



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.23 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.54 จำนวนที่ประเมิน : 307 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [234] บุคคลภายนอก [73]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [23] อาจารย์ [38] เจ้าหน้าที่ [63] นักศึกษา [110] ศิษย์เก่า [36] บุคคลทั่วไป [37]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	0.55	84.60	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.54	85.00	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.54	84.20	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.27	0.55	85.40	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.23	0.54	84.60	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.23	0.56	84.60	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.22	0.57	84.40	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.22	0.53	84.40	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.23	0.54	84.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.23	0.56	84.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.26	0.53	85.20	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.25	0.52	85.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.25	0.53	85.00	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.23	0.52	84.60	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.24	0.52	84.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.20	0.55	84.00	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.21	0.54	84.20	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.18	0.56	83.60	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.28	0.54	85.60	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มามีติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.27	0.55	85.40	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.26	0.55	85.20	ดี

สมพงษ์



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.23 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.54 จำนวนที่ประเมิน : 307 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [234] บุคคลภายนอก [73]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [23] อาจารย์ [38] เจ้าหน้าที่ [63] นักศึกษา [110] ศิษย์เก่า [36] บุคคลทั่วไป [37]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- น้องๆ เจ้าหน้าที่ที่มีจิตอาสาและช่วยให้บริการได้ดี
- จันท. ยิ้มแย้ม พูดคุยสุภาพ
- สะดวก
- ก็นี่
- ดีมากๆ
- จันท. อ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ เอาใจใส่ดีมาก
- มีที่ให้นั่งทำงาน
- มีความเป็นกัลยาณมิตรกับผู้รับบริการอย่างยิ่ง
- มีความใส่ใจในการบริการ สามารถให้คำแนะนำ เวลาไปติดต่อได้อย่างดี
- มีน้ำใจในการบริการ
- เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการดีมาก
- สะดวกรวดเร็ว
- รวดเร็วทันใจ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- รอยยิ้ม
- ยิ้มหน่อยก็ดี
- ไม่มี
- ที่จอดรถยนต์ต้องเป็นระเบียบมากกว่านี้
- Wifi เข้าไม่ถึงในบางจุด
- ไม่มี
- ไม่มีป้ายบอกฝ่ายงาน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- เพิ่มช่องทางบริการให้มากขึ้น
- ไม่มี
- ไม่มี
- ในอนาคตหากมีผู้มารับบริการพร้อมกันหลายคน ถ้ามีการใช้ application เพื่อจองคิวจะเกิดประโยชน์มาก
- ใหัรักษามาตรฐานนี้ไว้และให้ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป

รณ