



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พ.ศ. 2565
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สารบัญ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
วิธีดำเนินการ	2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	4
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	4
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ คำอธิบายระดับความคาดหวัง	5
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองบริการการศึกษา	
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	11
ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากร	
กองบริการการศึกษา	12
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ	13
ภาคผนวก	15

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักการและเหตุผล

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ.2538 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 112 ตอนที่ 21 เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2538 มีการแบ่งส่วนราชการตามประกาศของ ทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ.2538 ลงวันที่ ลงวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ.2538 โดยรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศ อาศัยอำนาจ ความในมาตรา 4 และมาตรา 7 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2537 ให้แบ่ง ส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี เป็น 4 กอง คือ กองกลาง กองกิจการนิสิต กองแผนงาน และกองบริการ การศึกษา ในปี พ.ศ. 2540-2541 ซึ่งภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา คือเป็น ศูนย์กลางในการรับสมัคร คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี แขนงวิชาการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ในระดับปริญญาตรี และเป็นหน่วยประสานงานส่งเสริมการมีงาน ทาสสำหรับบัณฑิต พัฒนาศักยภาพนิสิตสหกิจ ศึกษา และส่งนิสิตไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการใน รูปแบบสหกิจศึกษา

กองบริการการศึกษามีเป้าประสงค์ ในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อตอบสนองและ สนับสนุนภารกิจหลัก ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. กระบวนการคัดเลือกเข้าศึกษา มีรูปแบบที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และ สร้างความมั่นใจ ให้กับผู้รับบริการ
2. มีการขยายเครือข่ายแนะแนวการศึกษา
3. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการสารสนเทศตามภารกิจของกองบริการ การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. มีกระบวนการในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามมาตรฐานการดำ เนินงานสหกิจศึกษา
6. มีกระบวนการในการจัดหางานให้กับบัณฑิตอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้าง เครือข่ายกับสถานประกอบการ
7. มีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพและการให้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตลอดจนนำผลการประเมินที่ได้มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทาง ในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

วิธีดำเนินการ

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา นิสิต บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชาชนทั่วไป ครู/ครูแนะแนว/ผู้บริหารสถานศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 40 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ คือ

1. ประเภทของผู้รับบริการ
2. งาน/กลุ่มงานของกองบริการการศึกษาที่ท่านมารับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ คำอธิบายระดับความคาดหวัง มี 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ อธิบายระดับความพึงพอใจ มี 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3. ด้านสถานที่

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรกองบริการการศึกษา มี 2 ข้อ

1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป
2. ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

ต่อไป

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ

3. วิธีสร้างเครื่องมือ

- 3.1 ประชุมวางแผนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 3.2 ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนในการให้บริการ
- 3.3 สร้างเครื่องมือ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 3.4 จัดพิมพ์แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากการประเมินมีผู้รับบริการเป็นผู้ตอบ นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แนะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ แปลผลและเขียนรายงานกรณีข้อมูลที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาวิเคราะห์ โดยค่าเฉลี่ย แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลความหมายว่า มากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลความหมายว่า มาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลความหมายว่า ปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลความหมายว่า น้อย
 - ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลความหมายว่า น้อยที่สุด
3. นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและการวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

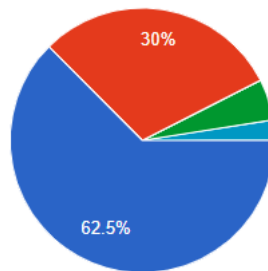
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการ

คำตอบ 40 ข้อ

 [คัดลอก](#)



- 1) บุคลากรสายสนับสนุน มมส
- 2) นักเรียน/นิสิต มมส
- 3) ประชาชนทั่วไป
- 4) บุคลากรสายวิชาการ มมส
- 5) บุคลากรหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย
- อื่น ๆ :

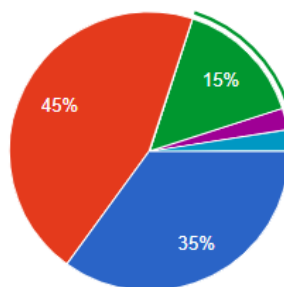
จากรูปภาพที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มมส คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ นักเรียน/นิสิต คิดเป็นร้อยละ 30.80 ตามลำดับ

2. งาน/กลุ่มงานของกองบริการการศึกษาที่ท่านมารับบริการ

2. งาน/กลุ่มงานของกองบริการการศึกษาที่ท่านมารับบริการ

คำตอบ 40 ข้อ

 [คัดลอก](#)



- งานจัดการศึกษา
- งานโรงเรียนสัมพันธ์
- งานสหกิจศึกษา
- งานบริหารทั่วไป
- งานพัฒนาระบบและสารสนเทศ
- ศูนย์ส่งเสริม สนับสนุนบัณฑิตได้งานทำ

จากรูปภาพที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการงานโรงเรียนสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ งานจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35 และงานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

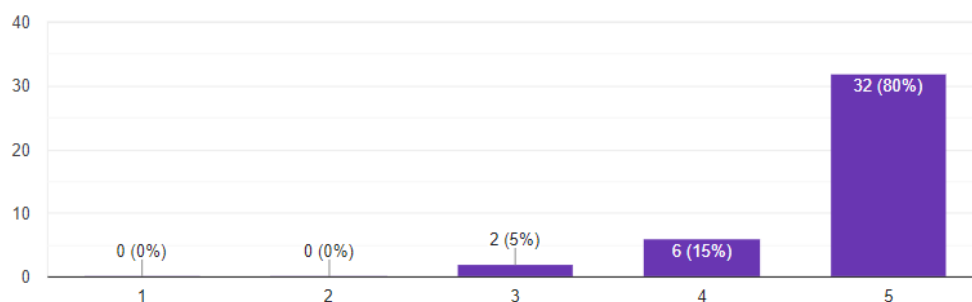
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ คำอธิบายระดับความคาดหวัง มี 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย



คำตอบ 40 ข้อ



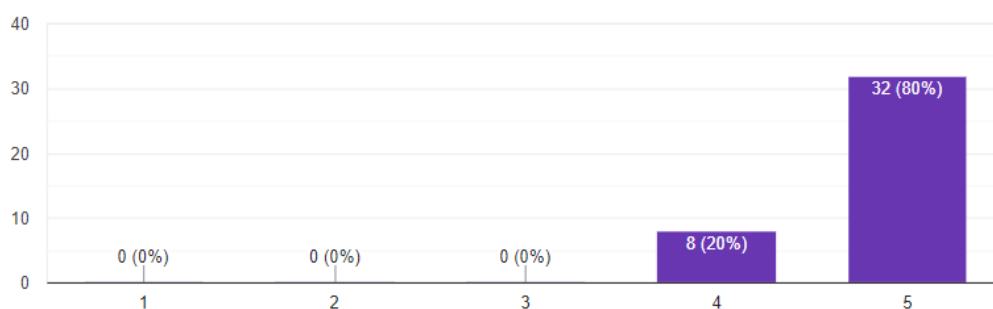
จากรูปภาพที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง

การให้บริการมีความถูกต้อง



คำตอบ 40 ข้อ



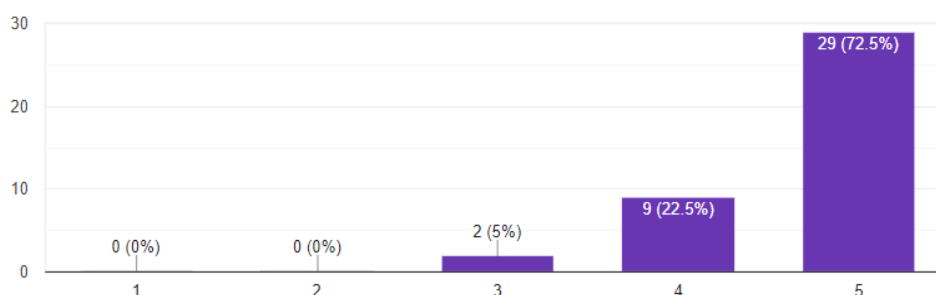
จากรูปภาพที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการมีความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

 [คัดลอก](#)

คำตอบ 40 ข้อ

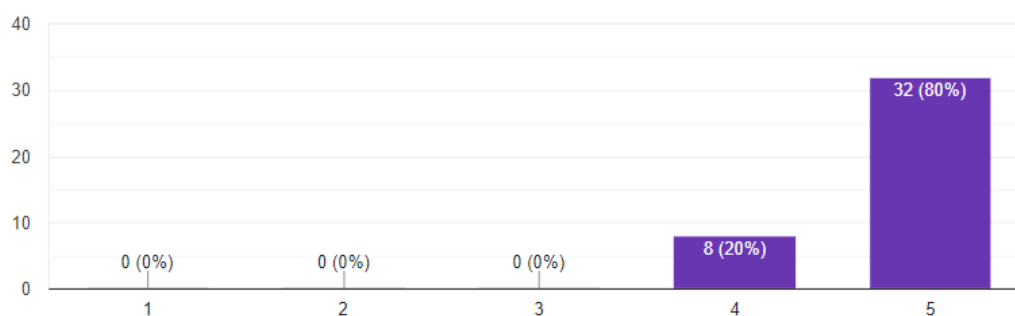


จากรูปภาพที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

มีหลายช่องทางในการให้บริการ

 [คัดลอก](#)

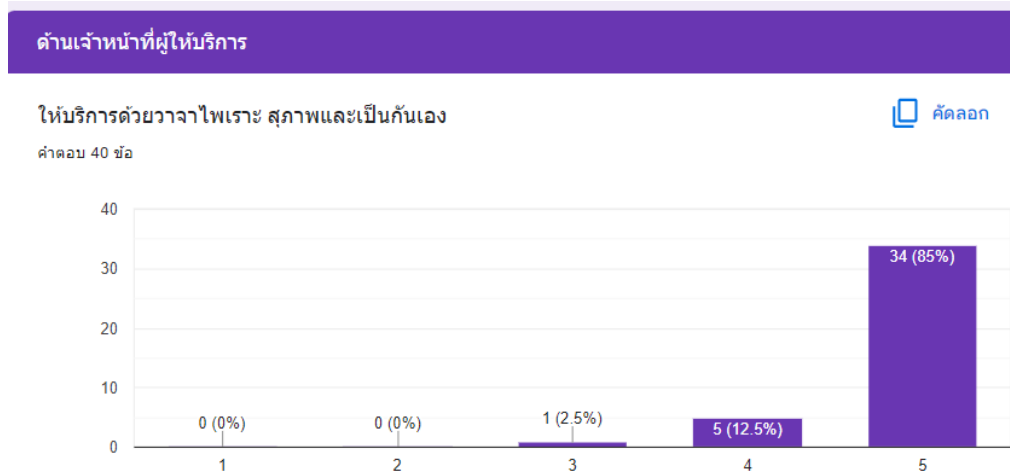
คำตอบ 40 ข้อ



จากรูปภาพที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการมีหลายช่องทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

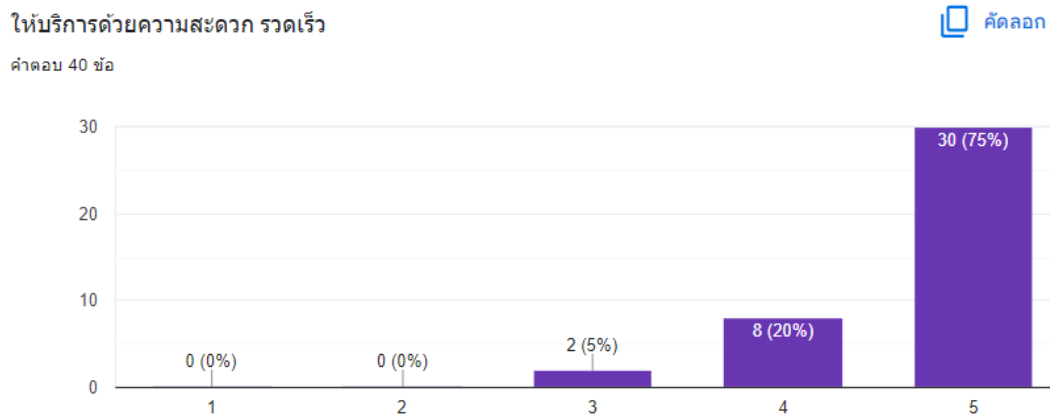
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพเป็นกันเอง



จากรูปภาพที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

2. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว



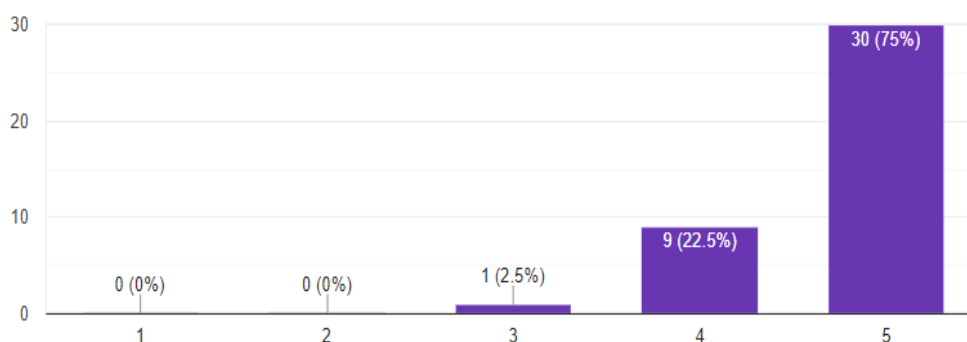
จากรูปภาพที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ



ค่าตอบ 40 ข้อ



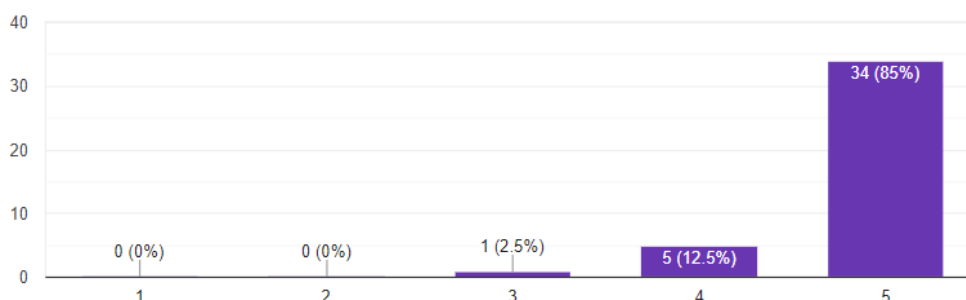
จากรูปภาพที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

4. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น

ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น



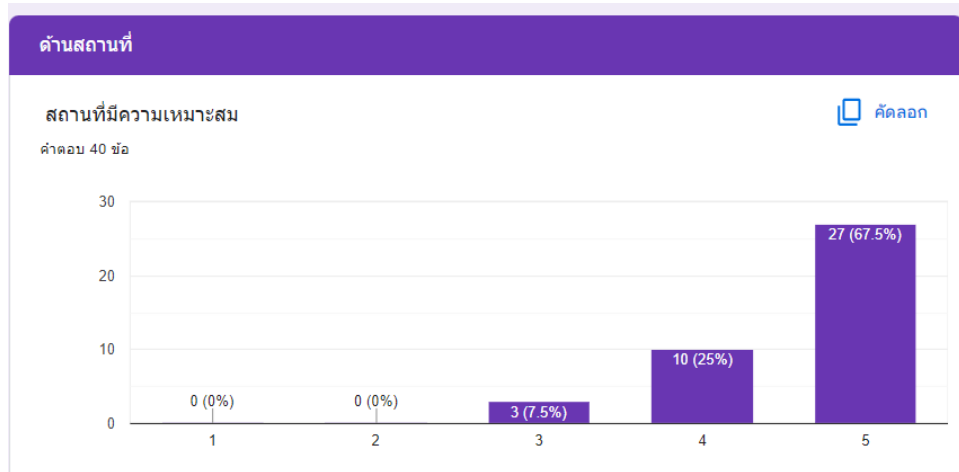
ค่าตอบ 40 ข้อ



จากรูปภาพที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

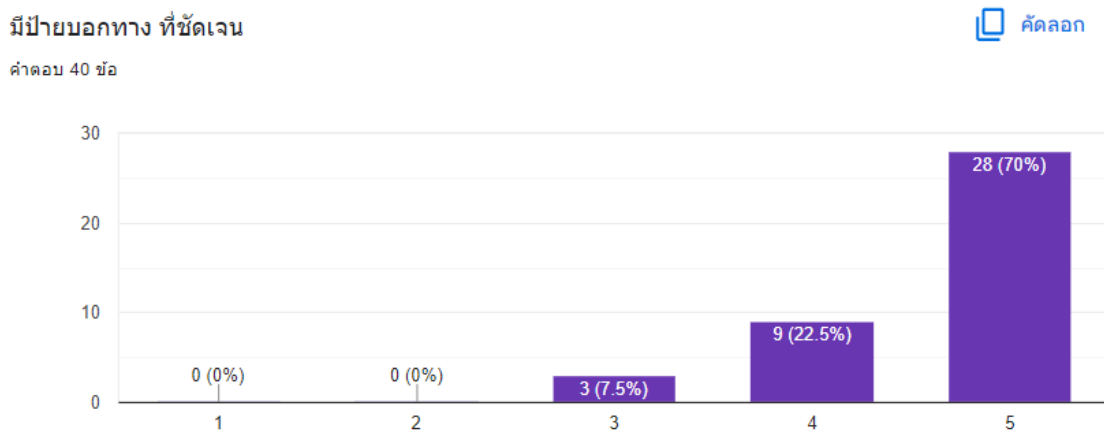
3. ด้านสถานที่

1. สถานที่ที่มีความเหมาะสม



จากรูปภาพที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

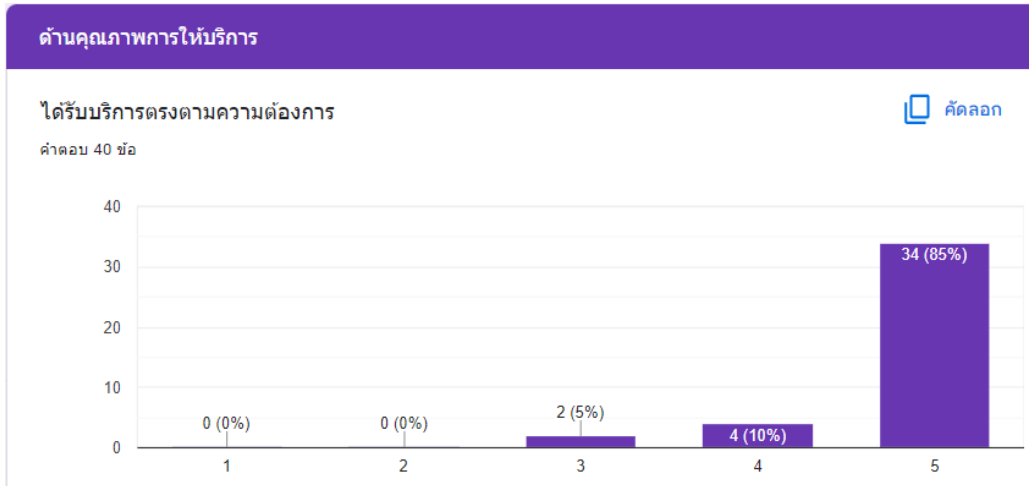
2. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน



จากรูปภาพที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

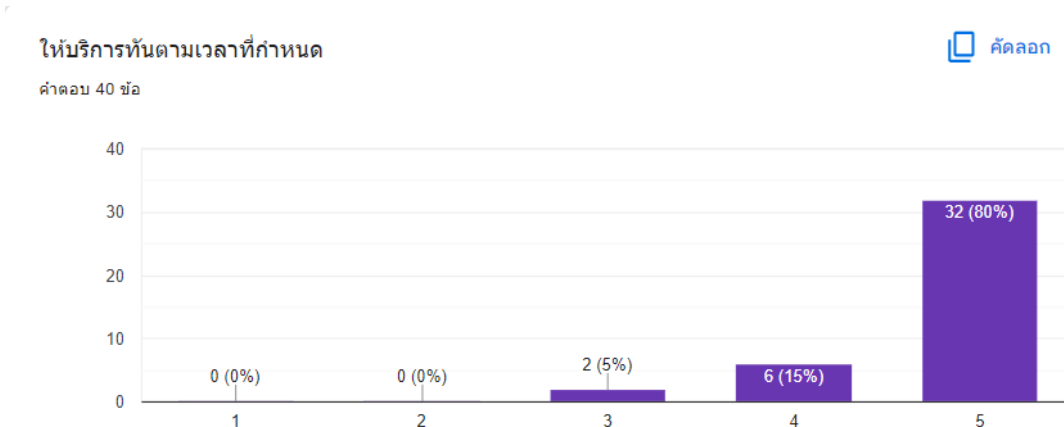
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ



จากรูปภาพที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาคือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

2. ให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด



จากรูปภาพที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการทันตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาคือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประเด็น	ผู้ตอบ (N=40)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
- มีขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.75	0.54	มากที่สุด
- ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง	4.80	0.41	มากที่สุด
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68	0.57	มากที่สุด
- มีช่องทางหลากหลายในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	4.76	0.48	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
- ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็น กันเอง	4.83	0.45	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.70	0.56	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการ	4.73	0.51	มากที่สุด
- ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น	4.83	0.45	มากที่สุด
รวม	4.77	0.49	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่			
- สถานที่มีความเหมาะสม	4.60	0.63	มากที่สุด
- มีป้ายบอกทางชัดเจน	4.63	0.63	มากที่สุด
รวม	4.61	0.63	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
- ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.80	0.52	มากที่สุด
- ให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	4.78	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ คุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.61$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีช่องทางหลากหลายในการให้บริการ และการให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ มีขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.75$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.68$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีป้ายบอกทางชัดเจน ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาคือ สถานที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรกองบริการการศึกษา
มี 2 ข้อ

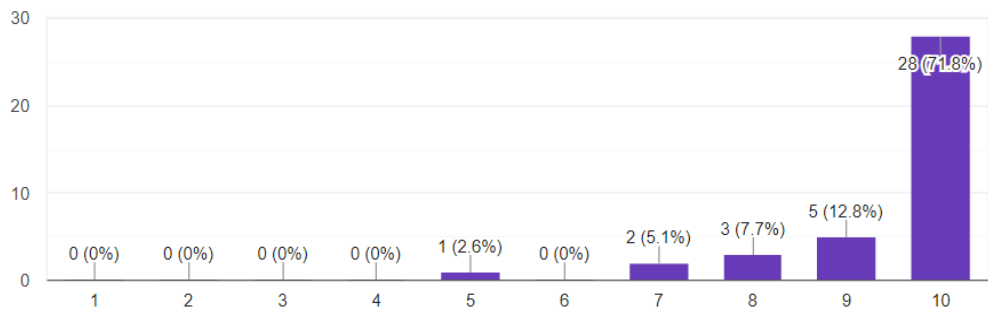
1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรกองบริการการศึกษาทำเครื่องหมายถูก / ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

คัดลอก

คำตอบ 39 ข้อ



บริการของบุคลากรกองบริการการศึกษาด้านท่านอยากกลับมาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป ดังนี้

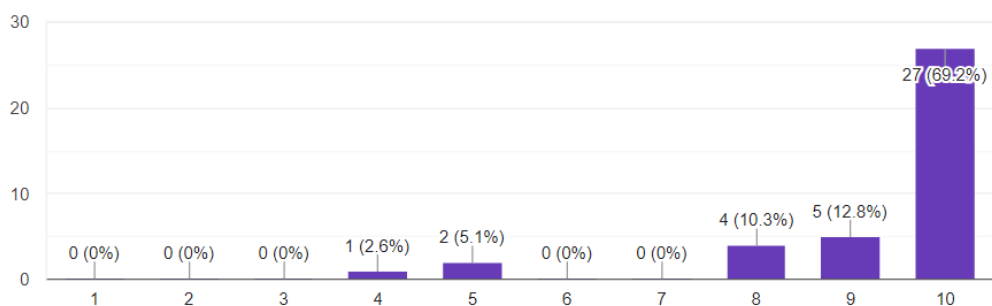
ระดับความผูกพัน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
10	28	71.8
9	5	12.8
8	3	7.7
7	2	5.1
5	1	2.6

2. ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

2. ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

คัดลอก

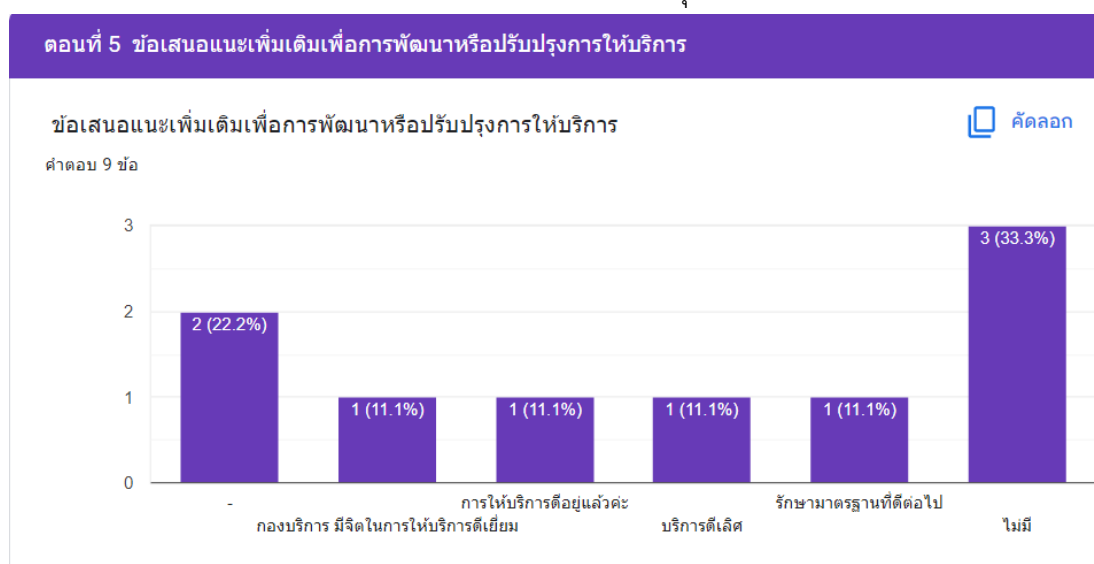
คำตอบ 39 ข้อ



บริการของบุคลากรกองบริการการศึกษาด้านท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการกองบริการ การศึกษาอีกในครั้งต่อไป

ระดับความผูกพัน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
10	27	69.2
9	5	12.8
8	4	10.3
5	2	5.1
4	1	2.6

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ



จากรูปภาพที่ 21 แผนภูมิกราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้าน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการ ให้บริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่มี	3	33.3
-(ไม่แสดงความคิดเห็น)	2	22.2
กองบริการมีจิตในการให้บริการดีเยี่ยม	1	11.1
การให้บริการดีอยู่แล้วค่ะ	1	11.1
บริการดีเลิศ	1	11.1
รักษามาตรฐานที่ดีต่อไป	1	11.1

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้รับบริการ

- บุคลากรสายสนับสนุน มมส
- นักเรียน/นิสิต มมส
- ประชาชนทั่วไป
- บุคลากรสายวิชาการ มมส
- บุคลากรหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย
- อื่น ๆ

2. งาน/กลุ่มงานของกองบริการการศึกษาที่ท่านมารับบริการ

- งานจัดการศึกษา งานโรงเรียนสัมพันธ์ งานสหกิจศึกษา งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
- ศูนย์ส่งเสริมสนับสนุนบัณฑิตได้งานทำ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

คำอธิบายระดับความคาดหวัง

- ระดับ 1 ความหมาย น้อยที่สุด
- ระดับ 2 ความหมาย น้อย
- ระดับ 3 ความหมาย ปานกลาง
- ระดับ 4 ความหมาย มาก
- ระดับ 5 ความหมาย มากที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
การให้บริการมีความถูกต้อง					
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
มีหลายช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ					
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น					
ด้านสถานที่					
สถานที่มีความเหมาะสม					
มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
ให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบมากที่สุด

กรณีที เลือก พึงพอใจ ให้ข้ามไปตอบตอนที่ 4

กรณีทีเลือก ไม่พึงพอใจ กรุณาระบุเหตุที่ไม่พึงพอใจ พร้อมเสนอข้อเสนอนะเพื่อการปรับปรุง

1. ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจ

2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

โปรดระบุ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

โปรดระบุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โปรดระบุ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

โปรดระบุ

4. ด้านสถานที่

โปรดระบุ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

โปรดระบุ

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

โปรดระบุ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

โปรดระบุ

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรกองบริการการศึกษา

ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

คำชี้แจง : การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกลอยกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการของกองบริการการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ

โปรดระบุ.....