



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.74 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.69

จำนวนที่ประเมิน : 270 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [254] บุคคลภายนอก [16]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [1] เจ้าหน้าที่ [13] นักศึกษา [240] ศิษย์เก่า [7] บุคคลทั่วไป [9]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.71	94.40	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.68	95.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.68	95.00	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.69	95.00	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อความ

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.70	0.74	94.00	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.71	0.71	94.20	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.68	94.80	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.71	0.70	94.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.73	0.69	94.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.74	0.70	94.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.69	94.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ	4.76	0.68	95.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	0.67	95.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.74	0.69	94.80	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.76	0.66	95.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.75	0.68	95.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.75	0.68	95.00	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.74	0.68	94.80	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.75	0.68	95.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.75	0.69	95.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.75	0.70	95.00	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.74 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.69 จำนวนที่ประเมิน : 270 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [254] บุคคลภายนอก [16]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [1] เจ้าหน้าที่ [13] นักศึกษา [240] ศิษย์เก่า [7] บุคคลทั่วไป [9]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
- ชอบวิวสวน coffee zone ช่างๆดีค่ะ ดูสบายตา
- ชอบการบริการของเจ้าหน้าที่ พุดจาไพเราะ บรรยากาศโดยรอบดีมาก สบายตา
- ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง อธิบายดี พุดจาดีมากค่ะ พื้นที่สะอาด เงียบสงบ
- มีพื้นที่สำหรับใช้งานจำนวนพอกับผู้ใช้บริการและสะดวกสบาย
- ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร การบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- งานบริการยืมคืน น่ารัก พุดเพราะ เป็นกันเอง
- แนะนำดี พุดจาไพเราะ บริการดีเยี่ยม
- บริการดีครับ ให้คำตอบชัดเจน
- บริการดี รวดเร็ว สะอาดค่ะ
- บรรณารักษ์ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ดีมาก พุดจาไพเราะ
- เจ้าหน้าที่ที่ตึกใหม่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การต้อนรับ ช่วยเหลือในการค้นหาหนังสือดีมาก
- บริการดีมากค่ะ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดทุกครั้งไปใช้บริการค่ะ
- เข้ามาเจอพนักงานเลย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด
- ไม่มี
- ไม่มี
- ห้องน้ำ อยากให้ขยายเวลา 24 ชั่วโมง
- ไม่มี
- ไม่มีครับ
- บรรณารักษ์ห้องเก็บวิทยานิพนธ์
- เอกสารบางอย่างยังไม่ควบคุมค่ะ อยากให้เพิ่มหนังสือเข้ามาเรื่อยๆค่ะ
-
- ควรปรับปรุงห้องน้ำ ควรมีอาหารและเครื่องดื่มจำหน่าย
- แอร์ชั้น5 ไม่เย็น
- ไม่มี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรมีการขยายอาหารและเครื่องดื่มใกล้ๆห้องสมุด
- ไม่มี
- -

- ทุกสิ่งทุกอย่างถือว่าโอเค มีการตรวจเช็คสมุดก่อนออกจากห้องสมุด เพื่อความปลอดภัย
 - อยากให้มีห้องดูหนัง
 - ดีแล้ว บริการดี
-