



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ
งานอาคารสถานที่
สังกัดสำนักงานคณบดี

สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ผลการดำเนินงาน
ความพึงพอใจผู้รับบริการ งานอาคารสถานที่
สังกัดสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	45	45.00
1.2 หญิง	55	55.00
รวม	100	100.00
2. สถานภาพ		
2.1 สายวิชาการ	22	22.00
2.2 สายสนับสนุน	15	15.00
2.3 นักศึกษา	63	63.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 เพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม สายวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 สายสนับสนุน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 นักศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ งานอาคารสถานที่ สังกัดสำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.503	ดี
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.20	0.636	ดี
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.89	0.510	ดี
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.97	0.521	ดี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	0.340	ดี
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.87	0.485	ดี
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	3.89	0.424	ดี
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	3.87	0.464	ดี
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	3.91	0.452	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.432	ดี
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	3.97	0.577	ดี
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	3.75	0.520	ดี
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	3.85	0.539	ดี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.84	0.403	ดี
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	3.82	0.500	ดี
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาในการให้บริการ	3.83	0.473	ดี
4.3 สามารถนำคำตอบ/ข้อแนะนำ ไปปรับใช้	3.88	0.456	ดี
รวมทุกด้าน	3.91	0.306	ดี

การแปลผลข้อมูล

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ดี
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยมาก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ

งานอาคารสถานที่ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

จากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 100 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับ ดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) การ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ อยู่ใน ระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความครบถ้วน ถูกต้อง ทันท่วงทีในการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถนำคำตอบ/ข้อแนะนำ ไปปรับใช้ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุก ด้าน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.91)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานอาคารสถานที่

สังกัดสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม



แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยงานอาคารสถานที่ สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาปรับปรุง การให้บริการต่อไป งานอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยการเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เลือกข้อที่ตรงกับผู้ตอบ

1.1) เพศ ชาย หญิง

1.2) ประเภทผู้รับบริการ สายบริหาร สายวิชาการ สายสนับสนุน นักศึกษา
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ					
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ					
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง					

