รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.20 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.99 จำนวนที่ประเมิน : 58 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [57] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [7] เจ้าหน้าที่ [4] นักศึกษา [45] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.20	0.95	84.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.95	85.40	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	1.03	83.40	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.16	1.02	83.20	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.12	1.05	82.40	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.12	1.00	82.40	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.22	0.87	84.40	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.28	0.92	85.60	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.28	0.87	85.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.34	0.88	86.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.26	0.96	85.20	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.19	0.99	83.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.29	0.97	85.80	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.29	1.00	85.80	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.29	0.89	85.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.05	1.12	81.00	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.09	1.10	81.80	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.14	1.01	82.80	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.12	1.04	82.40	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.16	1.03	83.20	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.21	0.98	84.20	ดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.20 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.99 **จำนวนที่ประเมิน :** 58 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [57] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [7] เจ้าหน้าที่ [4] นักศึกษา [45] บุคคลทั่วไป [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ติดต่อส่วนตัวง่าย
- บริการทุกระดับ ประทับใจ
- เจ้าหน้าประสานงานด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ดี
- มีผู้ที่มีความรู้จริงมีประสบการณ์จริงเป็นอาจารย์ที่สอนได้ดีและมีคุณภาพรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือและเป็นวิชาที่น่าสนใจในการเรียนมีความเกี่ยวข้องกับสังคมโดยภาพรวมโดยตรง
- อาจารย์ทุกวิชาตรงต่อเวลาและเป็นกันเองกับนักศึกษาคนพิการค่ะ
- อาจารย์ทุกท่านเป็นกันเองและตรงต่อเวลา
- บริการรวดเร็ว
- ความสะดวกและดีมาก
- ให้การบรอการดีมาก
- การเรียนการสอนมีคุณภาพสะดวกในการใช้บริการในเรื่องของดิจิตอลเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสามารถเรียนในวันเสาร์อาทิตย์ในระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ดีมาก

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ความชัดเจนและนิ่งของหลักบุคคลที่เป็นกรรมการ
- อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้สำหรับคนพิการที่เข้าไปเรียนควรมีการรองรับในด้านของร่างไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกก็ดีที่คนพิการจะได้เข้ามาเรียนในหลักสูตรวิวในอนาคตด้วย
- มีทีจอดรถให้คนพิการทุกประเภท
- ให้ความสะดวกกับคนพิการและรถวีแชร์ในการเดินทางไปกราบไหว้พระพุทธในสถานที่วัด
- บุคลากรมีน้อย
- ไม่มีครับ
- ไท่มี
- เรื่องทะเบียนการออกหน่วยกิจที่ล่าช้าปรับเปลี่ยนการปรับเกรดช้ามากๆอยากให้ในเรื่องของงานทะเบียนรวดเร็วและเกรดได้รับการแก้ทันในช่วงเทอมนั้นด้วยเพราะมีผลกระทบกับนักศึกษาอีกทั้งเรื่องเกรดออกยากมันผ่านมาหลายเทอมแล้วก็ยังไม่ออกตรงนี้อยากให้ปรับปรุงเรื่องระบบของทะเบียน
- _

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- มีความมั่นใจและแนวทางที่เป็นตัวเอง ไม่แปรเปลี่ยนไปตามกลุ่มราชภัฏ
- ควรแบ่งจนท.ให้บริการช่วงเช้า(08.00 น.) และเที่ยง(12.00 น.)
เนื่องจากอาจารย์บางท่านมีสอนช่วงเช้าอาจต้องติดต่อประสานขอความช่วยเหลือฝ่ายสนับสนุน รวมทั้ง จนท.ประจำหลักสูตร
- อยากให้หน่วยงานมีความพร้อมในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกให้เอื้อให้เป็นสากลทั้งคนพิการและคนที่ต้องการเข้ามาเรียนที่มีความลำบากในด้านกายภาพจะได้เท่าเทียมกันและมีสิทธิ์ได้เข้าถึงการศึกษาเพื่อที่จะได้นำความรู้ไปพัฒนาและเข้าร่วมกับหน่วยงานที่จะต้องทำในอนาคตต่อไป
- อยากให้มีการอบรบการถนอมอาหาร และการทำขนมไทยค่ะ
- อยากอบรบการถนมอาหารและการทำขนมไทยค่ะขอบคุณค่ะ

- มีล่ามภาษามือให้บริการน้อยจากในคณะส่วนจากdssไม่เคยมาให้บริการใดๆเลยเมื่อกินเงินเดือนมหาลัยแล้วควรมาช่วยแปลให้แต่ละคณะที่มีคนหูหนวกเรียนด้วยเพราะคนหูหนวกต้องใส่ล่ามในการเรียนเพราะจะได้สื่อสารกับอาจารย์และเพื่อนๆในคณะหรือต่างสาขาได้

- ไม่มีครับ

- ไม่มี

- ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกอยากให้เป็นสากลคนทุกคนสามารถเข้าถึงได้แม้แต่คนพิการเพราะต่อไปคนพิการจะต้องได้รับการศึกษาที่สูงมากกว่ามัธยมก็คือระดับมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อเขาในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกด้วย

- ดีมาก