



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.81 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.48

จำนวนที่ประเมิน : 202 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [167] บุคคลภายนอก [35]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] อาจารย์ [10] เจ้าหน้าที่ [20] นักศึกษา [134] คิษย์เก่า [11] บุคคลทั่วไป [24]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.40	96.60	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.37	97.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.65	93.60	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.95	0.28	99.00	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	0.39	96.60	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.38	96.80	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.43	96.40	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.85	0.37	97.00	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.83	0.43	96.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.86	0.35	97.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.36	97.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.86	0.36	97.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.85	0.39	97.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.85	0.40	97.00	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.81	0.47	96.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.79	0.47	95.80	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.80	0.45	96.00	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.16	0.99	83.20	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.95	0.28	99.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.95	0.28	99.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.95	0.28	99.00	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.81 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.48 จำนวนที่ประเมิน : 202 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [167] บุคคลภายนอก [35]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] อาจารย์ [10] เจ้าหน้าที่ [20] นักศึกษา [134] ศิษย์เก่า [11] บุคคลทั่วไป [24]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- รวดเร็ว เอาใจใส่
- ควรมีป้ายแนะนำสถานที่ห้องเรียนแต่ละห้อง
- มีที่จอดรถยนต์สะดวก การเดินทางเข้าถึงได้ง่าย
- เจ้าหน้าที่บริการดี นิสัยน่ารัก ตระมุตะมี น้าเอ็นดู
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีกัลยาณมิตร
- เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความสามารถที่หลากหลาย อยากรู้มีอย่างนี้บ่อยๆครับ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ไม่มีสถานที่ให้ผู้ประกอบการในการทำงาน
- ควรมีป้ายแนะนำหาห้องเรียนค่ะ หาห้องเรียนยากมากค่ะ
- ปีที่แล้วไม่มีป้ายบอกจุดบริการ ปีนี้ก็ไม่มีเหมือนเดิมครับ ควรปรับปรุงด้วย
- สถานที่เรียน โต๊ะเก้าอี้ไม่พอค่ะ
- ห้องเรียน GE โต๊ะเก้าอี้ไม่ค่อยพอค่ะ
- ควรแบ่งแยกระหว่างที่จอดรถจักรยานยนต์กับรถยนต์ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อาทิ ทาสี แบ่งเส้นให้ชัดเจน
- ความหลากหลายของหัวข้อการแข่งขัน และจัดประจำ เพื่อให้นักศึกษาได้มีสนามทดสอบ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- อาจจะจ้างสถานที่ข้างนอกเพื่อตอบโจทย์การเป็น Co-Working Space
- หากมีโอกาสหรืองบประมาณ การ upgrade อุปกรณ์ด้านดิจิทัล ที่ทันสมัย ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อไป

จกม