



บันทึกข้อความ

คณะกรรมการศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์
เลขที่รับ..... 1781
วันที่..... 22 พ.ค. 2566
เวลา..... 11.08 น.

ส่วนราชการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ โทร 043-754381 ภายใน 3510

ที่ อว 0605.16 /

วันที่ 22 พฤษภาคม 2566

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการ

เรียน คณบดี

ตามที่ สำนักงานเลขานุการได้สำรวจความพึงพอใจต่อผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานเลขานุการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการต่อไป ในวงรอบนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามและได้สรุปผลรายงานดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเกวลี เฉ็ดติลก)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

แนบค.ค.ส.สถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ
- เห็นควรมอบหมาย/แจ้งให้.....

ม.ล.คุณเกวลี เฉ็ดติลก ITA
 - คุณรุ่งนภา ใจเย็น รร.นงน.

22 พค 66

ส่ง
 22/5/66
 22.5.66

พ.
 22 พค. 66

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานเลขานุการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....

1.แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ แบ่งเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยมาก

ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

2.สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	20	50
หญิง	20	50
รวม	40	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.5
21 – 40 ปี	19	47.5
41 – 60 ปี	20	50
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	40	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
นิสิต	9	22.5
คณาจารย์	28	70
ผู้ปกครองนิสิต	-	-
บุคลากรมหาวิทยาลัย	3	7.5
อื่นๆ	-	-
รวม	40	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ฝ่ายงานที่ขอรับบริการ		
งานวิชาการและวิเทศสัมพันธ์	7	21.2
งานพัฒนานิสิต	3	9.1
งานสารบรรณ	1	3
งานแผนและงบประมาณ	1	3
งานพัสดุ	4	12.1
งานการเงินและบัญชี	1	3
งานวิจัยและบริการวิชาการ	2	6.1
งานบุคคล	3	9.1
งานประกันคุณภาพการศึกษา	1	3
กลุ่มงานโสตทัศนศึกษาฯ	2	6
งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
พนักงานรับจ้าง	8	24
รวม	40	100

จากตารางข้างต้นพบว่า

1.เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 20 คน เพศหญิง 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ ร้อยละ 50 ตามลำดับ

2.อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน ช่วงอายุ 21-40 ปี จำนวน 19 คน และช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ร้อยละ 47.5 และ ร้อยละ 50 ตามลำดับ

3.สถานภาพของผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนิสิต 9 คน คณาจารย์ 28 คน บุคลากรมหาวิทยาลัย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ร้อยละ 70 และ ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

4.ฝ่ายงานที่ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ขอรับบริการงานวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ 7 คน งานพัฒนานิสิต 3 คน งานสารบรรณ 1 คน งานแผนและงบประมาณ 1 คน งานพัสดุ 4 คน งานการเงินและบัญชี 1 คน งานวิจัยและบริการวิชาการ 2 คน งานบุคคล 3 คน งานประกันคุณภาพการศึกษา 1 คน กลุ่มงานโสตทัศนศึกษาฯ งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 คน พนักงานรับจ้างและอื่นๆ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ร้อยละ 9.1 ร้อยละ 3 ร้อยละ 3 ร้อยละ 12.1 ร้อยละ 3 ร้อยละ 6.1 ร้อยละ 9.1 ร้อยละ 3 ร้อยละ 6 และ ร้อยละ 24 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย มาก			
1.การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	18	15	7			4.27	0.75	มากที่สุด
2.การแจ้งลำดับขั้นตอนการ ให้บริการ	18	17	5			4.32	0.69	มากที่สุด
3.ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	23	13	3	1		4.45	0.74	มากที่สุด
4.ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	22	13	5	1		4.35	0.80	มากที่สุด
5.ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ	19	14	7			4.30	0.75	มากที่สุด
6.การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	17	14	8	1		4.17	0.84	มาก
7.ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	23	11	6			4.43	0.74	มากที่สุด
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.32	0.04	มากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ได้สอบถามความพึงพอใจผู้ให้บริการ 7 ข้อ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ให้คะแนน ข้อที่ 1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.75 ข้อที่ 2 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.69 ข้อที่ 3 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.74 ข้อที่ 4 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.80 ข้อที่ 5 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.75 ข้อที่ 6 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.84 ข้อที่ 7 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.74 โดยผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.32 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.04 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความไม่ พึง พอใจ	S.D.	ระดับความ ไม่พึงพอใจ
	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1.การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	17	7	8	7		2.12	1.17	น้อย
2.การแจ้งลำดับขั้นตอนการ ให้บริการ	18	4	10	6	1	2.17	1.25	น้อย

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ	S.D.	ระดับความไม่พึงพอใจ
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	22	5	5	6	1	1.94	1.25	น้อย
4.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	18	7	8	4	2	2.10	1.25	น้อย
5.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	16	8	10	5		2.10	1.09	น้อย
6.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	16	7	7	9		2.23	1.22	น้อย
7.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	20	5	7	7		2.02	1.20	น้อย
ผลคะแนนความไม่พึงพอใจ						2.10	0.05	น้อย

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ได้สอบถามความไม่พึงพอใจผู้ให้บริการ 7 ข้อ พบว่าผลการประเมินความไม่พึงพอใจในภาพรวม ให้คะแนน ข้อที่ 1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.12 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.17 ข้อที่ 2 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.17 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.25 ข้อที่ 3 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.94 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.25 ข้อที่ 4 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.10 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.25 ข้อที่ 5 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.10 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.09 ข้อที่ 6 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.23 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.22 ข้อที่ 7 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.02 ระดับความไม่พึงพอใจน้อย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.20 โดยผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 2.10 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.05 อยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

$$\text{โดยใช้สูตร } \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-15}{5} = 0.8$$

คะแนน 4.21 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 2.61 – 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1.00 – 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

3.ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

- 1.ไม่มีปัญหาอะไร
- 2.ความรวดเร็วและมีบุคคลมาสำรองตอนที่อีกคนไม่อยู่
- 3.ไม่มีปัญหา

ข้อเสนอแนะ

- 1.ไม่มี