

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
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 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	6
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	8
ภาคผนวก	9

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 52 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน คือ
 1. ด้านสถานที่ตั้งทำการ จำนวน 5 ข้อ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ จำนวน 8 ข้อ
 3. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ
 5. ด้านการติดต่อสื่อสารจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
3. วิธีสร้างเครื่องมือ
 - 3.1 ประชุมวางแผนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - 3.2 ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนในการให้บริการ
 - 3.3 สร้างเครื่องมือ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - 3.4 จัดพิมพ์แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ฉบับจริง

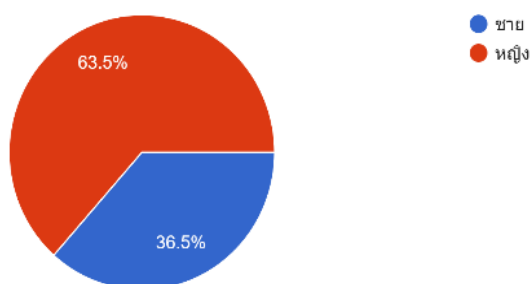
การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

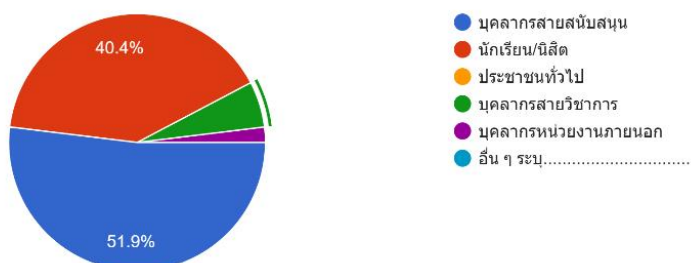
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ คำตอบ 52 ข้อ



จากรูปภาพที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 52 คน ส่วนมากเป็น เพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

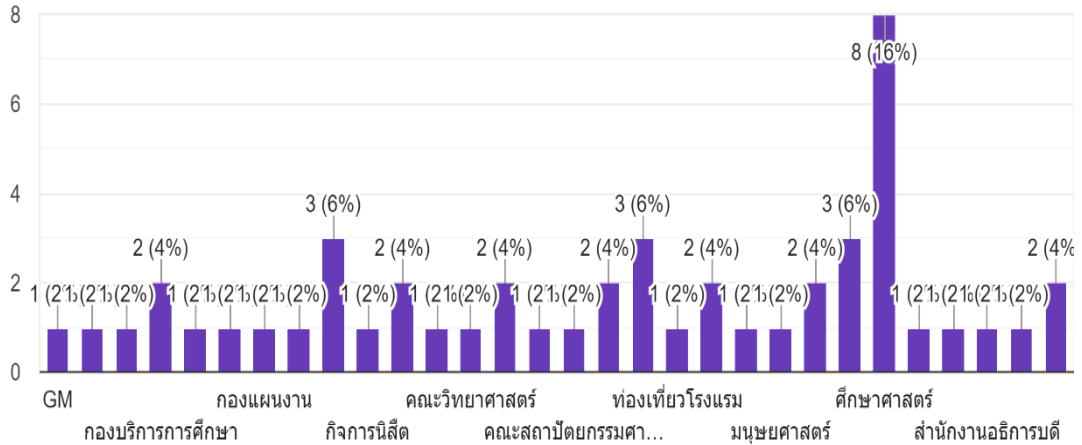
2. ผู้รับบริการ คำตอบ 52 ข้อ



จากรูปภาพที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ นักเรียน/นิสิต จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

3. คณะ/หน่วยงาน

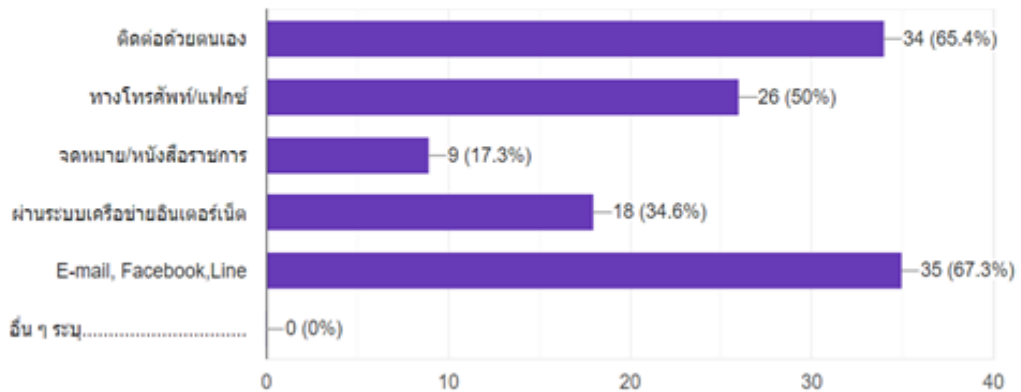
คำตอบ 50 ข้อ



จากแผนภูมิที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมา คือ คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะการบัญชีและการจัดการ หน่วยงานละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

1. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

คำตอบ 52 ข้อ



จากแผนภูมิที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทาง E-mail Facebook และ Line, มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมา คือ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และติดต่อทางโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.46	.61	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.38	.75	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	.67	มาก
4. มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.48	.67	มาก
รวม	4.48	.75	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.63	.60	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.54	.70	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.58	.64	มากที่สุด
4. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.54	.70	มากที่สุด
รวม	4.58	.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่			
1. สถานที่ มีความเหมาะสม	4.18	.89	มาก
2. มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	4.13	.93	มาก
รวม	4.13	.89	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.50	.67	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.52	.70	มากที่สุด
รวม	4.52	.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.38	.75	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีหลายช่องทางในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.46$) และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ

สุขภาพและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) และให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$) และมีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.52$) และ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. จุดเด่นของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. บุคลากรอัยาศัยดี บริการเป็นกันเอง	2
2. รวดเร็ว เป็นกันเอง	1
3. รวดเร็ว บริการเป็นกันเอง ช่องทางการติดต่อเยอะ ง่ายต่อการขอรับบริการ	1
4. ความคล่องในการดำเนินงาน	1
5. คำพูดในการบริการ	1
6. มีการบริการและให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ ทุกคนมีความรับผิดชอบ	1
7. พุดเพราะ ให้บริการด้วยความสุภาพ ข้อมูลชัดเจน	1
8. เจ้าหน้าที่มีอัยาศัยดี และตอบคำถามได้ตรงประเด็น	1
9. บุคลากรเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม	1
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เก่ง ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
11. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสามารถในทุกด้าน	1

2. จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เร่งดำเนินการเอกสารให้เร็วขึ้น	1
2. การจัดการระบบให้ไม่ยุ่งวุ่นวาย	1
3. การกระจายข่าวสาร	1
4. การขอข้อมูลกระชั้นชิด	1
5. สถานที่ไม่อำนวย	1

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และไปสเตอร์ควรทำให้น่าสนใจขึ้น	1
2. โดยภาพรวมบริการดีแล้วค่ะ และขอบคุณบุคลากรทุกท่านในการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูล	1
3. ป้าย หรือ แผนที่บอกสถานที่ตั้งของกองบริการการศึกษาที่ชัดเจน	1

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 10-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่า ม.6/เทียบเท่า ม. 6/เทียบเท่า ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ประเภทผู้รับบริการ

- นักเรียน/นักศึกษา นิสิต มมส
 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชาชนทั่วไป
 ครู/ครูแนะแนว/ผู้บริหารสถานศึกษา

5. ช่องทางการติดต่อรับบริการ

- ติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย/หนังสือราชการ
 โทรศัพท์/แฟกซ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น website, e-mail

6. การติดต่อขอใช้บริการกองบริการการศึกษา

- งานบริหารทั่วไป งานจัดการศึกษา
 งานโรงเรียนสัมพันธ์ งานสหกิจศึกษา
 งานพัฒนาระบบและสารสนเทศ ศูนย์ประสานงานจัดหางานให้บัณฑิต

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการของกองบริการการศึกษา ต่อผู้ใช้บริการ	ผลการประเมิน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. มีหลายช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง					
2. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น					
ด้านสถานที่					
1. สถานที่ มีความเหมาะสม					
2. มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. จุดเด่นของการให้บริการ

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

2. จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

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

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

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