รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **สังกัด :** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.81 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.55 **จำนวนที่ประเมิน :** 407 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [391] บุคคลภายนอก [16]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] อาจารย์ [4] เจ้าหน้าที่ [5] นักศึกษา [379] ศิษย์เก่า [10] บุคคลทั่วไป [6]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.57	96.00	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.57	96.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.52	96.40	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.55	96.20	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.58	96.00	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.57	96.00	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.57	95.80	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.80	0.57	96.00	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.59	96.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.81	0.56	96.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.58	96.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.80	0.57	96.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.81	0.57	96.20	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.83	0.49	96.60	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.82	0.55	96.40	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.82	0.52	96.40	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.82	0.51	96.40	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.54	96.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.82	0.55	96.40	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.80	0.56	96.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.82	0.54	96.40	ดีมาก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **สังกัด :** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

<u>สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ</u>

คะแนนเฉลี่ย : 4.81 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.55 **จำนวนที่ประเมิน :** 407 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [391] บุคคลภายนอก [16]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] อาจารย์ [4] เจ้าหน้าที่ [5] นักศึกษา [379] ศิษย์เก่า [10] บุคคลทั่วไป [6]

<u>ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน</u>

- บริการที่ตรงตามความต้องการมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร
- สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีหนังสือที่ต้องการ
- บริการดีครับ
- เอ็นจอย
- สะดวก ตรงกับความต้องการ
- เป็นกันเองแบบแม่ลูก
- สะดวกสบายมากค่ะ
- สะดวกสบายในการใช้ครับ
- รวดเร็ว สะดวกครับ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- แม่น่ารัก
- แม่ใจดี ยิ้มสวย

- แม่ใจดี ช่วยหาหนังสือให้ครับ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
-
- แม่บริการดีครับ ใจดี
- แม่น่ารักครับ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองครับ
- เงียบ
- เป็นกันเองสนุกดีครับ
- แม่บริการดีมากครับ
- การตอบคำถาม ชัดเจนค่ะ
- ห้องน้ำ
- แม่น่ารัก เป็นกันเองบริการดีครับ
- บรรณารักษ์ตอบคำถามดี บริการดีครับ
- บรรณารักษ์มีความเอาใจใส่ ในการให้บริการ
- ให้ให้บริการดีค่ะ
- ให้ให้บริการดีค่ะ
- ให้ให้บริการดีครับ
- ให้ให้บริการดีค่ะ
- ให้ให้บริการดีค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- แอร์เย็น
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเองแนะนำดีมาก
- มาใช้บริการบ่อยมาก แอร์เย็น มีพื้นที่นั่งทำงานรวมกัน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- Nothing
- อยากให้เปิดถึงคำๆเพราะว่าเลิกเรียนคำแล้วไม่ได้มาอ่านเลย
- ไม่มี
- ไม่มีค่ะ
- เอาหนังสือเพิ่มครับดูเป็นทางการดีครับ
- ยังไม่พบจุดที่ต้องปรับปรุงสำหรับผมครับ
- ไม่มีไ
- ห้องนำ้
- ห้องน้ำครับ
- ห้องน้ำ
- ไม่มีร้านถ่ายเอกสาร
- อยากให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน
- ห้องน้ำกดไม่ลง

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- Nothing
- มีที่นอนมีหมอนให้นอน
- ต้องมีหมอน ต้องมีขนมแจก ต้องมีน้ำเปล่าแจก
- ขอบคุณครับ
- อยากให้ลงหนังสือใหม่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษครับ
- ไม่มี
- อยากให้เปิดห้องสมุดถึงเวลา 19:30 ฮะ
- อยากให้มีหมอนและผ้าห่มให้บริการ
- อยากให้มีที่ขายกาแฟ/อาหาร/เครื่องดื่ม
- อินเทอร์เน็ตช้า