



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.06 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.95

จำนวนที่ประเมิน : 210 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [203] บุคคลภายนอก [7]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [5] อาจารย์ [36] เจ้าหน้าที่ [5] นักศึกษา [157] ศิษย์เก่า [3] บุคคลทั่วไป [4]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.04	0.92	80.80	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.94	81.80	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.98	81.00	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.06	0.97	81.20	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.01	0.95	80.20	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.02	0.89	80.40	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.03	0.90	80.60	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.07	0.94	81.40	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.06	0.93	81.20	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอัธยาศัยไมตรี พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.08	0.94	81.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.04	0.94	80.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.08	0.97	81.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.15	0.92	83.00	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.04	1.00	80.80	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.11	0.93	82.20	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.00	1.00	80.00	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.04	0.97	80.80	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.07	1.01	81.40	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.06	0.96	81.20	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.05	0.98	81.00	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.08	0.98	81.60	ดี



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.06 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.95 จำนวนที่ประเมิน : 210 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [203] บุคคลภายนอก [7]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [5] อาจารย์ [36] เจ้าหน้าที่ [5] นักศึกษา [157] ศิษย์เก่า [3] บุคคลทั่วไป [4]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การทำงานเป็นระบบ
- ความทันสมัย
- ความสะอาด
- ความเข้มแข็งของหลักสูตร
- งานไหว
- ดีค่ะ
- ดูแลดีค่ะ ใส่ใจ แอร์เย็นมากกกก
- ทำงานซ้ำในบางครั้ง
- บริการดี
- บริการดี ทำงานเร็ว
- บริการดีมาก
- บริการด้วยจิตบริการ
- มีจิตใจบริการดี
- รวดเร็ว ทันใจ หาข้อมูลได้ตรงตามที่ต้องการ
- อาจารย์ดำเนินการเองทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่เป็นคนตรวจสอบ แล้วให้อาจารย์ไปแก้ไขมา เสียเวลา
- อุปกรณ์ครบครัน
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยจิตบริการจริงๆ
- ให้การบริการนักศึกษาเป็นอย่างดีค่ะ
- ให้บริการดีค่ะ
- ให้บริการดีมากค่ะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ขอให้ออกติดตามปล่อยๆ
- ข้อเสนอแนะมากมายค่ะ ควรปรับให้เข้ากับการวัดความรู้ทั่วไป
- ควรบริหารงาน แบบ VUCA ในโลกที่มีการทำงานสมัยแบบใหม่
- ควรมีการบริการแบบเชิงรุก
- ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานเอกสารการทำงานของแต่ละสาขา
- ความเอาใจใส่ของผู้บริหารต่อผู้ได้บังคับบัญชา และภาวะการเป็นผู้นำที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และความทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง
- ทิชชูตรงห้องน้ำมีไม่เพียงพอ
- น้ำเสียง
- ปรับปรุงความสะอาดตรงที่มีช่องของนกอาศัยอยู่เพราะมีขึ้นนก
- ปรับปรุงห้องน้ำคณะครุศาสตร์ และซ่อมลิฟต์

รวม

- วันหยุดเปิดค่า
- หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฯ ไม่พัฒนาตนเอง ไม่มีความรู้ในด้านต่างๆ
- อยากให้ แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนในคราวเดียว
- อินเทอร์เน็ตเมื่อเข้าห้องวิจัยแล้วสัญญาณอินเทอร์เน็ตหายไป
- เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขในส่วนที่เห็นว่าไม่ถูกต้อง และควรแก้ไขให้ผู้บริการ และคณะฯ ควรมีคอมพิวเตอร์เครื่องปรินท์อำนวยความสะดวก ในห้องเจ้าหน้าที่แผนเพื่อสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้แก้ไขได้ทันที
- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ควรจัดเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำโครงการเช่น 1.บริการเครื่องปรินท์และคอมพิวเตอร์
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฯ
- เวลาการให้บริการน้อยมาก

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรให้หัวหน้าสำนักงาน เรียนรู้การบริหารงาน ของคณะให้มากกว่านี้ ครอบคลุมงานเข้าใจทุกจุด
- ควรไปดูงานสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อสร้างเครือข่ายและพัฒนากการให้บริการต่อไป
- ความพร้อมของห้องเรียนพร้อมใช้ อุปกรณ์ต่างๆยังไม่พร้อม
- งานวิชาการ ระดับบัณฑิต เจ้าหน้าที่บริการเฉพาะสาขาบริหารการศึกษา
- ซ่อมลิฟท์ ซ่อมห้องน้ำ คณะครุศาสตร์
- ฝ่ายวิชาการ ระดับบัณฑิต ไม่บริการสาขาอื่นนอกจากสาขาบริหารการศึกษา
- รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฯ ควรเปลี่ยนใหม่
- หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฯ ไม่มีความสามารถในการบริหารงาน
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีการพัฒนาตนเอง
- หัวหน้าสำนักงานไม่มีความรู้
- อยากให้มีหนังสือใหม่ๆค่ะ อยากมีห้องคาราโอเกะใช้วิชาศิลปะการอ่านออกเสียงค่ะ
- อยากให้มีห้องวิจัยเยอะกว่านี้และอยากให้มีหนังสือมังงะเยอะๆ
- อยากให้มีเวลาเปิดที่นานมากขึ้นอาจจะไม่ถึง24ชั่วโมงแต่เปิดให้ตึกมากขึ้น
- อธิษาคัยของคนให้บริการต้องอึ้งงามถามได้
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฯ
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการฯ ไม่มีความรู้
- เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้นและเปิดให้ใช้งาน
- เอาเจ้าหน้าที่แผนควรเข้ารับการอบรมทุกครั้ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายของตนเอง เพื่อจะได้ทันเหตุการณ์เหมือนคนอื่น
- ไม่มี
- ไม่มีค่ะ

สม