



บันทึกข้อความ

คณะวิทยาการสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
เลขที่รับ..... 364
วันที่..... 21 ก.ค. 2565

ส่วนราชการ คณะวิทยาการสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการ โทรศัพท์ภายใน 5199 15.301
ที่ อว 0605.13 / วันที่ 21 กรกฎาคม 2565
เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

เรียน คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ

ตามที่สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 กับมหาวิทยาลัยมหาสารคามความทราบแล้วนั้น ตามคำรับรองดังกล่าว ในตัวชี้วัดที่ 7 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะต้องรายละเอียดของผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะ/หน่วยงาน

สำนักงานเลขานุการได้ดำเนินการสำรวจการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ในครั้งนี้จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางวาราลักษณ์ คุปต์บดินทร์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสารสนเทศ

เรียน คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณา.....
- เห็นสมควร.....

.....

21 ก.ค. 2565

ผลการพิจารณา

- ทราบ
- อนุมัติ
- อนุญาต
- อนุมัติเฉพาะ
- ดำเนินการตามเสนอ
- มือบ.....

อื่น ๆ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร แก้วมัน)

คณบดีคณะวิทยาการสารสนเทศ

21 ก.ค. 2565

รายงานผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ

.....

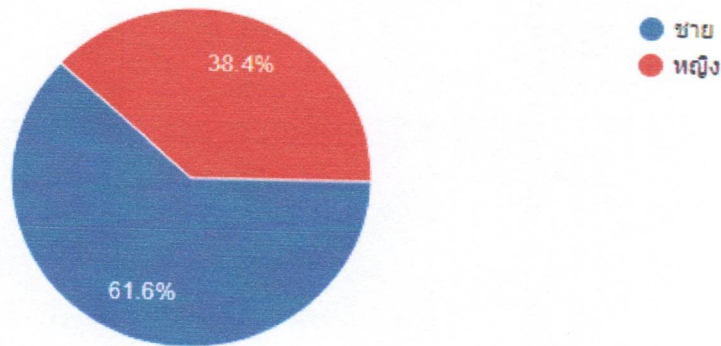
คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
ผู้รับบริการสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ
มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	ร้อยละ
ชาย	61.6
หญิง	38.6
รวม	100



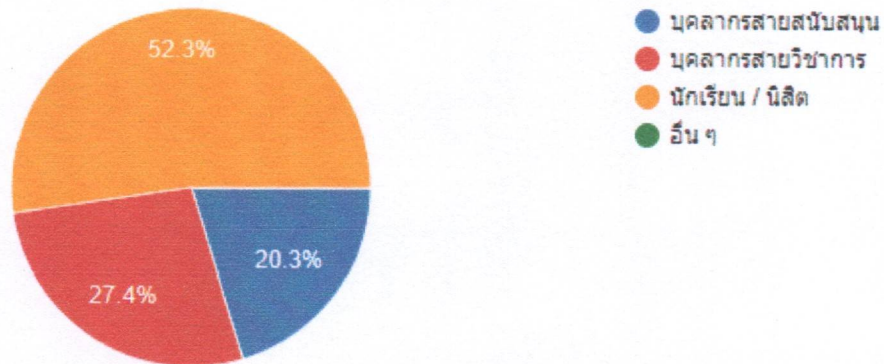
แผนภูมิ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

จากตารางและแผนภูมิ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชายร้อยละ
61.6 และเพศหญิงร้อยละ 38.6

ตารางที่ 2 แสดงสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	27.5
บุคลากรสายสนับสนุน	20.3
นักเรียน / นิสิต	52.1
อื่น ๆ	-
รวม	100

แผนภูมิที่ 2 แสดงสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นนักเรียน / นิสิต คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 27.4 และบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 20.3

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.31	0.58	มาก
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.4	0.61	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	0.61	มาก
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.45	0.60	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุขภาพและเป็นกันเอง	4.35	0.64	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.50	0.59	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.43	0.58	มาก
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.50	0.59	มาก
3.ด้านสถานที่			
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	4.38	0.58	มาก
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	4.78	0.59	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับความบริการตรงตามเวลาต้องการ	4.34	0.59	มาก
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.54	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.44	0.59	มาก

จากตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการ
สารสนเทศ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ความพึงพอใจการมีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาการบริการด้วย
ความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.50 มีหลายช่องทางในการให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ย 4.45 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.4 ให้บริการด้วยความสะอาด
รวดเร็ว และให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.38 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุขภาพและ เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.35 ได้รับบริการตรงตาม
เวลาต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.35 และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.31
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเลขานุการ ปรากฏว่าไม่มีการประเมินไม่พึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- ความรู้ ความชำนาญของบุคลากร ความกระตือรือร้น และ ความมีน้ำใจไมตรี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่ทุกคนน่ารัก เป็นกันเองดีมาก

3.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

- เพิ่มบริการช่องทางออนไลน์ได้ก็จะดี
- เรื่องเพิ่มความเร็วเร็วกว่านี้
- เรื่องการกำกับติดตามครุภัณฑ์ (ปัจจุบันรอนานมากกว่านิสิตและอาจารย์จะได้ใช้)
- การตรวจสอบเอกสารและการเบิกเงินค่าตอบแทนค่าสอนสำหรับสาขาที่เอกสารครบแล้ว
แต่ก็ยังรอนาน

3.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

- ไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ตั้งแต่เดินข้ามหน้าคณะมา
- คนภายนอกเดินเข้ามาหน้าคณะ ทางคณะควรบอกสารสนเทศอะไรบ้างยังไม่เห็น
- คนภายนอกเข้ามาในตัวคณะ ทางควรบอกให้ภายนอกทราบฝ่ายหรือแผนกรับผิดชอบงานให้ชัดเจน
คัดออกมาสื่อจากนอกเหนือจากบอร์ดแผนผังบริหาร
- ป้ายบอกทางควรเป็นมาตรฐานคงทน บอกข้อมูลชัดเจน ถูกจัดวางเป็นระเบียบ มองเห็นง่าย
ไม่ทำลายความงามทางการมองเห็น
- ลดขั้นตอน เพิ่มความเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส

สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ

.....

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จะนำไปปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของคณะฯต่อไป
2. โปรดกรอกข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของคณะฯ
3. คณะวิทยาการสารสนเทศ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินฉบับนี้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.บุคลากรสายสนับสนุน

2. บุคลากรสายวิชาการ

3. นักเรียน / นิสิต

4. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 แบบประเมินพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง ให้ท่านตามรายการประเมินต่อไปนี้ว่าท่านมีความพึงพอใจระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ตรงกับช่องระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจ

2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

0 = ไม่พึงพอใจ

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย						
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว						
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ						

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุขภาพและเป็นกันเอง						
2.2 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
2.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น						
3. ด้านสถานที่						
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม						
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน						
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการตรงตามเวลาต้องการ						
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด						

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

.....
.....
.....

3.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

.....
.....
.....

3.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม
สำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการสารสนเทศ