



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.94 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.99 จำนวนที่ประเมิน : 182 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [174] บุคคลภายนอก [8]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [19] เจ้าหน้าที่ [3] นักศึกษา [151] ศิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [6]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	3.90	1.00	78.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	1.00	79.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.99	79.20	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94	0.97	78.80	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.88	0.99	77.60	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.81	1.03	76.20	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.90	1.02	78.00	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.99	0.98	79.80	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.93	0.95	78.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	3.95	1.05	79.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.92	1.01	78.40	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.98	0.97	79.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.01	0.96	80.20	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	3.96	0.99	79.20	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.02	0.97	80.40	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.91	0.99	78.20	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.92	1.01	78.40	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.01	0.98	80.20	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.93	0.98	78.60	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่คาดหวังสำเร็จลุล่วงด้วยดี	3.95	0.96	79.00	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	3.94	0.98	78.80	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.94 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.99 จำนวนที่ประเมิน : 182 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [174] บุคคลภายนอก [8]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [19] เจ้าหน้าที่ [3] นักศึกษา [151] ศิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [6]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- สะดวกสบาย ดูสะอาดและเป็นระเบียบ ที่มีการแนะนำต่างๆดีมาก
- ติดต่อยาก พูดไม่เพราะ
- มีจนท.ประจำทุกฝ่ายอย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้ม
- บริการดี
- การบริการบริการดีเยี่ยมครับเอาใจใส่ เอาใจใส่ได้อย่างทั่วถึง
- การบริการบริการดีเยี่ยมเอาใจใส่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึง
- ดีมาก
- ให้ความรู้ความเข้าใจเวลาสอบถามข้อมูล
- คนหูพิการไม่สามารถฟังเสียงพูด หรือเสียงใดๆ ที่เกิดขึ้นในที่ชุมนุมสาธารณะ หรือสถานที่ประชุม จึงต้องมีล่ามภาษามือทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าในที่ประชุมได้มีการพูดอะไรบ้าง และทำภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าเสียงอะไรเกิดขึ้นในบริเวณนั้นบ้าง รวมทั้งแปลภาษามือของคนหูพิการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือถามคำถามเป็นภาษาพูดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ
- คนหูพิการไม่สามารถฟังเสียงพูด หรือเสียงใดๆ ที่เกิดขึ้นในที่ชุมนุมสาธารณะ หรือสถานที่ประชุม จึงต้องมีล่ามภาษามือทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าในที่ประชุมได้มีการพูดอะไรบ้าง และทำภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าเสียงอะไรเกิดขึ้นในบริเวณนั้นบ้าง รวมทั้งแปลภาษามือของคนหูพิการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือถามคำถามเป็นภาษาพูดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ
- พูดดีเยี่ยม

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- อยากให้มีห้องอ่านหนังสือทั้งชั้น 2 และชั้น 3
- อยากให้มีเปิดห้องสมุด 24 ชม ในมหาวิทยาลัย
- จะทำอะไรควรแจ้งล่วงหน้าด้วยค่ะ ยกตัวอย่าง ไหว้ครูวันที่ 7 มาตอนค่ำๆวันที่ 6 จะทันมั้ยละคะ
- ควรปรับปรุงบุคลากรในหน่วยงานบริการนักศึกษา
- ไฟฟ้าในมอ ไม่ควรมืดเกินไป
- ควรให้คำแนะนำสำหรับนักศึกษาใหม่ การติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาไม่ค่อยใส่ใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- เจ้าหน้าที่บริการค่อนข้างช้า ต้องคอยไล่ติดตามตลอดทั้งๆที่ทุกขั้นตอนในการดำเนินการใช้เงินจ่ายทั้งหมดแต่เราต้องคอยติดตามเองตลอด
- ประสิทธิภาพการทำงานของจนท.
- ควรยิ้มให้เยอะๆ
- อยากให้หาอยากให้อาจารย์ใหม่ๆที่แปลกขึ้นมากกว่านี้ผมมองว่า ผมมองว่าอยากให้นักศึกษาเป็นคนเลือกครับแล้วกิจกรรมจะออกมาดีเอง
- ดี
- ควรปรับปรุงนิดหน่อย
- ห้องน้ำทุกอาคารที่มีความสะอาดพร้อมใช้อยู่ตลอด ทำลูกกระพรวนให้น้อยลง อยากให้มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อนักศึกษาครุศาสตร์
- ไม่มีความเท่าเทียมแบ่งแยกไม่เสมอภาค
- ไม่มี

- คนหูพิการไม่สามารถฟังเสียงพูด หรือเสียงใดๆ ที่เกิดขึ้นในที่ชุมนุมสาธารณะ หรือสถานที่ประชุม จึงต้องมีล่ามภาษามือทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าในที่ประชุมได้มีการพูดอะไรบ้าง และทำภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าเสียงอะไรเกิดขึ้นในบริเวณนั้นบ้าง

รวมทั้งแปลภาษามือของคนหูพิการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือถามคำถามเป็นภาษาพูดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ

- คนหูพิการไม่สามารถฟังเสียงพูด หรือเสียงใดๆ ที่เกิดขึ้นในที่ชุมนุมสาธารณะ หรือสถานที่ประชุม จึงต้องมีล่ามภาษามือทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าในที่ประชุมได้มีการพูดอะไรบ้าง และทำหน้าที่ภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าเสียงอะไรเกิดขึ้นในบริเวณนั้นบ้าง รวมทั้งแปลภาษามือของคนหูพิการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือถามคำถามเป็นภาษาพูดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ
- ระบบมหาลัยค่ะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- งานวิชาการระดับบัณฑิต ควรบริการให้ทุกสาขา
- ส่งเกรด แล้วเจ้าหน้าที่บอกว่าหาไม่เจอ
- อยากให้ตัดป้ายห้ามใช้เสียงและระเบียบต่างๆ ให้มากขึ้น และอยากมี ขาอขทางติดต่อสายด่วนสำหรับการร้องเรียนคนที่เสียงดังหรือคนที่ทำผิดระเบียบต่างๆ
- โทรหาหน่วยงานของมหาลัยไม่แนะนำอย่างละเอียดขึ้นเสียงเวลาคุยโทรศัพท์ ตอบคำถามแบบปิดๆตอบให้ไม่ละเอียด
- ให้ความสำคัญในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบสูงสุด การบริการคืองานของเรา (บ้าง)
- ควรมีการพัฒนาบุคคลสายสนับสนุนอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบและเลื่อนวิทยฐานะที่สูงขึ้น
- อยากให้อีกให้มี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้เหมือนกับมหาลัยอื่นๆครับ
- ควรให้ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้เหมือนกลับมหาลัยอื่นๆ
- ไม่มีครับ
- ห้องน้ำทุกอาคารที่มีความสะอาดพร้อมใช้อยู่ตลอด ทำถูกระนาดให้น้อยลง อยากให้มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อนักศึกษาคณะครุศาสตร์
- คนหูพิการไม่สามารถฟังเสียงพูด หรือเสียงใดๆ ที่เกิดขึ้นในที่ชุมนุมสาธารณะ หรือสถานที่ประชุม จึงต้องมีล่ามภาษามือทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าในที่ประชุมได้มีการพูดอะไรบ้าง และทำหน้าที่ภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าเสียงอะไรเกิดขึ้นในบริเวณนั้นบ้าง รวมทั้งแปลภาษามือของคนหูพิการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือถามคำถามเป็นภาษาพูดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ
- คนหูพิการไม่สามารถฟังเสียงพูด หรือเสียงใดๆ ที่เกิดขึ้นในที่ชุมนุมสาธารณะ หรือสถานที่ประชุม จึงต้องมีล่ามภาษามือทำหน้าที่แปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าในที่ประชุมได้มีการพูดอะไรบ้าง และทำหน้าที่ภาษามือให้คนหูพิการรู้ว่าเสียงอะไรเกิดขึ้นในบริเวณนั้นบ้าง รวมทั้งแปลภาษามือของคนหูพิการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือถามคำถามเป็นภาษาพูดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ
- ไม่มีค่ะ

รวม