



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.52 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.85

จำนวนที่ประเมิน : 78 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [76] บุคคลภายนอก [2]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [25] เจ้าหน้าที่ [1] นักศึกษา [50] บุคคลทั่วไป [2]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.84	91.20	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.84	90.60	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.89	89.60	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.53	0.79	90.60	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.58	0.74	91.60	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.54	0.92	90.80	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.55	0.91	91.00	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.59	0.76	91.80	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53	0.84	90.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.56	0.83	91.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.89	90.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.54	0.80	90.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	0.83	90.00	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.50	0.90	90.00	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	0.83	91.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.42	0.95	88.40	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.49	0.87	89.80	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.46	0.90	89.20	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.51	0.81	90.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.50	0.80	90.00	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.58	0.74	91.60	ดีมาก

สมป



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.52 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.85 จำนวนที่ประเมิน : 78 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [76] บุคคลภายนอก [2]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [25] เจ้าหน้าที่ [1] นักศึกษา [50] บุคคลทั่วไป [2]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ได้รับการบริการตรงความต้องการ
- อาจารย์บริการดีมาก ยิ้มแย้ม ใจดี
- คุณป้านั่งโต๊ะด้านหน้าน่ารักมาก แนะนำดีทุกอย่าง
- เจ้าหน้าที่ใจดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อပ်กันเอง ทาอะไรไม่เจอ ก็ช่วยหาอย่างเต็มที่
- เยี่ยมมากค่ะ
- ไม่มี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ขยายเวลาในการใช้ห้องสมุด
- อินเทอร์เน็ตขึ้นสามค่อนข้างช้าแค่เชื่อมต่อได้
- ควรมีเก้าอี้ และที่นั่ง เบาะ โซฟา เพิ่มขึ้น ในห้องที่สามารถใช้เสียงได้
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- หัวหน้าสำนักงานขาดความรู้ ทักษะ การทำงาน
- เยี่ยมมากค่ะ
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- หัวหน้าสำนักงาน ไม่มีความรู้
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- ไม่มี
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- อยากได้ห้องสมุด24 ชั่วโมง
- ขยายเวลา
- ช่วงใกล้ๆสอบอยากให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดอาจจะเปิดแค่ชั้นหนึ่งถึงสอง หรือว่าเปิดแค่ชั้นหนึ่งก็ได้ค่ะ
- อยากให้มีแผ่นพับหรือโบชัวร์แนะนำ ห้องสมุดฉบับปัจจุบัน ว่าแต่ละชั้นมีอะไรน่าสนใจบ้าง
- ให้หัวหน้าสำนักงานไปอบรมพัฒนาความรู้ ในด้านต่างๆ
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้ ควรเปลี่ยน
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- เยี่ยมมากค่ะ

สมท

- หัวหน้าสำนักงานไม่รู้จักหน้าที่ ไม่พัฒนาตนเอง
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้ ไม่เข้าใจบทบาท หน้าที่ของตัวเอง
- ไม่มี
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้
- หัวหน้าสำนักงานไม่พัฒนาตัวเอง
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้
- หัวหน้าสำนักงานไม่รู้จักบทบาท หน้าที่
- หัวหน้าสำนักงานคณะครุศาสตร์ ไม่มีความรู้ ควรเปลี่ยน
- ฝ่ายวิชาการคณะครุศาสตร์ ไม่สนใจให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาโท
- ฝ่ายวิชาการคณะครุศาสตร์ ติดต่องานระดับบัณฑิต บริการไม่ดี

รณพ