

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

=====

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง { } ตามคำตอบของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

{ } ชาย

{ } หญิง

2. อายุ

{ } 21 – 25 ปี

{ } 25 – 30 ปี

{ } 31 – 35 ปี

{ } มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

{ } ต่ำกว่าปริญญาตรี

{ } ปริญญาตรี

{ } ปริญญาโท

{ } ปริญญาเอก

4. สถานภาพของผู้รับบริการ

{ } ผู้บริหาร

{ } อาจารย์

{ } เจ้าหน้าที่

{ } นักศึกษา

{ } ประชาชนทั่วไป

5. หน่วยงานที่สังกัด (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงาน อธิการบดี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนและเอกสารในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว และถูกต้อง					
3) มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4) การให้บริการมีความยุติธรรมและเสมอภาค เช่น การใช้บัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง					
5) การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ					
6) การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ให้บริการ					
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1) การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
2) แสดงกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย และอ่อนโยน					
3) มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้รับบริการ ยิ้มแย้มและแจ่มใส					
4) มีความสนใจ ใส่ใจ และเต็มใจให้บริการทุกครั้ง พร้อมทั้งจะให้บริการ					
5) มีการตอบรับการให้บริการ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันเวลา					

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพ ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6) มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ					
7) เคารพ รักษาวินัย ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงาน					
8) มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ					
9) มีความรู้ความสามารถ ใช้ทักษะในวิชาชีพ ตอบคำถาม แนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ					
1) สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ มองเห็นป้ายชื่อหน่วยงาน ชัดเจน					
2) อาคารเรียน สิ่งก่อสร้าง สำนักงาน สถานที่ ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ร่มรื่น และมีภูมิทัศน์สวยงาม					
3) การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย มีเคำท์เตอร์ ถาม-ตอบ และการสื่อสารด้วยสกอร์บอร์ด ระบบ LED ที่ทันสมัย					
4) มีระบบไฟฟ้าแสงเสียง โทรศัพท์และโทรสารที่ ทันสมัย รวดเร็ว เอื้อต่อการจัดกิจกรรมของ หน่วยงาน					
5) มีระบบน้ำประปาที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อ การให้บริการตามอาคารสถานที่ต่าง ๆ					
6) มีระบบสุขาภิบาลและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้ มาตรฐาน ปราศจากมลพิษทางกลิ่น และ ระบบจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ดี					

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพ ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) มีถนน ทางเดิน สนามหญ้า สถานที่พักผ่อน หย่อนใจ สวนหย่อม และสถานที่ออกกำลังกาย ที่มีบรรยากาศที่ดี สะอาด และร่มรื่น					
8) มีระบบการจราจร ควบคุมการนำรถ เข้า-ออก ในหน่วยงานเอื้อต่อผู้สัญจรไปมา และมีสถานที่ จอดรถยนต์กว้างขวาง					
9) มีระบบไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน และระบบติดกล้องวงจรปิดบริเวณมุมอับ สายตาตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1) มีการตอบรับการให้บริการตรงตามความ ต้องการอย่างต่อเนื่อง					
2) การติดต่อประสานงานครบถ้วน ชัดเจน ทุกชั้นงาน และมีความเชื่อถือได้					
3) ระบบสาธารณูปโภคสะดวกสบาย คล่องตัว เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ					
4) ตัวอาคารสถานที่ต่าง ๆ และห้องน้ำสะอาด เรียบร้อย ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์					
5) ได้รับการบริการตามกำหนดระยะเวลาและสถานที่ ที่แจ้งไว้					
6) ได้รับการบริการต่าง ๆ ที่มีประโยชน์สูงสุด และ คุ้มค่ากับการรอคอย					
7) มีโครงการ/กิจกรรมที่สามารถรองรับความ สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และ
สิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

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

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

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

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ

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

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

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

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รายงานสรุปผลการศึกษา
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยทำการศึกษาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานอธิการบดี ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร นักศึกษาและประชาชนทั่วไป

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยทั้งหมด

ตัวอย่าง ประกอบด้วย บุคลากร

ผลการวิเคราะห์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังต่อไปนี้

- เพศ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ และเป็นเพศชาย จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ

- อายุ พบว่า พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาคืออายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ อายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน คน และอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

- ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ ระดับปริญญาตรี จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ ระดับปริญญาโท จำนวน คน ประดับปริญญาเอก จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ

- สถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้บริหาร จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ
อาจารย์ จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ เจ้าหน้าที่ จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ
นักศึกษา จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ และประชาชนทั่วไป จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ
- หน่วยงานที่สังกัด พบว่า สังกัดคณะ จำนวน คน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และ สิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยภาพรวมเป็นราย ด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย

ปรากฏว่า อยู่ในระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายชื่อ ปรากฏว่า อยู่ในระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้คือ

1) ขั้นตอนและเอกสารในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว และถูกต้อง
3) มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย
4) การให้บริการมีความยุติธรรมและเสมอภาค เช่น การใช้บัตรคิวตามลำดับก่อนหลัง
5) การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ
6) การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ให้บริการ