

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเลขานุการ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน (เชิงปริมาณ)

ค่าเฉลี่ย 0.00-1.50	หมายถึง	อยู่ในระดับ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	อยู่ในระดับ	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	อยู่ในระดับ	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	อยู่ในระดับ	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับ	พึงพอใจอย่างมาก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	64	47.41
1.2 หญิง	71	52.59
รวม	135	100.00
2. ผู้รับบริการ		
2.1 นิสิต	55	40.74
2.2 บุคลากรสายสนับสนุน	32	23.70
2.3 บุคลากรสายวิชาการ	48	35.56
รวม	135	100.00
3. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		
3.1 ติดต่อด้วยตนเอง	118	35.33
3.2 ทางโทรศัพท์/แฟกซ์	24	7.18
3.3 E-mail/ Facebook/Line	120	35.93
3.4 จดหมาย / หนังสือราชการ	59	17.66
3.5 ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	13	3.89
3.6 อื่นๆ ระบุ.....	0	0.00
รวม	334	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 135 คน โดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 52.59 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.41

ด้านผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนิสิต จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมา คือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70

ด้านช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ติดต่อผ่าน E-mail/ Facebook/Line ร้อยละ 35.93 รองลงมา คือ ติดต่อด้วยตัวเอง ร้อยละ 35.33 รองลงมา จดหมาย/ หนังสือราชการ ร้อยละ 17.66

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานบริหาร

รายการ	M	S.D.	การแปล ความหมาย
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	1.01	พึงพอใจ
1.1 เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	0.83	พึงพอใจ
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.14	0.86	พึงพอใจ
1.3 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	4.14	1.03	พึงพอใจ
1.4 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.08	1.32	พึงพอใจ
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.14	1.03	พึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.25	0.94	พึงพอใจ
2.1 บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็น กันเอง	4.31	0.95	พึงพอใจ
2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.24	1.09	พึงพอใจ
2.3 รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.18	1.07	
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.06	0.90	พึงพอใจ
2.5 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วย ความเสมอภาค	4.25	0.93	พึงพอใจ
2.6 ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.47	0.72	พึงพอใจ
3. คุณภาพของการให้บริการ	4.26	0.67	พึงพอใจ
3.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.24	0.66	พึงพอใจ
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง	4.29	0.69	พึงพอใจ
3.3 การให้บริการครบถ้วน	4.18	0.73	พึงพอใจ
3.4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.29	0.59	พึงพอใจ
3.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงาน	4.29	0.69	พึงพอใจ
รวม	4.22	0.88	พึงพอใจ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต

รายการ	M	S.D.	การแปล ความหมาย
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.86	พึงพอใจ
1.1 เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	0.92	พึงพอใจ
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.28	0.75	พึงพอใจ
1.3 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	4.28	0.75	พึงพอใจ
1.4 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.06	1.06	พึงพอใจ
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.33	0.84	พึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.36	0.74	พึงพอใจ
2.1 บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็น กันเอง	4.44	0.62	พึงพอใจ
2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33	0.59	พึงพอใจ
2.3 รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.39	0.78	
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33	0.77	พึงพอใจ
2.5 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วย ความเสมอภาค	4.33	0.91	พึงพอใจ
2.6 ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.33	0.77	พึงพอใจ
3. คุณภาพของการให้บริการ	4.32	0.68	พึงพอใจ
3.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.33	0.59	พึงพอใจ
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง	4.39	0.61	พึงพอใจ
3.3 การให้บริการครบถ้วน	4.33	0.69	พึงพอใจ
3.4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.17	0.92	พึงพอใจ
3.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงาน	4.39	0.61	พึงพอใจ
รวม	4.31	0.76	พึงพอใจ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง

รายการ	M	S.D.	การแปล ความหมาย
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.79	พึงพอใจ
1.1 เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10	0.88	พึงพอใจ
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	0.74	พึงพอใจ
1.3 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	4.00	0.94	พึงพอใจ
1.4 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.30	0.67	พึงพอใจ
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.40	0.70	พึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	0.77	พึงพอใจ
2.1 บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็น กันเอง	4.22	0.83	พึงพอใจ
2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10	0.88	พึงพอใจ
2.3 รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.10	0.99	พึงพอใจ
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	0.70	พึงพอใจ
2.5 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วย ความเสมอภาค	4.30	0.67	พึงพอใจ
2.6 ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.60	0.52	พึงพอใจมาก
3. คุณภาพของการให้บริการ	4.06	0.81	พึงพอใจ
3.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.00	0.91	พึงพอใจ
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง	4.00	0.71	พึงพอใจ
3.3 การให้บริการครบถ้วน	4.08	0.86	พึงพอใจ
3.4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.08	0.76	พึงพอใจ
3.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงาน	4.15	0.80	พึงพอใจ
รวม	4.18	0.79	พึงพอใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- โครงการเฟสบุ๊คของพี่ต้า ดีมากจริง ๆ ทำให้นักศึกษาเข้าถึงความช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ ได้
อย่างง่ายดาย บุคลากรที่ให้บริการ เต็มใจ และมีความรู้ในการแก้ปัญหาและให้บริการต่าง ๆ
(ลิ้มระบบราชการแบบเดิมไปเลย) เยี่ยมจริง ๆ ๆ ๆ
- ความสุภาพและใจเย็นในการอธิบายเป็นสิ่งที่สำคัญ