



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ตำบลขี้เหล็ก 2.6 ข้อที่ 4  
งานอาคารสถานที่  
สังกัดสำนักงานคณบดี

สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม  
2564

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานอาคารสถานที่  
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 เพศ</b>		
1.1 ชาย	36	45.0
1.2 หญิง	44	55.0
<b>1.2 ประเภทผู้รับบริการ</b>		
2.1 อาจารย์	17	21.3
2.2 บุคลากร	24	30.0
2.3 นักศึกษา	39	48.8
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 80 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 บุคลากร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 นักศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 100		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	$\bar{x}$	S.D.	ผลการดำเนินงาน
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	67	13	-	-	-	-	4.84	.371	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	71	9	-	-	-	-	4.89	.318	มากที่สุด
รวม							4.86	.275	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.86$ ) ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ย คือ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}=4.89$ ) รองลงมา ได้แก่ การ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{x}=4.84$ )

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 100		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	$\bar{x}$	S.D.	ผลการดำเนินงาน
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	65	15	-	-	-	-	4.81	.393	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	69	11	-	-	-	-	4.86	.347	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	65	15	-	-	-	-	4.81	.393	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	67	13	-	-	-	-	4.84	.371	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>4.83</b>	<b>.181</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{x}=4.86$ ) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ( $\bar{x}=4.84$ ) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ( $\bar{x}=4.81$ ) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{x}=4.81$ )

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

### ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 100		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	$\bar{x}$	S.D.	ผลการดำเนินงาน
<b>3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ	63	17	-	-	-	-	4.79	.412	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	64	16	-	-	-	-	4.80	.403	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	69	11	-	-	-	-	4.86	.347	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>4.82</b>	<b>.265</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$ =4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ( $\bar{x}$ =4.86) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ( $\bar{x}$ =4.80) และ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ ( $\bar{x}$ =4.79)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

### ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 100		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	$\bar{x}$	S.D.	ผลการดำเนินงาน
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	71	9	-	-	-	-	4.89	.318	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	68	12	-	-	-	-	4.85	.359	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>4.87</b>	<b>.248</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=4.89$ ) และ ความครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{x}=4.85$ )

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2564 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.86$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.82$ ) และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}=4.87$ )

ภาคผนวก

## Statistics

		เพศ	ผู้รับบริการ
N	Valid	80	80
	Missing	0	0
Mean		1.55	2.28
Std. Deviation		.501	.795
Percentiles	25	1.00	2.00
	50	2.00	2.00
	75	2.00	3.00

## Frequency Table

## เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	36	45.0	45.0	45.0
	หญิง	44	55.0	55.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

## ผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อาจารย์	17	21.3	21.3	21.3
	บุคลากร	24	30.0	30.0	51.2
	นักศึกษา	39	48.8	48.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=a1 a2 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 d1 d2
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

## Statistics

		a1	a2	b1	b2	b3	b4	c1	c2	c3	d1	d2
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.84	4.89	4.81	4.86	4.81	4.84	4.79	4.80	4.86	4.89	4.85
Std. Deviation		.371	.318	.393	.347	.393	.371	.412	.403	.347	.318	.359

## Frequency Table

DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 A  
/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV MIN MAX.

DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 A  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives 1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
a1	80	4.00	5.00	4.84	.371
a2	80	4.00	5.00	4.89	.318
A	80	4.00	5.00	4.86	.275
Valid N (listwise)	80				

DESCRIPTIVES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 B  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives 2

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
b1	80	4.00	5.00	4.81	.393
b2	80	4.00	5.00	4.86	.347
b3	80	4.00	5.00	4.81	.393
b4	80	4.00	5.00	4.84	.371
B	80	4.00	5.00	4.83	.181
Valid N (listwise)	80				

DESCRIPTIVES VARIABLES=c1 c2 c3 C  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives 3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
c1	80	4.00	5.00	4.79	.412
c2	80	4.00	5.00	4.80	.403
c3	80	4.00	5.00	4.86	.347
C	80	4.00	5.00	4.82	.265
Valid N (listwise)	80				



DESCRIPTIVES VARIABLES=d1 d2 D  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives 4

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
d1	80	4.00	5.00	4.89	.318
d2	80	4.00	5.00	4.85	.359
D	80	4.00	5.00	4.87	.248
Valid N (listwise)	80				

DESCRIPTIVES VARIABLES=A B C D ABCD  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives €

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A	80	4.00	5.00	4.86	.275
B	80	4.00	5.00	4.83	.181
C	80	4.00	5.00	4.82	.265
D	80	4.00	5.00	4.87	.248
ABCD	80	4.21	5.00	4.84	.148
Valid N (listwise)	80				