

รายงานผลการศึกษา
ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา 2553

หน่วยนโยบายและแผน งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ
สำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
เมษายน 2554

คำนำ

เป็นที่ทราบกันดีว่าโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รองรับการให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา จำเป็นต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านที่จะเกิดขึ้นอย่างเท่าทันต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถทำให้ทราบความคิดเห็น ทัศนคติ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้มาติดต่อประสานงาน ผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ จึงได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของคณะฯ และมหาวิทยาลัย

หน่วยนโยบายและแผน งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ
สำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
เมษายน 2554

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	จ
บทนำ	1
โครงสร้างการบริหารงานภายในคณะมัณฑนศิลป์	1
โครงสร้างสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
ระยะเวลาดำเนินการ	4
สถานที่ดำเนินการ	4
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	5
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
การสำรวจข้อมูล	5
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ประโยชน์ของการศึกษา	6
ผลการศึกษาคงความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน	7
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์	11
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์	13
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	18
ภาคผนวก	20

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะฯ ตามลำดับความถี่ในการติดต่อ	8
ตารางที่ 2 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริหารและธุรการ	9
ตารางที่ 3 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริการการศึกษา	9
ตารางที่ 4 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานคลังและพัสดุ	10
ตารางที่ 5 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ	10
ตารางที่ 6 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานกิจการนักศึกษา	10
ตารางที่ 7 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริหารพระราชวังสนามจันทร์	11
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ภาพรวม	11
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	11
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	12
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	12
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	13
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ภาพรวม	13
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ จำแนกตามหน่วยงาน	14
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานบริหารและธุรการ	14
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษา	15
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานคลังและพัสดุ	15
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ	16
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานกิจการนักศึกษา	17
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานบริหารพระราชวังสนามจันทร์	17

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามหน่วยงาน	7
แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานภาพ	8
แผนภูมิที่ 3 ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคณะ	9

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะมนตรีมหาดไทย มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2553 ในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนตรีมหาดไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของคณะฯ และมหาวิทยาลัย จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะมนตรีมหาดไทย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่คณาจารย์และบุคลากรผู้ติดต่อประสานงานกับสำนักงานฯ ต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้แก่บุคลากรภายในคณะมนตรีมหาดไทย มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 73 ชุด สามารถนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะฯ พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในภาควิชา จำนวน 43 คน (ร้อยละ 58.90) รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเลขาธิการคณะฯ วิทยาลัยฯ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 24.66) และสำนักงานเลขาธิการคณะฯ พระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 16.44)

โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ คือ อาจารย์ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 41.10) รองลงมา เจ้าหน้าที่ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 35.62) ผู้บริหาร (คณบดี/รองคณบดี/เลขาธิการคณะฯ/หัวหน้างาน) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 13.70) หัวหน้าภาควิชา/รองหัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร/รองประธานหลักสูตร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 6.85) และไม่ระบุสถานภาพ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.74)

ในด้านการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการ ในส่วนงานต่าง ๆ นั้น ผู้ประเมินส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับทุกงาน โดยมีความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริหารและธุรการมากที่สุด จำนวน 47 คน (ร้อยละ 64.38) รองลงมาคืองานบริการการศึกษา จำนวน 46 คน (ร้อยละ 63.01) โดยส่วนใหญ่ผู้มาติดต่อประสานงานกับสำนักงานฯ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 43.08) มีจำนวนความถี่ในการติดต่อ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 15 คน (ร้อยละ 23.08) มีจำนวนความถี่ในการติดต่อ 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะมนตรีมหาดไทย

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภายในคณะมนตรีมหาดไทย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) และพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (ร้อยละ 70.60) และขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.44 (ร้อยละ 68.80)

2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (ร้อยละ 73.40) และการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยค้ำยดี/เป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 (ร้อยละ 76.40)

2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (ร้อยละ 66.60) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.47 (ร้อยละ 69.40)

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.80)

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภายในคณะรัฐมนตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเลขาธิการคณะฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (ร้อยละ 74.00) และพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานต่าง ๆ ดังนี้

3.1 งานบริหารและธุรการ (วังท่าพระ)

จากการศึกษา พบว่า งานบริหารและธุรการ (วังท่าพระ) มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการด้านยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 (ร้อยละ 76.60) รองลงมาคือ การบริการด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.78 (ร้อยละ 75.60)

3.2 งานบริการการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า งานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ร้อยละ 69.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำนักศึกษาออกนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 (ร้อยละ 72.20) รองลงมาคือ การประสานงานด้านการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 3.53 (ร้อยละ 70.60)

3.3 งานคลังและพัสดุ

จากการศึกษา พบว่า งานคลังและพัสดุ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ร้อยละ 69.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเบิกจ่ายเงินค่าสอน มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) รองลงมาคือ การบริการด้านเงินทดรองจ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.51 (ร้อยละ 70.20)

3.4 งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ

จากการศึกษา พบว่า งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (ร้อยละ 72.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้คำแนะนำด้านโครงการบริการวิชาการและโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.84 (ร้อยละ 76.80) รองลงมาคือ การประสานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ร้อยละ 75.00)

3.5 งานกิจการนักศึกษา

จากการศึกษา พบว่า งานกิจการนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 (ร้อยละ 71.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาของคณะฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 (ร้อยละ 72.20) รองลงมาคือ การประสานงานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษาของภาควิชา มีค่าเฉลี่ย 3.56 (ร้อยละ 71.20)

3.6 งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

จากการศึกษา พบว่า งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 (ร้อยละ 76.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับ-ส่งเอกสารและบริการสำเนาเอกสารการสอน มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.88 (ร้อยละ 77.60) รองลงมาคือ การประสานงานการเบิกจ่ายและให้ข้อมูลด้านการเงินและพัสดุ และการบริการด้านยานพาหนะ มีค่าเฉลี่ย 3.83 (ร้อยละ 76.60) เท่ากัน

4. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมัณฑนศิลป์ สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ได้รับการเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี
2. ควรมีป้ายแผนผังบอกจุดบริการและชื่อผู้ให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการมาติดต่อ
3. ควรให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง
4. ควรปรับปรุงเรื่องการพุดจาให้นุ่มนวล
5. ควรเป็นเชิงรุก มี bulletin board แสดงเจ้าหน้าที่ที่ดีเด่นประจำแต่ละเดือน สุดยอดของไตรมาส สุดยอดของภาคการศึกษา และสุดยอดแห่งปี
6. ในบางครั้งหากมีข้อเสนอแนะควรให้คำแนะนำและเสนอแนะให้อาจารย์ได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดๆ อันเกี่ยวกับข้อได้ข้อเสียของข้าราชการพลเรือน เพราะอาจารย์เอาเวลาส่วนใหญ่ในการค้นคว้าหาตำรา ไม่ได้มาอ่านเกี่ยวกับกฎระเบียบราชการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีความรู้เยอะๆ แม่นยำ ชัดเจน เพื่อให้ข้อมูลคำชี้แนะ และตอบข้อซักถามสงสัยให้อาจารย์ข้าราชการพลเรือนได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเป็นธรรมชาติ
7. เจ้าหน้าที่บางท่านทำงานดีมาก ส่วนบางท่านขาดความชำนาญในหน้าที่ และละเอียดต่อการพัฒนาปรับปรุงตนเอง หากต้องการพัฒนาภาพรวม ผู้บริหารควรตระหนักถึงรายละเอียดเรื่อง บุคคล ด้วย
8. ควรปรับปรุงเรื่องการแจ้งวาระสำคัญให้ทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะการประชุม เพื่อให้ผู้เข้าประชุมจักได้เตรียมการ (บางครั้งไม่ทราบข่าวการประชุม)
9. ภาพรวมการให้บริการเป็นที่น่าพอใจ ในส่วนที่ต้องปรับปรุงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจมาจากระบบงานที่ยังไม่ชัดเจน จึงควรให้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุงเป็นจุด ๆ ไป

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

1. สำนักงานฯ ควรมีการทบทวนบทบาท ภาระงานทั้งหมดของคณะฯ มีการเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจ สำคัญก่อน-หลัง โดยมองวัตถุประสงค์หลักงานของคณะฯ มีการสำรวจความต้องการของบุคลากร อาจารย์ และนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อปรับปรุงแก้ไขและให้บริการได้ตรงตามความต้องการตามสถานการณ์ และมีการแบ่งภาระงาน พิจารณาปริมาณงาน ความสำคัญ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานทดแทนหรือสลับกันได้
2. ควรมีการพิจารณาเรื่องจำนวนคณะกรรมการชุดต่างๆ ซึ่งมีมากเกินไป ส่งผลต่อปริมาณการประชุมในแต่ละเดือนค่อนข้างเยอะและไม่ค่อยประสบความสำเร็จในเรื่องที่เชิญประชุมหรือเท่าที่ควร ผู้เกี่ยวข้องจะใช้เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการประชุม ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการงานอื่นในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเรียบร้อย ก่อให้เกิดภาวะงานคั่งค้าง และเบื้อหนายการปฏิบัติหน้าที่โดยปริยาย
3. ควรใช้เวลาที่พอเพียงกับงานที่มอบหมายให้ประสานงานฝ่ายต่างๆ ของคณะฯ และควรให้อภัยซึ่งกันและกัน มิใช่มัดแต่จะตำหนิคนนั้นคนนี้โดยไม่บอกกล่าวให้เจ้าของเรื่องทราบ บางอย่างก็ขาดเหตุผลที่จะชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและมีใช้ฟังความข้างเดียว ควรพิจารณาทุกอย่างอย่างเหมาะสม

4. สิ่งที่ต้องปรับปรุง ด้านอุปกรณ์โสต การส่งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าช้า ขาดการใช้งานที่คล่องตัวต่อการสอน-ประชุมที่เกี่ยวข้อง มีผลกระทบต่อการทำงานของภาควิชา

5. ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การนัดหมายการประชุม และการดูแลทางกายภาพโดยรวมของคณะฯ ตลอดจนการมีผู้ประสานงานสำรองกรณีผู้รับผิดชอบงานลาหยุดราชการ เพื่อให้สามารถเดินเรื่องต่อไปได้โดยไม่สะดุด

6. งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ มีความรวดเร็วฉับไวมาก อาจจะเป็นเพราะมีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก แต่ทำงานดี

7. ควรปรับปรุงเรื่องการจัดส่งเอกสารแจ้งภาควิชา .. ตัวอย่างเอกสารที่ล่าช้า เรื่อง ขอให้มหาวิทยาลัย ทบทวนการเสนอรายชื่อผู้รับทุนปริญญาเอกในประเทศและทุนสนับสนุนการทำวิจัย ณ ต่างประเทศ ภายใต้โครงการส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษาให้ครบตามกรอบที่ได้รับ ซึ่งคณะต้องส่งกลับไปที่กองการเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดเวลา แต่ภาควิชาฯ ได้รับเอกสารเมื่อเลยกำหนดส่งแล้ว ..

8. ประทับใจงานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่น้อย แต่งานมีคุณภาพดี รวดเร็ว และอภัยภัยดี

9. ควรแยกงานบางประเภทที่มีความถี่สูงกับบุคลากรแต่ละรายที่แตกต่างกัน ให้เป็นพันธกิจเชิงรุก จัดทำ Chart ปริมาณงานที่ทำเพื่อให้บุคคลเกี่ยวข้องได้ทราบสถานะปัจจุบัน เช่น การจองคิวรถ การเชิญอาจารย์พิเศษ หรือสถานการณ์ทางการเงิน ให้เห็นเป็นประจำ ให้บุคลากรได้ประเมินหรือตัดสินใจได้รวดเร็ว แม่นยำ

10. เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเรียนรู้ความจำเป็น – ปัญหาของผู้ใช้บริการ อย่างอ้างแต่หลักการ ระเบียบทั่วไป ผู้ใช้บริการ ก็ต้องรู้ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ให้บริการ

11. ต้นทางเอกสารถ้าทำเป็น pdf file จะทำให้ประหยัดกระดาษได้อีกมาก

12. การบริการอยู่ในระดับที่น่าพอใจระดับหนึ่ง อยากให้ทุกคนยิ้มแย้มตลอดไป

13. ความรับผิดชอบของงานแต่ละส่วน บุคลากรทุกคนได้พยายามจัดทำและให้บริการอย่างเต็มที่แล้ว ได้ผลในภาพรวมของทุกงานเป็นที่น่าพอใจ เรื่องที่ควรปรับปรุงโดยเร็ว คือ

1) การรายงานผลการประชุม เพื่อแจ้งมติที่ต้องดำเนินการให้งานที่เกี่ยวข้องทราบไปดำเนินการได้ทันการ

2) การติดตามผลกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อให้งานกิจกรรม/โครงการ มีกระบวนการทำงานตามกำหนดเวลา และบรรลุเป้าหมาย

3) การให้ความสำคัญกับการหารือในที่ประชุมของหน่วยงาน เพื่อจะได้หาข้อยุติในการดำเนินงานร่วมกันในทุกเรื่อง

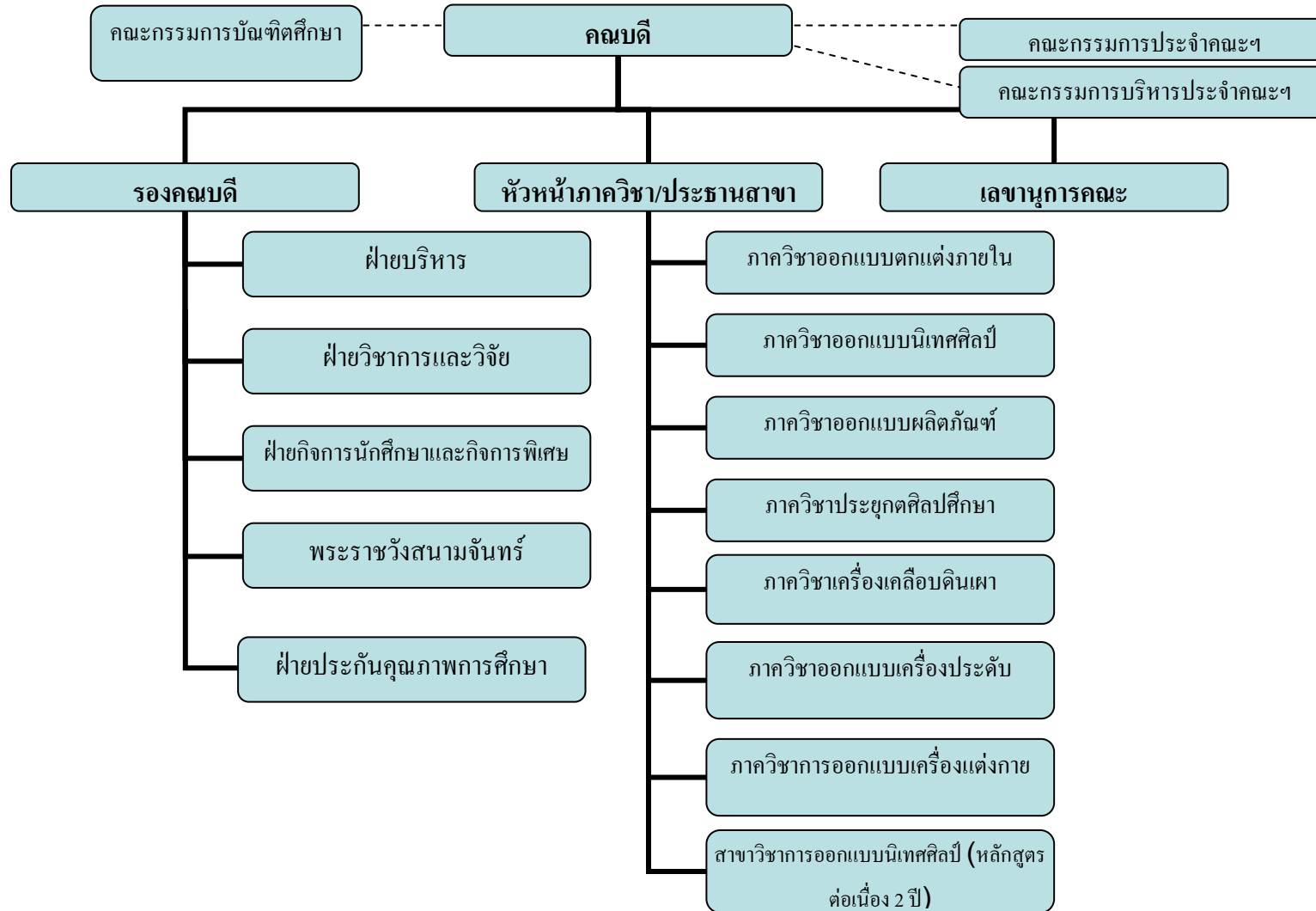
บทนำ

คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีภารกิจด้านการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีการบริหารจัดการทางด้านกายภาพและบริการจัดการเรียนการสอน ใน 2 วิทยาเขต คือ วังท่าพระ และวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม มีโครงสร้างการบริหารภายในคณะฯ โดยแบ่งเป็นภาควิชา/สาขาวิชา และสำนักงานเลขานุการคณะ ประกอบด้วย ภาควิชาออกแบบตกแต่งภายใน ภาควิชาออกแบบนิเทศศิลป์ ภาควิชาออกแบบผลิตภัณฑ์ ภาควิชาประยุกต์ศิลปศึกษา ภาควิชาเครื่องเคลือบดินเผา ภาควิชาออกแบบเครื่องประดับ ภาควิชาการออกแบบเครื่องแต่งกาย สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์ (หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี) และสำนักงานเลขานุการคณะ โดยมีคณบดี และรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้บริหารระดับคณะ มีหัวหน้าภาควิชา/ประธานสาขาวิชา เป็นผู้บริหารระดับภาควิชา/สาขาวิชา และมีเลขานุการคณะ เป็นผู้บริหารระดับสำนักงานเลขานุการคณะ

โครงสร้างการบริหารงานภายในคณะมัณฑนศิลป์

โครงสร้างการบริหารงานของคณะมัณฑนศิลป์ เป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2531 และ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการใหม่มหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2530 ได้แบ่งส่วนราชการของคณะมัณฑนศิลป์ เป็นภาควิชา 5 ภาควิชา 1 สำนักงานเลขานุการ ได้แก่ ภาควิชาออกแบบตกแต่งภายใน ภาควิชาออกแบบนิเทศศิลป์ ภาควิชาออกแบบผลิตภัณฑ์ ภาควิชาประยุกต์ศิลปศึกษา ภาควิชาเครื่องเคลือบดินเผา สำนักงานเลขานุการ และตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 เรื่องการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2546 เป็นหน่วยงานในกำกับของคณะมัณฑนศิลป์อีก 1 ภาควิชา คือ ภาควิชาออกแบบเครื่องประดับ ต่อมาในปีการศึกษา 2548 คณะฯได้ขยายการศึกษาโดยเปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) อีก 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์ และสาขาวิชาการออกแบบเครื่องแต่งกาย ซึ่งตาม ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 เรื่องการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2553 ให้จัดตั้งภาควิชาการออกแบบเครื่องแต่งกาย เป็นหน่วยงานในกำกับในคณะมัณฑนศิลป์ อีก 1 ภาควิชา การบริหารงานภายในคณะมัณฑนศิลป์ สามารถแสดงได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้

โครงสร้างการบริหารงานภายในคณะมัณฑนศิลป์



โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการ คณะมัณฑนศิลป์

สำนักงานเลขาธิการคณะมัณฑนศิลป์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ ในด้านต่าง ๆ มีหน้าที่หลักในการให้บริการ สนับสนุนวิชาการและธุรการ แก่คณาจารย์ นักศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและภายนอกคณะ มีหัวหน้างานเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้นดูแลบริหารงานในแต่ละงาน ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวน 6 งาน และมีภาระหน้าที่ของหน่วยงานย่อยต่างๆ ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ

รับผิดชอบ งานหนังสือราชการ การเวียนเรื่อง หนังสือภายในและนอกหน่วยงาน ดำเนินการด้านพิธีการของโครงการต่าง ๆ และการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชุมของหน่วยงาน งานด้านบุคคล การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากร และการจัดทำทะเบียนประวัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของคณะ งานดูแล จัดระเบียบของอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องประชุม และการทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัย รวมถึงงานซ่อมแซม บำรุงรักษาสถานที่และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของอาคารและยานพาหนะ รวมถึงการดำเนินงานหน่วยงานจัดตั้งใหม่ของคณะ และประสานงานการจัดดำเนินการของหน่วยต่างๆในการขอจัดตั้งงบประมาณ และประเมินกิจกรรมของโครงการ ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน คือ หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะและหน่วยบริหารงานกิจการพิเศษ

2. งานบริการการศึกษา

รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ในด้านทะเบียน ด้านประเมินผลการศึกษา การประสานงานอาจารย์ผู้สอน ประสานงานนักศึกษา การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรโครงการพิเศษและวิเทศสัมพันธ์ บริการโสตทัศนูปกรณ์ การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นทางระบบเครือข่ายทางไกล และผลิตสื่อการสอน ประกอบด้วย 4 หน่วย คือ หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยพัฒนาหลักสูตร หน่วยจัดการศึกษาหลักสูตรโครงการพิเศษและวิเทศสัมพันธ์ และหน่วยผลิต บริการสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา

3. งานคลังและพัสดุ

รับผิดชอบการกำกับและควบคุมการปฏิบัติงานการเงิน บัญชี และพัสดุของคณะฯ ทั้งวังท่าพระ และพระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย 2 หน่วย คือ หน่วยการเงินและบัญชี และหน่วยพัสดุ

4. งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ

รับผิดชอบงานด้านแผนงานและการประเมินผล การจัดทำงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้นอก การขอกรอบอัตราตั้งใหม่ การรวบรวมข้อมูล สถิติทางการศึกษาและที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการประสานการดำเนินงานวิจัย บริการวิชาการ และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ ประกอบด้วย 3 หน่วย คือ หน่วยนโยบายและแผน หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา และหน่วยบริการวิชาการและวิจัย

5. งานกิจการนักศึกษา

รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจกรรมและโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาในด้านต่างๆ ดูแล ให้คำปรึกษาเรื่องการจัดกิจกรรมนักศึกษา ในด้านการบริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษานำเสนอและจัดกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ จัดทำประเมินผลโครงการและกิจกรรมนักศึกษา สนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านบริหารและธุรการภาควิชา คลังและพัสดุของภาควิชา ด้านงานแผนและส่งเสริมทางวิชาการภาควิชา รวมถึงงานนักศึกษาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 3 หน่วย คือ หน่วยกิจกรรมและโครงการนักศึกษา หน่วยกิจกรรมสนับสนุนการเรียนการสอนและพัฒนาการศึกษา และหน่วยกิจกรรมนักศึกษาสัมพันธ์

6. งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

รับผิดชอบ ด้านการบริการการเงินและบัญชี ด้านงานธุรการวิทยาเขต การประสานงานอื่น ๆ ด้านการบริหารงานอาคาร การบริการการเรียนการสอน ประสานงานด้านกิจกรรมนักศึกษาที่จัดที่พระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย 2 หน่วย คือ หน่วยบริหารทั่วไป การเงินและพัสดุ และ หน่วยบริการการศึกษาและอาคารปฏิบัติวิทยาเขต

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของคณะและมหาวิทยาลัย จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2553
2. เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2553 ทำการศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่
 - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
 - (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน 6 งาน ได้แก่
 - (1) งานบริหารและธุรการ (วังท่าพระ)
 - (2) งานบริการการศึกษา
 - (3) งานคลังและพัสดุ
 - (4) งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ
 - (5) งานกิจการนักศึกษา และ
 - (6) งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2554 (รวมระยะเวลา 4 เดือน)

สถานที่ดำเนินการ

คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และ
คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2553 จำนวนทั้งสิ้น 136 คน (ไม่รวมบุคลากรที่ลาศึกษาต่อ) ประกอบด้วย

- 1) ข้าราชการ สาย ก จำนวน 42 คน
- 2) ข้าราชการ สาย ข จำนวน 5 คน
- 3) ข้าราชการ สาย ค จำนวน 9 คน
- 4) พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ จำนวน 42 คน
- 5) พนักงานมหาวิทยาลัย สายบริหารและปฏิบัติงานทั่วไป จำนวน 9 คน
- 6) ลูกจ้างประจำ จำนวน 12 คน
- 7) ลูกจ้างชั่วคราว สายวิชาการ จำนวน 1 คน
- 8) ลูกจ้างชั่วคราว สายสนับสนุน จำนวน 14 คน
- 9) พนักงานราชการ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ คือแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ ประจำปีการศึกษา 2553

การสำรวจข้อมูล

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ ประจำปีการศึกษา 2553 ดำเนินการโดยผู้ศึกษาได้แจกแบบประเมินให้แก่บุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ทุกภาควิชา/หน่วยงาน ระหว่างวันที่ 2 ถึงวันที่ 14 มกราคม 2554

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบประเมินให้แก่บุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ทุกภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา เก็บแบบกรอกข้อมูลประเมินกลับคืนด้วยตนเอง และบางส่วนขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาช่วยรวบรวมและจัดส่งให้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสำรวจ (Questionnaire) ซึ่งจำแนกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ส่วนในการปฏิบัติงาน สถานภาพ การติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะฯ และจำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ และความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการฯ ประกอบด้วย 6 งาน คือ

- 1) งานบริหารและธุรการ (วังท่าพระ) จำนวน 5 ข้อ
- 2) งานบริการการศึกษา จำนวน 5 ข้อ
- 3) งานคลังและพัสดุ จำนวน 4 ข้อ
- 4) งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ จำนวน 6 ข้อ
- 5) งานกิจการนักศึกษา จำนวน 3 ข้อ
- 6) งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการฯ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับการให้คะแนน คือ

พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การแปลผลคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก
คะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อย
คะแนน 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ คำถามแบบปลายเปิด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Science : SPSS)

โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean: \bar{x} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

การนำเสนอข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง และความเรียงประกอบการบรรยายเป็นตอนๆ

ประโยชน์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบผลความพึงพอใจของบุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะ ประจำปีการศึกษา 2553
2. ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของบุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ ที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ
3. ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการปรับปรุงพัฒนาตนเอง พัฒนาการให้บริการ และพัฒนาการทำงานของบุคลากรทุกระดับให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เป็นข้อมูลหรือเอกสารประกอบการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2553

การศึกษาคความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์ ประจำปีการศึกษา 2553 ในครั้งนี้ ได้จัดส่งแบบประเมินให้แก่บุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2553 จำนวน 136 คน และได้รับแบบประเมินกลับคืนจำนวนทั้งสิ้น 73 ชุด (ร้อยละ 53.68) สามารถนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

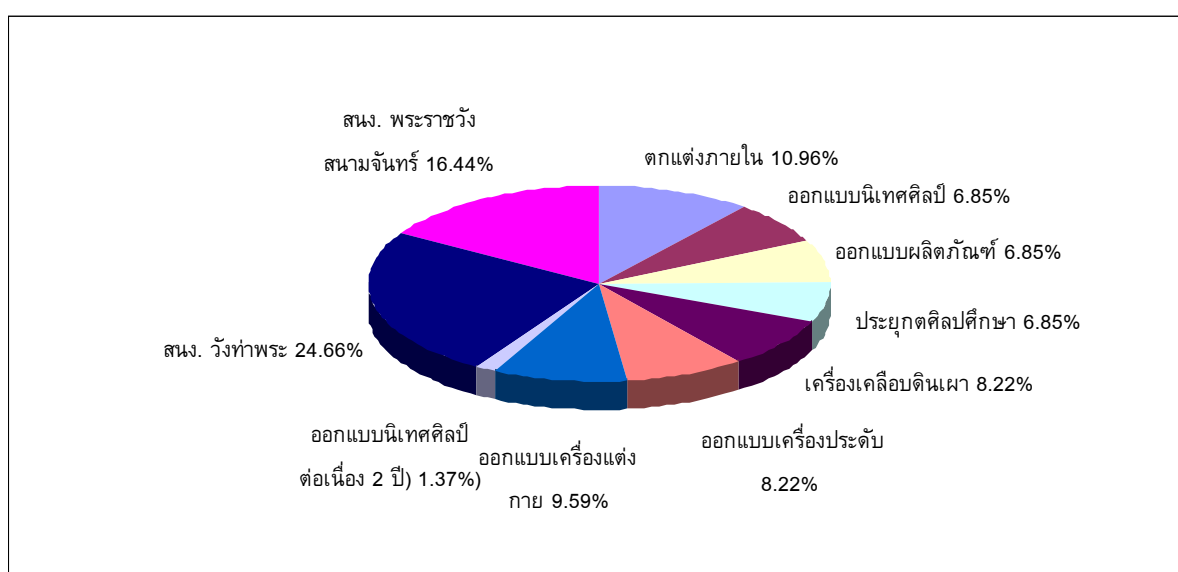
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการฯ
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการฯ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

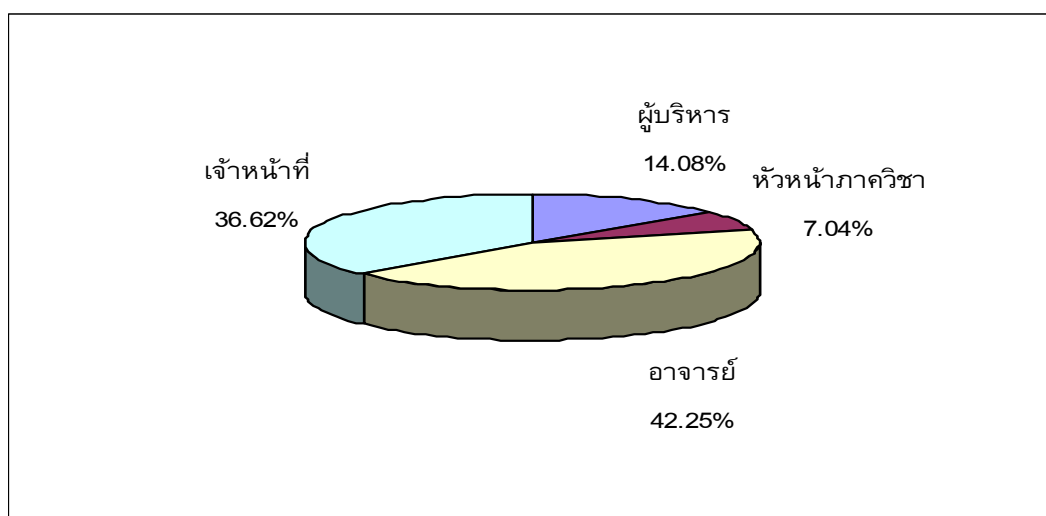
การศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ พบว่าประเมิน ปฏิบัติงานอยู่ในภาควิชาเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 43 คน (ร้อยละ 58.90) รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเลขานุการคณะ วังท่าพระ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 24.66) และสำนักงานเลขานุการคณะ พระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 16.44)

โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ คือ อาจารย์ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 41.10) รองลงมา เจ้าหน้าที่ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 35.62) ผู้บริหาร (คณบดี /รองคณบดี/เลขานุการคณะ/หัวหน้างาน) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 13.70) หัวหน้าภาควิชา/รองหัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร/รองประธานหลักสูตร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 6.85) และไม่ระบุสถานภาพ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.74)

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามหน่วยงาน



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานภาพ



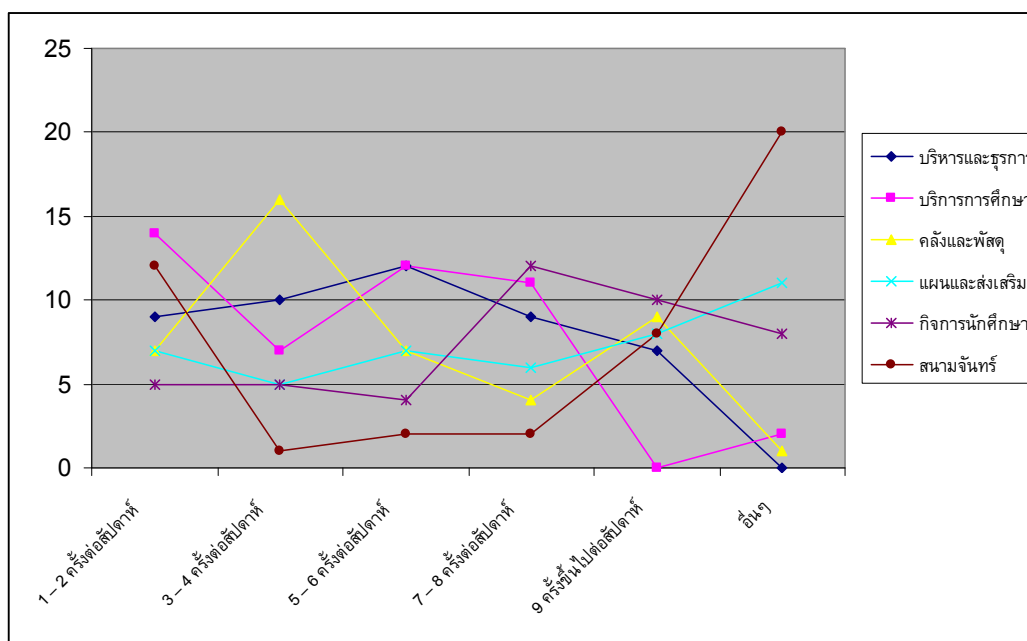
ในด้านการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคณะมนตรีคณบดี ส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับทุกงาน โดยมีความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริหารและธุรการ มากที่สุด จำนวน 47 คน (ร้อยละ 64.38) รองลงมาคือ งานบริการการศึกษา จำนวน 46 คน (ร้อยละ 63.01) งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 61.64) และงานคลังและพัสดุ งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ และงานกิจการนักศึกษา จำนวน 44 คน (ร้อยละ 60.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคณะ ตามลำดับความถี่ในการติดต่อ

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานบริหารและธุรการ	47	64.38
2. งานบริการการศึกษา	46	63.01
3. งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์	45	61.64
4. งานคลังและพัสดุ	44	60.27
5. งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ	44	60.27
6. งานกิจการนักศึกษา	44	60.27

ส่วนใหญ่ผู้มาติดต่อประสานงานกับสำนักงานฯ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 43.08) มีจำนวนความถี่ 1 - 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 15 คน (ร้อยละ 23.08) มีจำนวนความถี่ 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 12.31) มีจำนวนความถี่ 5 - 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 10.77) มีจำนวนความถี่ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และติดต่อลักษณะอื่นๆ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 10.77)

แผนภูมิที่ 3 ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะ



ตารางที่ 2 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริหารและธุรการ

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	9	19.15
2. 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	10	21.28
3. 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	12	25.53
4. 7 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	9	19.15
5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	7	14.89
รวม	47	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริการการศึกษา

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	14	30.43
2. 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	7	15.22
3. 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	12	26.09
4. 7 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	11	23.91
5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	0	0.00
6. อื่น ๆ	2	4.35
รวม	46	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานคลังและพัสดุ

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	7	15.91
2. 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	16	36.36
3. 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	7	15.91
4. 7 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	4	9.09
5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	9	20.45
6. อื่น ๆ	1	2.27
รวม	44	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	7	15.91
2. 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	5	11.36
3. 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	7	15.91
4. 7 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	6	13.64
5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	8	18.18
6. อื่น ๆ	11	25.00
รวม	44	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานกิจการนักศึกษา

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	5	11.36
2. 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	5	11.36
3. 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	4	9.09
4. 7 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	12	27.27
5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	10	22.73
6. อื่น ๆ	8	18.18
รวม	44	100.00

ตารางที่ 7 จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับงานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

การติดต่อประสานงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	12	26.67
2. 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์	1	2.22
3. 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	2	4.44
4. 7 – 8 ครั้งต่อสัปดาห์	2	4.44
5. 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์	8	17.78
6. อื่น ๆ	20	44.44
รวม	45	100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะมัณฑนศิลป์

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) และพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจในการให้บริการ	8 (11.27)	30 (42.25)	29 (40.85)	4 (5.63)	-	3.59	0.77	มาก

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (ร้อยละ 70.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.44 (ร้อยละ 68.80)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	6 (8.22)	26 (35.62)	35 (47.95)	6 (8.22)	-	3.44	0.76	ปานกลาง
มีช่องทางการรับบริการและ ข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	6 (8.45)	24 (33.80)	32 (45.07)	7 (9.86)	2 (2.82)	3.35	0.88	ปานกลาง

\bar{X} = 3.53

S.D. = 0.85

2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (ร้อยละ 73.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ / เป็นมิตร / อธิยาศยดี / เป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 (ร้อยละ 76.40)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อธิยาศยดี/เป็นกันเอง	17 (23.29)	29 (39.73)	25 (34.25)	1 (1.37)	1 (1.37)	3.82	0.86	มาก
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	9 (12.33)	32 (43.84)	27 (36.99)	4 (5.48)	1 (1.37)	3.60	0.83	มาก
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	12 (16.67)	26 (36.11)	27 (37.50)	5 (6.94)	2 (2.78)	3.56	0.95	มาก

$$\bar{X} = 3.67$$

$$S.D. = 0.87$$

2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (ร้อยละ 66.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.47 (ร้อยละ 69.40)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่/ตำแหน่งงาน/ภารกิจด้านการบริการอย่างชัดเจน	8 (10.96)	30 (41.10)	23 (31.51)	10 (13.70)	2 (2.74)	3.44	0.96	ปานกลาง
มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลและช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	6 (8.22)	26 (35.62)	30 (41.10)	8 (10.96)	3 (4.11)	3.33	0.93	ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	7 (9.86)	27 (38.03)	30 (42.25)	6 (8.45)	1 (1.41)	3.47	0.84	ปานกลาง

$$\bar{X} = 3.33$$

$$S.D. = 0.85$$

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ร้อยละ 75.00)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ	13 (18.06)	22 (30.56)	32 (44.44)	4 (5.56)	1 (1.39)	3.58	0.90	มาก
ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	19 (26.03)	24 (32.88)	26 (35.62)	1 (1.37)	3 (4.11)	3.75	0.99	มาก
คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	8 (11.11)	31 (43.06)	29 (40.28)	4 (5.56)	-	3.60	0.76	มาก

\bar{X} = 3.64

S.D. = 0.88

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภายในคณะมัณฑนศิลป์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการคณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) (ตารางที่ 13) และเมื่อจำแนกตามหน่วยงาน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานต่าง ๆ ในระดับปานกลาง และ ระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานฯ	7 (10.61)	27 (40.91)	30 (45.46)	2 (3.03)	-	3.59	0.72	มาก

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริหารและธุรการ	3.59	71.80	มาก
2. งานบริการการศึกษา	3.48	69.60	ปานกลาง
3. งานคลังและพัสดุ	3.48	69.60	ปานกลาง
4. งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ	3.63	72.60	มาก
5. งานกิจการนักศึกษา	3.55	71.00	มาก
6. งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์	3.81	76.20	มาก

3. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ คณะมัณฑนศิลป์ จำแนกตามประเภทงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะฯ สามารถจำแนกการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจตามประเภทงาน ภายในสำนักงานเลขาธิการคณะฯ ดังรายละเอียดดังนี้

3.1 งานบริหารและธุรการ

จากการศึกษา พบว่า งานบริหารและธุรการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการด้านยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 (ร้อยละ 76.60) รองลงมาคือ การบริการด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.78 (ร้อยละ 75.60)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานบริหารและธุรการ

งานบริหารและธุรการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การรับ-ส่งเอกสารและบริการงานพิมพ์	4 (6.67)	21 (35.00)	31 (51.67)	1 (1.67)	3 (5.00)	3.37	0.84	ปานกลาง
การให้ข้อมูลด้านบุคลากร	3 (5.09)	20 (33.90)	28 (47.46)	6 (10.17)	2 (3.39)	3.27	0.85	ปานกลาง
การบริการด้านอาคารสถานที่	12 (18.75)	28 (43.75)	22 (34.38)	2 (3.13)	-	3.78	0.79	มาก
การบริการด้านยานพาหนะ	13 (20.00)	31 (47.69)	19 (29.23)	1 (1.54)	1 (1.54)	3.83	0.82	มาก
การติดต่อขอหนังสือรับรองหรือเป็นกรรมการภายนอก	8 (14.82)	19 (35.19)	20 (37.04)	3 (5.56)	4 (7.41)	3.44	1.06	ปานกลาง

\bar{X} = 3.59

S.D. = 0.82

3.2 งานบริการการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า งานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ร้อยละ 69.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำนักศึกษาออกนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 (ร้อยละ 72.20) รองลงมาคือ การประสานงานด้านการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 3.53 (ร้อยละ 70.60)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การประสานงานด้านการเรียนการสอน	8 (13.79)	23 (39.66)	19 (32.76)	8 (13.79)	-	3.53	0.90	มาก
การประสานงานเชิญอาจารย์พิเศษ	4 (7.55)	22 (41.51)	16 (30.19)	8 (15.09)	3 (5.66)	3.30	1.01	ปานกลาง
การนำนักศึกษาออกนอกสถานที่	7 (12.96)	26 (48.15)	16 (29.63)	3 (5.56)	2 (3.70)	3.61	0.92	มาก
การเรียนการสอน งานบริการด้านหลักสูตร	5 (9.09)	20 (36.36)	25 (45.46)	3 (5.46)	2 (3.64)	3.42	0.88	ปานกลาง
การบริการคอมพิวเตอร์ / โสตทัศนูปกรณ์	6 (9.68)	22 (35.48)	23 (37.10)	8 (12.90)	3 (4.84)	3.32	0.99	ปานกลาง

\bar{X} = 3.48

S.D. = 0.88

3.3 งานคลังและพัสดุ

จากการศึกษา พบว่า งานคลังและพัสดุ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ร้อยละ 69.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเบิกจ่ายเงินค่าสอน มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.59 (ร้อยละ 71.80) รองลงมาคือ การบริการด้านเงินทดรองจ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.51 (ร้อยละ 70.20)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานคลังและพัสดุ

งานคลังและพัสดุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การเบิก-จ่ายเงินค่าสอน	7 (12.07)	24 (41.38)	23 (39.66)	4 (6.90)	-	3.59	0.80	มาก
การบริการด้านเงินทดรองจ่าย	4 (7.02)	26 (45.61)	23 (40.35)	3 (5.26)	1 (1.75)	3.51	0.78	มาก
การบริการเบิก-จ่ายวัสดุ และ บริการจัดซ่อมครุภัณฑ์	7 (11.48)	20 (32.79)	27 (44.26)	5 (8.20)	2 (3.28)	3.41	0.92	ปานกลาง
การให้ข้อมูลด้านระเบียบการเงินและการเบิกจ่าย	7 (11.86)	19 (32.20)	24 (40.68)	4 (6.78)	5 (8.48)	3.32	1.06	ปานกลาง

\bar{X} = 3.48

S.D. = 0.81

3.4 งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ

จากการศึกษา พบว่า งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (ร้อยละ 72.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้คำแนะนำด้านโครงการบริการวิชาการและโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.84 (ร้อยละ 76.80) รองลงมา คือ การประสานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ร้อยละ 75.00)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ

งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดทำแผนและงบประมาณ	10 (16.67)	23 (38.33)	21 (35.00)	6 (10.00)	-	3.62	0.89	มาก
การประสานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	12 (20.00)	24 (40.00)	21 (35.00)	3 (5.00)	-	3.75	0.84	มาก
การให้คำแนะนำและประสานงานด้านการวิจัย	6 (10.71)	19 (33.93)	20 (35.71)	9 (16.07)	2 (3.57)	3.32	0.99	ปานกลาง
การให้คำแนะนำด้านโครงการบริการวิชาการ และโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	8 (15.39)	18 (34.62)	19 (36.54)	5 (9.62)	2 (3.85)	3.84	1.00	มาก
การประเมินผลการดำเนินงาน/โครงการต่าง ๆ	6 (11.11)	21 (38.89)	24 (44.44)	3 (5.56)	-	3.56	0.77	มาก
การติดตามผลการดำเนินงานตามแผน	6 (11.32)	16 (30.19)	27 (50.94)	3 (5.66)	1 (1.89)	3.43	0.84	ปานกลาง

$$\bar{X} = 3.63$$

$$S.D. = 0.77$$

3.5 งานกิจการนักศึกษา

จากการศึกษา พบว่า งานกิจการนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 (ร้อยละ 71.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาของคณะฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 (ร้อยละ 72.20) รองลงมาคือ การประสานงานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษาของภาควิชา มีค่าเฉลี่ย 3.56 (ร้อยละ 71.20)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานกิจการนักศึกษา

งานกิจการนักศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาของคณะฯ	7 (12.28)	24 (42.11)	23 (40.35)	3 (5.26)	-	3.61	0.77	มาก
การประสานงานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษาของภาควิชา	5 (8.77)	25 (43.86)	24 (42.11)	3 (5.26)	-	3.56	0.73	มาก
การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	4 (6.78)	22 (37.29)	23 (38.98)	9 (15.25)	1 (1.70)	3.32	0.88	ปานกลาง

$\bar{X} = 3.55$

S.D. = 0.71

3.6 งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

จากการศึกษา พบว่า งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 (ร้อยละ 76.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับ-ส่งเอกสารและบริการสำเนาเอกสารการสอน มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.88 (ร้อยละ 77.60) รองลงมาคือ การประสานงานการเบิกจ่ายและให้ข้อมูลด้านการเงินและพัสดุ และการบริการด้านยานพาหนะ มีค่าเฉลี่ย 3.83 (ร้อยละ 76.60) เท่ากัน

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานบริหารพระราชวังสนามจันทร์

งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การรับ-ส่งเอกสารและบริการสำเนาเอกสารการสอน	13 (22.03)	28 (47.46)	16 (27.12)	2 (3.39)	-	3.88	0.79	มาก
การประสานงานการเบิกจ่ายและให้ข้อมูลด้านการเงินและพัสดุ	11 (20.37)	24 (44.44)	18 (33.33)	1 (1.85)	-	3.83	0.77	มาก
การบริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์โสต	13 (22.81)	21 (36.84)	21 (36.84)	2 (3.51)	-	3.79	0.84	มาก
การบริการด้านยานพาหนะ	13 (22.41)	23 (39.66)	21 (36.21)	1 (1.72)	-	3.83	0.80	มาก
การให้บริการศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง	9 (16.07)	21 (37.50)	25 (44.64)	-	1 (1.79)	3.66	0.82	มาก
การบริการด้านห้องพัก	6 (13.04)	14 (30.44)	17 (36.96)	4 (8.70)	5 (10.87)	3.26	1.14	ปานกลาง

$\bar{X} = 3.81$

S.D. = 0.72

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์ สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ได้รับการเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี
2. ควรมีป้ายแผนผังบอกจุดบริการและชื่อผู้ให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการมาติดต่อ
3. ควรให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง
4. ควรปรับปรุงเรื่องการพูดจาให้นุ่มนวล
5. ควรเป็นเชิงรุก มี bulletin board แสดงเจ้าหน้าที่ที่ดีเด่นประจำแต่ละเดือน สุดยอดของไตรมาส สุดยอดของภาคการศึกษา และสุดยอดแห่งปี
6. ในบางครั้งหากมีข้อเสนอแนะควรให้คำแนะนำและเสนอแนะให้อาจารย์ได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับข้อได้ข้อเสียของข้าราชการพลเรือน เพราะอาจารย์เอาเวลาส่วนใหญ่ในการค้นคว้าหาตำรา ไม่ได้มาอ่านเกี่ยวกับกฎระเบียบราชการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีความรู้เยอะๆ แม่นยำ ชัดเจน เพื่อให้ข้อมูลคำชี้แนะ และตอบข้อซักถามสงสัยให้อาจารย์ข้าราชการพลเรือนได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเป็นธรรมชาติ
7. เจ้าหน้าที่บางท่านทำงานดีมาก ส่วนบางท่านขาดความชำนาญในหน้าที่ และละเลยต่อการพัฒนาปรับปรุงตนเอง หากต้องการพัฒนาภาพรวม ผู้บริหารควรตระหนักถึงรายละเอียดเรื่อง บุคคล ด้วย
8. ควรปรับปรุงเรื่องการแจ้งวาระสำคัญให้ทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะการประชุม เพื่อให้ผู้เข้าประชุมจักได้เตรียมการ (บางครั้งไม่ทราบข่าวการประชุม)
9. ภาพรวมการให้บริการเป็นที่น่าพอใจ ในส่วนที่ต้องปรับปรุงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจมาจากระบบงานที่ยังไม่ชัดเจน จึงควรให้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุงเป็นจุด ๆ ไป

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

1. สำนักงานฯ ควรมีการทบทวนบทบาท ภาระงานทั้งหมดของคณะฯ มีการเรียงลำดับความสำคัญตามภารกิจ สำคัญก่อน-หลัง โดยมองวัตถุประสงค์หลักงานของคณะฯ มีการสำรวจความต้องการของบุคลากร อาจารย์ และนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อปรับปรุงแก้ไขและให้บริการได้ตรงตามความต้องการตามสถานการณ์ และมีการแบ่งภาระงาน พิจารณาปริมาณงาน ความสำคัญ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานทดแทนหรือสลับกันได้
2. ควรมีการพิจารณาเรื่องจำนวนคณะกรรมการชุดต่างๆ ซึ่งมีมากเกินไป ส่งผลต่อปริมาณการประชุมในแต่ละเดือนค่อนข้างเยอะและไม่ค่อยประสบความสำเร็จในเรื่องที่เชิญประชุมหรือเท่าที่ควร ผู้เกี่ยวข้องจะใช้เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการประชุม ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการงานอื่นในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเรียบร้อย ก่อให้เกิดภาวะงานค้างค้ำ และเบียดเบียนการปฏิบัติหน้าที่โดยปริยาย
3. ควรให้เวลาที่พอเพียงกับงานที่มอบหมายให้ประสานงานฝ่ายต่างๆ ของคณะฯ และควรให้อภัยซึ่งกันและกัน มิใช่มีแต่จะตำหนิคนนั้นคนนี้โดยไม่บอกกล่าวให้เจ้าของเรื่องทราบ บางอย่างก็ขาดเหตุผลที่จะชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและมีชี้ฟังความข้างเดียว ควรพิจารณาทุกอย่างอย่างเหมาะสม
4. สิ่งที่ต้องปรับปรุง ด้านอุปกรณ์โสต การส่งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าช้า ขาดการใช้งานที่คล่องตัวต่อการสอน-ประชุมที่เกี่ยวข้อง มีผลกระทบต่อการทำงานของภาควิชา
5. ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การนัดหมายการประชุม และการดูแลทางกายภาพโดยรวมของคณะฯ ตลอดจนการมีผู้ประสานงานสำรองกรณีผู้รับผิดชอบงานลาหยุดราชการ เพื่อให้สามารถเดินเรื่องต่อไปได้โดยไม่สะดุด

6. งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ มีความรวดเร็วฉับไวมาก อาจจะเป็นเพราะมีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก แต่ทำงานดี

7. ควรปรับปรุงเรื่องการจัดส่งเอกสารแจ้งภาควิชา .. ตัวอย่างเอกสารที่ล่าช้า เรื่อง ขอให้มหาวิทยาลัย ทบพทวนการเสนอรายชื่อผู้รับทุนปริญญาเอกในประเทศและทุนสนับสนุนการทำวิจัย ณ ต่างประเทศ ภายใต้โครงการ ส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษาให้ครบตามกรอบที่ได้รับ ซึ่งคณะฯต้องส่งกลับไปที่กองการเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดเวลา แต่ภาควิชาฯได้รับเอกสารเมื่อเลยกำหนดส่งแล้ว ..

8. ประทับใจงานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่น้อย แต่งานมีคุณภาพดี รวดเร็ว และอภัยยศยดี

9. ควรแยกงานบางประเภทที่มีความถี่สูงกับบุคลากรแต่ละรายที่แตกต่างกัน ให้เป็นพันธกิจเชิงรุก จัดทำ Chart ปริมาณงานที่ทำเพื่อให้บุคคลเกี่ยวข้องได้ทราบสถานะปัจจุบัน เช่น การจองคิวรถ การเชิญอาจารย์ พิเศษ หรือสถานการณ์ทางการเงิน ให้เห็นเป็นประจำ ให้บุคลากรได้ประเมินหรือตัดสินใจได้รวดเร็ว แม่นยำ

10. เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเรียนรู้ความจำเป็น – ปัญหาของผู้ใช้บริการ อย่างอ้างแต่หลักการ ระเบียบทั่วไป ผู้ใช้บริการ ก็ต้องรู้ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ให้บริการ

11. ต้นทางเอกสารถ้าทำเป็น pdf file จะทำให้ประหยัดกระดาษได้อีกมาก

12. การบริการอยู่ในระดับที่น่าพอใจระดับหนึ่ง อยากให้ทุกคนยิ้มแย้มตลอดไป

13. ความรับผิดชอบของงานแต่ละส่วน บุคลากรทุกคนได้พยายามจัดทำและให้บริการอย่างเต็มที่แล้ว ได้ผลในภาพรวมของทุกงานเป็นที่น่าพอใจ เรื่องที่ควรปรับปรุงโดยเร็ว คือ

1) การรายงานผลการประชุม เพื่อแจ้งมติที่ต้องดำเนินการให้งานที่เกี่ยวข้องทราบไปดำเนินการได้ ทันการ

2) การติดตามผลกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อให้งานกิจกรรม/โครงการ มีกระบวนการทำงานตามกำหนดเวลา และบรรลุเป้าหมาย

3) การให้ความสำคัญกับการหารือในที่ประชุมของหน่วยงาน เพื่อจะได้หาข้อยุติในการดำเนินงาน ร่วมกันในทุกเรื่อง

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานเลขานุการ คณะมัณฑนศิลป์
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2553**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ X ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1) ท่านปฏิบัติงานในส่วนใด

- | | | |
|--|---|---------------------------|
| 1. ภาควิชาออกแบบภายใน | 2. ภาควิชาออกแบบนิเทศศิลป์ | 3. ภาควิชาออกแบบผลิตภัณฑ์ |
| 4. ภาควิชาประยุกต์ศิลปศึกษา | 5. ภาควิชาเครื่องเคลือบดินเผา | |
| 6. ภาควิชาออกแบบเครื่องประดับ | 7. สาขาวิชาการออกแบบเครื่องแต่งกาย | |
| 8. สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์ (ต่อเนื่อง) | | |
| 9. สำนักงานเลขานุการ วังท่าพระ | 10. สำนักงานเลขานุการ พระราชวังสนามจันทร์ | |

2) สถานภาพ

- | | |
|--|----------------|
| 1. ผู้บริหาร (คณบดี / รองคณบดี / เลขานุการคณะ / หัวหน้างาน) | |
| 2. หัวหน้าภาควิชา / รองหัวหน้าภาควิชา / ประธานหลักสูตร / รองประธานหลักสูตร | |
| 3. อาจารย์ | 4. เจ้าหน้าที่ |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว					
	1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/ยิ้มแย้ม/เป็นกันเอง					
	2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
	2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ / ตำแหน่งงาน / ภารกิจด้านการบริการ อย่างชัดเจน					
	3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลและช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ					
	3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ					
	4.2 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป					
	4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
◆ ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการ ภาพรวม						

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ (สิ่งที่ประทับใจ/สิ่งที่ควรปรับปรุง)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานเลขานุการคณะฯ

ส่วนที่ 1

1. ท่านติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะฯ ในส่วนใดบ้าง เรียงตามลำดับความถี่ ในการติดต่อ

(1 หมายถึง ความถี่ในการติดต่อมากที่สุด ... 6 หมายถึง ความถี่ในการติดต่อน้อยที่สุด)

- | | | |
|--------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| 1. งานบริหารและธุรการ | 2. งานบริการการศึกษา | 3. งานคลังและพัสดุ |
| 4. งานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ | 5. งานกิจการนักศึกษา | 6. งานบริหารพระราชวังสนามจันทร์ |

2. จำนวนความถี่ในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเลขานุการคณะฯ

- | | | |
|---------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1. 1 – 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ | 2. 3 – 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ | 3. 5 – 6 ครั้ง ต่อสัปดาห์ |
| 4. 7 – 8 ครั้ง ต่อสัปดาห์ | 5. 9 ครั้ง ขึ้นไป ต่อสัปดาห์ | 6. อื่น ๆ ระบุ |

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะฯ (สามารถเลือกตอบเฉพาะงานที่ท่านได้ติดต่อประสานงานด้วย)

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานบริหารและ ธุรการ (วังท่าพระ)	1. การรับ-ส่งเอกสาร และบริการงานพิมพ์					
	2. การให้ข้อมูลด้านบุคลากร					
	3. การบริการด้านอาคารสถานที่					
	4. การบริการด้านยานพาหนะ					
	5. การติดต่อขอหนังสือรับรอง หรือเป็นกรรมการภายนอก					
งานบริการ การศึกษา	1. การประสานงานด้านการเรียนการสอน					
	2. การประสานงานเชิญอาจารย์พิเศษ					
	3. การนำนักศึกษาออกนอกสถานที่					
	4. การเรียนการสอน งานบริการด้านหลักสูตร					
	5. การบริการคอมพิวเตอร์ / โสตทัศนูปกรณ์					
งานคลังและพัสดุ	1. การเบิก-จ่ายเงินค่าสอน					
	2. การบริการด้านเงินทดรองจ่าย					
	3. การบริการเบิก-จ่าย วัสดุ และบริการจัดซ่อมครุภัณฑ์					
	4. การให้ข้อมูลด้านระเบียบการเงินและการเบิกจ่าย					
งานแผนและส่งเสริม ทางวิชาการ	1. การจัดทำแผน และงบประมาณ					
	2. การประสานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
	3. การให้คำแนะนำและประสานงานด้านการวิจัย					
	4. การให้คำแนะนำด้านโครงการบริการวิชาการ และโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม					
	5. การประเมินผลการดำเนินงาน/โครงการต่าง ๆ					
	6. การติดตามผลการดำเนินงานตามแผน					
งานกิจการนักศึกษา	1. การบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาของคณะฯ					
	2. การประสานงานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษาของภาควิชา					
	3. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร					

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวมุกดา	จิตพรมมา	หัวหน้าโครงการ
การศึกษา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2551	
	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สถิติ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2536	
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานแผนและส่งเสริมทางวิชาการ	
สังกัด	สำนักงานเลขาธิการ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	