



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สังกัด : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.44 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.65

จำนวนที่ประเมิน : 373 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [212] บุคคลภายนอก [161]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [9] อาจารย์ [47] เจ้าหน้าที่ [48] นักศึกษา [108] ศิษย์เก่า [65] บุคคลทั่วไป [96]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.43	0.64	88.60	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.62	89.60	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.68	88.40	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.47	0.67	89.40	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.45	0.69	89.00	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.36	0.63	87.20	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.39	0.65	87.80	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.48	0.60	89.60	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.46	0.63	89.20	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.53	0.60	90.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.46	0.63	89.20	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	0.62	88.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.48	0.63	89.60	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ ไลน์ Facebook LINE เป็นต้น	4.51	0.69	90.20	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.39	0.67	87.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.39	0.68	87.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.39	0.68	87.80	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.40	0.65	88.00	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	0.67	90.00	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.46	0.66	89.20	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.46	0.67	89.20	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สังกัด : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.44 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.65 จำนวนที่ประเมิน : 373 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [212] บุคคลภายนอก [161]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [9] อาจารย์ [47] เจ้าหน้าที่ [48] นักศึกษา [108] ศิษย์เก่า [65] บุคคลทั่วไป [96]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ
- เข้าถึงง่าย
- ความเอาใจใส่ของครูในศูนย์ฯ
- คุณครูให้ความใส่ใจและดูแลเด็กๆดีมากค่ะ
- มีความเป็นกันเอง อ่อนโยนน่ารัก

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับทราบข้อมูล และบริการของหน่วยงาน
- ความทันสมัยของอุปกรณ์
- ลิฟต์อยากใช้งานครับ
- ห้องเรียนต่างๆอยากให้มีความพร้อมในการใช้งาน และชั้น3ที่ควรจะได้ขึ้นไปเรียนหรือทำกิจกรรมหรือเรียนอยากให้สามารถใช้ได้โดยเร็ววัน และลิฟท์ที่ยกให้ใช้ได้เพื่ออาจารย์และนักเรียนที่ไม่สะดวกขึ้นบันไดสามารถขึ้นไปเรียนที่ชั้น2ได้
- ลิฟต์เพราะเพื่อนชั้นเรียนชั้น2ไม่ได้
- ปรับปรุงอาคารให้สามารถใช้งานได้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สามารถใช้งานได้จริง
- ปรับปรุงอาคารให้สามารถใช้งานได้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สามารถใช้งานได้จริง

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

— ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม —