



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.60 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.67

จำนวนที่ประเมิน : 209 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [207] บุคคลภายนอก [2]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [7] เจ้าหน้าที่ [10] นักศึกษา [190] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	0.70	90.80	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.65	93.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.66	92.00	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.63	0.65	92.60	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.55	0.70	91.00	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.48	0.78	89.60	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.55	0.67	91.00	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.68	91.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.55	0.68	91.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.65	0.65	93.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.66	92.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.66	0.65	93.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	0.66	93.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ วิทยุ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.61	0.63	92.20	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.61	0.67	92.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.58	0.64	91.60	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.57	0.69	91.40	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.60	0.64	92.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.64	0.65	92.80	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.62	0.64	92.40	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.63	0.65	92.60	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.60 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.67

จำนวนที่ประเมิน : 209 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [207] บุคคลภายนอก [2]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [7] เจ้าหน้าที่ [10] นักศึกษา [190] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ดี
- กระชับเข้าใจง่าย
- ความสะอาดดีช่วยเหลือได้
- งานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- งานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยไพเราะเป็นกัลยาณมิตร
- งานบริการยิ้มคืน บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
- งานบริการยิ้มคืนบริการดีเป็นกันเอง ค่ะ
- จุดบริการยิ้ม-คืน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ห้องสมุด น่าอยู่ เข้ามาแล้วเหมือนบ้าน
- ดีมากกก
- ดีมากและสุภาพ
- บรรณารักษ์ใจดี พูดเพราะ สามารถยิ้มของง่าย สะดวก สบาย
- บริการดีค่ะ
- บริการดี
- บริการดี มีความเป็นกันเอง
- บริการดีครับ เป็นกันเอง
- บริการดีประทับใจ
- บริการดีประทับใจค่ะ
- บริการดีมาก
- บริการดียิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลตรงต่อความต้องการ
- บริการดีรวดเร็วมากค่ะ
- บริการดีเป็นกันเองครับ
- บริการประทับใจค่ะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำในสิ่งที่เราต้องการได้ค่ะ
- บริการยิ้ม-คืนยิ้มแย้มแจ่มใสดีมาก
- บริการยิ้มคืน ดีมากค่ะ
- บริการยิ้มคืนดี สะดวก
- บริการยิ้มคืนดีมาก
- บริดี
- บอร์ดเกม
- บุคลากรมีความใส่ใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้เรื่องการบริการ
- ผู้ให้บริการพูดเพราะเป็นกันเอง
- พื้นที่สะอาดเรียบร้อย
- พูดเพราะมากค่ะ บริการดีรวดเร็ว

รณ

- มันทักผ่อนดี
- มีที่นั่ง/นอนสบาย มีบอร์ดเกมให้เล่น มี co-working space มีห้องเดียวสำหรับคนเล่นโดส มีโซนใช้เสียงแบบไม่ต้องกลัวรบกวนคนอื่น มีเตาบินได้ติด
- มีกิจกรรมให้ทำบางครั้งมีขนมให้กิน ผู้ให้บริการใจดี
- มีที่นั่งทำงานเยอะ
- มีที่ให้พักผ่อน และสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า และมีอุปกรณ์ให้บริการสะดวก
- มีพื้นที่นั่งทำงานเยอะ
- มีหนังสือมีสื่อให้ใช้มากมาย
- มีห้องนั่งเล่น
- ยิ้มแย้ม พูดดี
- ยิ้มง่าย
- สงบ สะอาด
- หนึ่งเยอะ
- เจ้าหน้าที่บริการดีค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี น่ารัก
- เจ้าหน้าที่บริการยิ้มคินบริการดีประทับใจ พูดจาไพเราะครับ
- แม่ ๆ ทุก ๆ คน บริการได้อย่างดี เปรียบเหมือนบ้านตัวเอง และดูแลแขกเป็นอย่างดี มีพื้นที่ให้ใช้บริใช้บริการอย่างเหมาะสม และเป็นอย่างดี
- แม่ยิ้มคินใจดีมากค่ะ
- ให้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือต่างๆ
- ให้บริการดี พูดเพราะ สะอาด มีอุปกรณ์ให้ยืมครบ
- ให้บริการดียิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สะอาด จัดสภาพแวดล้อมดี มีอุปกรณ์ครบ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ขยายห้องให้กว้างกว่าเดิม
- ควรมีหนังสือนวนิยายและหนังสือให้ความรู้แต่ผ่อนคลายความเครียด
- ควรมีหมอนและตุ๊กตานอนกอด
- คอมพิวเตอร์ที่ใช้นั้นช้ามากกกกกกก
- จุดเข้าห้องสมุด ต้องรอคิวรอกหรือรอสักศึกษา
- ทางเข้า
- ทางเข้าควรจะใช้บัตรนักศึกษาแตะ
- ทางเข้าควรมีการใช้บัตรแตะ
- ทางเข้าห้องสมุด อยากได้แบบสแกนบัตร
- ทางเข้าห้องสมุดควรมีบัตรแตะเข้า
- บริการทางเข้า อยากให้ใช้บัตรเข้าออก แทนรหัสนักศึกษา
- บางคนเสียงดัง
- สุนัขบริเวณห้องสมุดเยอะมาก
- หนังสือบางเล่มที่ขึ้นใบเว็บพอไปหาแล้วไม่เจอค่ะ
- ห้องน้ำ

รณ

- ห้องน้ำกดไม่ลง
- ห้องน้ำเหม็น
- อยากที่จะให้ขยายเวลาเปิดให้บริการห้องสมุด เพื่อที่ช่วงนักศึกษาสอบจะได้ใช้สถานที่ในการอ่านหนังสือ
- แค่ตรงหน้าห้องสมุดไม่มีที่นั่งเพียงพอสำหรับนักศึกษา
- อยากให้มีที่นั่งที่เป็นส่วนตัวกว่านี้
- อยากให้อัพเดทหนังสือใหม่ๆ
- อยากให้เพิ่มห้องค้นคว้าอีก
- อยากได้หนังสือแฮรี่พอตเตอร์
- อัปเดตหนังสือเยอะๆ
- อินเทอร์เน็ต
- เน็ตช้า
- เพิ่มมุมนอนเล่น/นั่งเล่น ที่ชั้น1 ด้วย
- เรื่องห้องที่สามารถรับจำนวนคนได้เพียงพอรีปาว
- เรื่องอินเตอร์เน็ตครับผม มีบางจุดอาจจะไม่ทั่วถึง
- แม่บ้านเวาบบมวนคัก บางคนหนา
- แก๊สเรื่องห้องน้ำ
- แอร์ไม่เย็น
- ไม่มีร้านข้าว ไม่มีห้องนํ้านอกตึก

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ขยายเวลาให้บริการห้องสมุดเพิ่ม
- ควรมีห้องดูหนัง
- ดีมากครับ ควรปรับปรุงในเรื่อง เวลาค้นหนังสือให้เยอะกว่าเดิม
- บริการสุดยอด
- มั่นนิยายเยอะกว่า
- อยากมีห้องคาราโอเกะ
- อยากมีห้องน้ำข้างนอก เวลาค้นศึกษามาทำงานเวลานอกเวลา หน้าห้องสมุดครับ
- อยากให้บริการเครื่องพิมพ์หรือปริ้นเตอร์ให้นักศึกษาใช้
- อยากให้มีร้านขายข้าว อยากอยู่ห้องสมุดนานๆ ขี้เกียจออกไปหาซื้อข้าวกินไกลๆ อยากให้เพิ่มโต๊ะใต้ตึก สำหรับคนมาสังสรรค์24 ชม. (ที่มีอยู่ไม่พอ ตึกๆ คนก็เต็ม) อยากให้มีห้องนํ้ากลางแจ้ง อยู่ตึกที่ จะเข้าห้องน้ำต้องวิ่งไปปีน ลำบากมาก อยากให้มีไฟตรงที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ ตึกๆ มีดๆ มันน่ากลัว
- อยากให้การดูแลตึก มันเยอะแล้วชอบมากัดกัน น่ากลัวมาก
- อยากให้มีห้องนํ้าด้านนอกห้องสมุดครับ
- อยากให้มีห้องนํ้าภายนอกห้องสมุด ไว้บริการในวันหยุดราชการ
- อยากให้ระบบเครือข่ายไร้สาย หรือ Wifi มีความแรงมากขึ้น การค้นหาหนังสือง่ายมากขึ้น
- อยากให้สามารถนำอาหารเข้าไปกินได้ และอยากได้ปลั๊กไฟที่เสียบง่ายกว่านี้
- อยากให้อินเทอร์เน็ตเร็วกว่านี้
- อยากให้ใช้บัตรนักศึกษาเข้าออกแทนการลงรหัสนักศึกษา
- อยากได้ห้องคาราโอเกะ
- อยากได้ห้องสมุดหลายชั้น และจุดอ่านหนังสือเยอะๆ และเปิด24ชม.

สม

- อยากให้มีพื้นที่เล่นครับ
- อินเทอร์เน็ตควรเร็วกว่านี้
- เน้นอยากให้เร็วกว่านี้
- เพิ่มโต๊ะอีก
- เช็ดๆจิ้งจกสั่ง ทำแบบนี้ต่อไปครับ
- แก้วไข่น้ำ
- ไม่มีครับ

จก