

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

### 1. บทนำ

สืบเนื่องจากงานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน โดยดูแลรับผิดชอบการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. งานด้านธุรการ สารบรรณ 2.งานด้านอาคาร สถานที่ และยานพาหนะ และ 3. งานด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานบริหาร จึงเห็นควรจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่ม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา เพื่อนำผลการประเมิน มาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### 2. วัตถุประสงค์

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จากการให้บริการในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2558 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการโดยมีประเด็นการประเมินด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์
2. งานด้านงานสารบรรณและธุรการ
3. ด้านงานสวนสนามและสิ่งแวดล้อม
4. ด้านการให้บริการอาคารและสถานที่
5. ด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการให้บริการยานพาหนะ
7. ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย
9. การให้บริการด้านการเจ้าหน้าที่

### 3. รูปแบบในการดำเนินงาน

ใช้แบบประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ 30 คน

### 4. การดำเนินการ

#### 4.1 วิธีดำเนินการ

ประเมินผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

#### 4.2 การเก็บข้อมูล

การสำรวจประเมินในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการช่วงเดือน เดือน พฤศจิกายน 2557 จนถึงเดือน เมษายน 2558 ของรอบประเมินที่ 2/2558 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในช่วงเดือน พฤษภาคม 2558

#### 4.3 เกณฑ์ปรับค่าระดับเฉลี่ยกรณีที่มีจุดทศนิยม

ถ้าค่าระดับที่มีจุดทศนียมน้อยกว่า 0.50 ให้ปัดทิ้ง และถ้าค่า ถ้าหลังจุดทศนิยมมากกว่า 0.50 ให้ปัดขึ้นเป็นระดับคะแนนสูงสุดในช่วงแต่ละช่วง ดังนี้

ถ้าได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 - 1.45 หมายถึง ระดับ 1 = ต้องปรับปรุง

ถ้าได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.45 หมายถึง ระดับ 2 = พอใช้  
 ถ้าได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.45 หมายถึง ระดับ 3 = ดี  
 ถ้าได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.45 หมายถึง ระดับ 4 = ดีมาก  
 ถ้าได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง ระดับ 5 = ดีเด่น  
 และมีคำถามปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้โดยไม่จำกัด

### 5. ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการประเมินของผู้รับบริการ พบว่า มีบุคลากรเข้าประเมินจำนวนผู้ประเมินรวมทั้งสิ้น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด และแบบสอบถามแยกการประเมินเป็น 9 ประเด็น และแต่ละประเด็นมีหัวข้อย่อยในการประเมิน ผลการประเมินพบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปเฉลี่ย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าระดับเฉลี่ย 3.69 ดังตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งวดประเมินที่ 2-2558

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งวดประเมินที่ 2-2558

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าคะแนน	แปลผล
1	งานด้านสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์		
	1.1 การให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์	3.73	ดีมาก
	1.2 การประชาสัมพันธ์ มีช่องทางสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายและการตอบรับ	3.63	ดีมาก
	เฉลี่ย	3.68	ดีมาก
2	งานด้านงานสารบรรณและธุรการ		
	2.1 การให้บริการต้อนรับ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ส่วนหน้า	3.87	ดีมาก
	2.2 การให้บริการรับ-ส่งจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์	4.17	ดีมาก
	2.3 การให้บริการถ่ายเอกสาร และอัดสำเนา copy print	3.73	ดีมาก
	2.4 การแจ้งเวียนหนังสือ	3.89	ดีมาก
	เฉลี่ย	3.91	ดีมาก
3	ด้านงานสวนสนามและสิ่งแวดล้อม		
	3.1 การบำรุงรักษา สวน สนาม และสิ่งแวดล้อม	3.64	ดีมาก
	3.2 การดูแลความสะอาดลานจอดรถยนต์	3.86	ดีมาก
	เฉลี่ย	3.75	ดีมาก
4	ด้านการให้บริการอาคารและสถานที่		
	4.1 การขอใช้และการให้บริการ ห้อง / อาคาร / สถานที่	3.87	ดีมาก
	4.2 การให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มรับรองแขกและการประชุม	4.34	ดีมาก
	เฉลี่ย	4.11	ดีมาก
5	ด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก		
	5.1 การจัดหาให้บริการน้ำดื่มประจำอาคาร	3.43	ดี
	5.2 การรักษาความสะอาด เรียบร้อย ภายในและภายนอกอาคาร	3.50	ดีมาก
	5.3 การรักษาความสะอาด ห้องน้ำและสุขภัณฑ์	3.10	ดี

	เฉลี่ย	3.35	ดี
6	ด้านการให้บริการยานพาหนะ	3.97	ดีมาก
7	ด้านการให้บริการซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร		
	7.1 การตรวจเช็คและซ่อมบำรุงอาคาร ระบบสาธารณูปโภค และเครื่องใช้ประจำอาคาร เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	3.20	ดี
	7.2 การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ พัดลม	3.80	ดีมาก
	7.3 การบำรุงรักษา ระบบโทรศัพท์	3.53	ดีมาก
	7.4 การบำรุงรักษาระบบแสงสว่าง	3.52	ดีมาก
	เฉลี่ย	3.51	ดีมาก
8	ด้านการรักษาความปลอดภัย	2.86	ดี
9	การให้บริการด้านการเจ้าหน้าที่	3.93	ดีมาก
10	ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งกลุ่มงาน	3.69	ดีมาก

## 6. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากผลการประเมินของผู้รับบริการ พบว่า มีบุคลากรเข้าประเมินจำนวนผู้ประเมินรวมทั้งสิ้น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด และแบบสอบถามแยกการประเมินเป็น 9 ประเด็น และแต่ละประเด็นมีหัวข้อย่อยในการประเมิน

ผลการประเมินพบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นค่าระดับเฉลี่ย 3.69 ดังตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งดประเมินที่ 2-2558 โดยสามารถเรียงลำดับผลการประเมิน จากมากที่สุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านการให้บริการอาคารและสถานที่ ได้ระดับเฉลี่ย 4.11 ดีมาก แยกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- การขอใช้และการให้บริการ ห้อง / อาคาร / สถานที่ ได้ระดับ 3.87
- การให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มรับรองแขกและการประชุม ได้ระดับ 4.34

ลำดับที่ 2 งานด้านการให้บริการยานพาหนะ ได้ระดับเฉลี่ย 3.97 ดีมาก

ลำดับที่ 3 งานการให้บริการด้านการเจ้าหน้าที่ ได้ระดับเฉลี่ย 3.93 ดีมาก

ลำดับที่ 4 งานด้านงานสารบรรณและธุรการ ได้ระดับเฉลี่ย 3.91 ดีมาก แยกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- การให้บริการต้อนรับ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ส่วนหน้า ได้ระดับ 3.87
- การให้บริการรับ-ส่งจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์ ได้ระดับ 4.17
- การให้บริการถ่ายเอกสาร และอัดสำเนา copy print ได้ระดับ 3.73
- การแจ้งเวียนหนังสือ ได้ระดับ 3.89

ลำดับที่ 5 งานด้านงานสวนสนามและสิ่งแวดล้อม ได้ระดับเฉลี่ย 3.75 ดีมาก แยกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- การบำรุงรักษา สวน สนาม และสิ่งแวดล้อม 3.64
- การดูแลความสะอาดลานจอดรถยนต์ 3.86

ลำดับที่ 6 งานด้านสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ ได้ระดับเฉลี่ย 3.68 ดีมาก แยกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- การให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์ ได้ระดับเฉลี่ย 3.73
- การประชาสัมพันธ์ มีช่องทางสื่อสารเพื่อแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายและการตอบรับ ได้ระดับเฉลี่ย 3.63

ลำดับที่ 7 งานด้านการให้บริการซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร ได้ระดับเฉลี่ย 3.51 ดีมาก แยกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- การตรวจเช็คและซ่อมบำรุงอาคาร ระบบสาธารณูปโภค และเครื่องใช้ประจำอาคาร เช่น โตะ เก้าอี้ ฯลฯ ได้ระดับเฉลี่ย 3.20
- การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ พัดลม ได้ระดับเฉลี่ย 3.80
- การบำรุงรักษา ระบบโทรศัพท์ ได้ระดับเฉลี่ย 3.52
- การบำรุงรักษาระบบแสงสว่าง ได้ระดับเฉลี่ย 3.51

ลำดับที่ 8 งานด้านการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ระดับเฉลี่ย 3.35 ดี แยกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- การจัดหาให้บริการน้ำดื่มประจำอาคาร ได้ระดับเฉลี่ย 3.43
- การรักษาความสะอาด เรียบร้อย ภายในและภายนอกอาคาร ได้ระดับเฉลี่ย 3.50
- การรักษาความสะอาด ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ ได้ระดับเฉลี่ย 3.10

ลำดับที่ 9 ด้านการรักษาความปลอดภัย ได้ระดับเฉลี่ย 2.86 ดี

## 7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน ควรมีการปรับปรุงทั้งการให้บริการ โดยเร่งด่วน และการปรับปรุงแบบรายการประเมิน ให้มีรายละเอียดมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1. งานที่ต้องดำเนินการปรับปรุงโดยเร่งด่วนได้แก่ งานรักษาความปลอดภัย ลองลงมาได้แก่งานซ่อมบำรุง ซึ่งมีผลการประเมินน้อยสุด 2.86 อยู่ในระดับดี
2. ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีระบุประเภทของผู้ประเมิน โดยแบ่งเป็น กลุ่ม อาจารย์ กลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษา
3. ตัดหัวข้อรายการประเมินที่ซ้ำกัน และปรับแก้ เพิ่ม ลด รายการประเมินให้เหมาะสมยิ่งขึ้น