

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ดังนี้

0.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	24	16.5
2. บุคลากรสายสนับสนุน	17	11.7
3. นิสิต	97	66.9
4. บุคคล/หน่วยงานภายนอก	4	2.8
5. นักเรียน	3	2.1
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นนิสิต คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางติดต่อขอรับบริการ  
สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

ช่องทางติดต่อขอรับบริการ สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	108	41.1
2. หนังสือราชการ/จดหมาย	21	7.9
3. โทรศัพท์/โทรสาร	46	17.5
4. e-mail/ Facebook/ Line	88	33.5

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการ  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการสำนักงานเลขานุการ  
คณะวิทยาศาสตร์ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา คือ ติดต่อผ่าน e-mail/ Facebook/  
Line คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ  
ของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

หน่วยงานที่ให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. งานวิชาการ	47	22.0
2. งานกิจการนิสิต	70	32.7
3. งานประกันคุณภาพการศึกษา	6	2.8
4. งานวิเทศสัมพันธ์	2	0.9
5. งานวิจัย	10	4.7
6. งานบริการวิชาการ	17	7.9
7. งานบุคคล	14	6.5
8. งานสารบรรณ	15	7.0
9. งานเลขานุการคณบดี	6	2.8
10. งานอาคารสถานที่และยานยนต์	11	5.1
11. งานระบบเครือข่ายและสารสนเทศ	4	1.9
12. งานแผนและงบประมาณ	1	0.5
13. งานการเงินและบัญชี	3	1.4
14. งานพัสดุ	3	1.4
15. ภาควิชา	3	1.4
16. เจ้าหน้าที่ในโครงการ วมว.	2	0.9

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่ติดต่อกิจการนิสิต คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา คือ งานวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 22.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์  
 ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
 สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	116 (80.0)	27 (18.6)	2 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการ ขอรับบริการ	106 (73.1)	29 (20.0)	8 (5.5)	2 (1.4)	0 (0.0)
1.3 ได้รับบริการที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	110 (75.9)	25 (17.2)	9 (6.2)	1 (0.7)	0 (0.0)
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	110 (75.9)	28 (19.3)	7 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	117 (80.7)	19 (13.1)	8 (5.5)	1 (0.7)	0 (0.0)
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	112 (77.2)	21 (14.5)	11 (7.6)	1 (0.7)	0 (0.0)
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	113 (77.9)	23 (15.9)	8 (5.5)	0 (0.0)	1 (0.7)
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	110 (75.9)	27 (18.6)	6 (4.1)	2 (1.4)	0 (0.0)
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	115 (79.3)	22 (15.2)	7 (4.8)	1 (0.7)	0 (0.0)
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	118 (81.4)	18 (12.4)	9 (6.2)	0 (0.0)	0 (0.0)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	103 (71.0)	30 (20.7)	11 (7.6)	0 (0.0)	1 (0.7)
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	112 (77.2)	25 (17.2)	8 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	109 (75.2)	28 (19.3)	8 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	104 (71.7)	33 (22.8)	8 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างเป็นทางการไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น เป็นต้น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.79	0.44	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการขอรับบริการ	4.65	0.65	มากที่สุด
1.3 ได้รับบริการที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	4.68	0.62	มากที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.71	0.55	มากที่สุด
โดยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.57	มากที่สุด
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.74	0.59	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.68	0.68	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.70	0.64	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.69	0.62	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.73	0.58	มากที่สุด
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.56	มากที่สุด
โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.61	มากที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	4.61	0.69	มากที่สุด
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.72	0.56	มากที่สุด
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.70	0.57	มากที่สุด
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.66	0.58	มากที่สุด
โดยรวมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.60	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.70	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.67$ )

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์  
 ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
 สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	92 (63.4)	38 (26.3)	15 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการ ขอรับบริการ	94 (64.8)	33 (22.8)	18 (12.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
1.3 ได้รับบริการที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	90 (62.1)	37 (25.5)	18 (12.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	92 (63.4)	36 (24.8)	17 (11.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	88 (60.7)	42 (29.0)	15 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	90 (62.1)	39 (26.9)	16 (11.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	87 (60.0)	46 (31.7)	12 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	91 (62.7)	42 (29.0)	12 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	86 (59.3)	43 (29.7)	16 (11.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	89 (61.4)	43 (29.6)	13 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	87 (60.0)	44 (30.3)	14 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	80 (55.2)	47 (32.4)	18 (12.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	88 (60.7)	43 (29.6)	14 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	89 (61.3)	42 (29.0)	14 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับน้อยที่สุดในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการขอรับบริการ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	1.47	0.68	น้อยที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการขอรับบริการ	1.48	0.71	น้อยที่สุด
1.3 ได้รับบริการที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	1.50	0.71	น้อยที่สุด
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	1.48	0.70	น้อยที่สุด
โดยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1.48	0.70	น้อยที่สุด
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	1.50	0.68	น้อยที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1.49	0.69	น้อยที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1.48	0.65	น้อยที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1.46	0.65	น้อยที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	1.52	0.69	น้อย
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	1.48	0.67	น้อยที่สุด
โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.49	0.67	น้อยที่สุด

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	1.50	0.67	น้อยที่สุด
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	1.57	0.71	น้อย
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	1.49	0.71	น้อยที่สุด
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	1.48	0.67	น้อยที่สุด
<b>โดยรวมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>1.51</b>	<b>0.68</b>	<b>น้อย</b>
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>1.49</b>	<b>0.68</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.49$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับน้อยที่สุดสองด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 1.48$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 1.49$ ) ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.51$ )

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลสะดวก รวดเร็ว ได้ข้อมูลครบถ้วน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง และจิตอาสาในการทำงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่
2. จากการได้ติดต่อประสานงานได้รับการบริการที่ยอดเยี่ยม รับรู้ได้ถึงความใส่ใจ เต็มใจบริการ มีความใจรักบริการ (service mind) มากๆ
3. พนักงานขับรถมีประสบการณ์และไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมาก รับผิดชอบหน้าที่และตรงต่อเวลา