.47 | พึงพอใจมาก 2.58 | พึงพอใจปาน กลาง 2.48 | พึงพอใจปาน กลาง 2.41 | พึงพอใจปาน กลาง 2.14 | พึงพอใจปาน กลาง 2.12 | พึงพอใจปาน กลาง 2.43 | พึงพอใจปาน กลาง 2.40 | พึงพอใจปาน กลาง 2.45 |
| 2.4 สามารถใช้ช่องทางการติดต่อ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ | พึงพอใจปาน กลาง 2.41 | พึงพอใจมาก 2.74 | พึงพอใจมาก 2.66 | พึงพอใจมาก 2.68 | พึงพอใจมาก 2.69 | พึงพอใจมาก 2.73 | พึงพอใจปาน กลาง 2.28 | พึงพอใจปาน กลาง 2.31 | พึงพอใจมาก 2.63 | พึงพอใจมาก 2.50 | พึงพอใจมาก 2.62 |
| 3. ด้านคุณภาพในการให้บริการ | พึงพอใจปาน กลาง 2.35 | พึงพอใจมาก 2.66 | พึงพอใจมาก 2.70 | พึงพอใจมาก 2.68 | พึงพอใจมาก 2.73 | พึงพอใจมาก 2.70 | พึงพอใจปาน กลาง 2.16 | พึงพอใจปาน กลาง 2.32 | พึงพอใจมาก 2.59 | พึงพอใจปาน กลาง 2.48 | พึงพอใจมาก 2.60 |
| 3.1 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ | พึงพอใจปาน กลาง 2.36 | พึงพอใจมาก 2.71 | พึงพอใจมาก 2.72 | พึงพอใจมาก 2.73 | พึงพอใจมาก 2.76 | พึงพอใจมาก 2.79 | พึงพอใจปาน กลาง 2.31 | พึงพอใจปาน กลาง 2.48 | พึงพอใจมาก 2.64 | พึงพอใจมาก 2.50 | พึงพอใจมาก 2.65 |
| 3.2 ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | พึงพอใจปาน กลาง 2.34 | พึงพอใจมาก 2.62 | พึงพอใจมาก 2.68 | พึงพอใจมาก 2.64 | พึงพอใจมาก 2.69 | พึงพอใจมาก 2.61 | พึงพอใจปาน กลาง 2.00 | พึงพอใจปาน กลาง 2.17 | พึงพอใจมาก 2.53 | พึงพอใจปาน กลาง 2.46 | พึงพอใจมาก 2.56 |