



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : คณะวิทยาการจัดการ

สังกัด : คณะวิทยาการจัดการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.88 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.11

จำนวนที่ประเมิน : 87 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [87]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [15] เจ้าหน้าที่ [1] นักศึกษา [70]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	3.84	1.10	76.80	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	1.13	76.60	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	1.11	78.80	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.90	1.10	78.00	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.77	1.08	75.40	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.79	1.12	75.80	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.92	1.09	78.40	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.90	1.10	78.00	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.83	1.10	76.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	3.82	1.17	76.40	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.78	1.11	75.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.84	1.10	76.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.87	1.13	77.40	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	3.92	1.17	78.40	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.98	1.08	79.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.86	1.06	77.20	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.97	1.06	79.40	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.95	1.15	79.00	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.90	1.07	78.00	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่คาดหวังสำเร็จลุล่วงด้วยดี	3.90	1.16	78.00	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	3.92	1.09	78.40	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : คณะวิทยาการจัดการ

สังกัด : คณะวิทยาการจัดการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.88 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.11

จำนวนที่ประเมิน : 87 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [87]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [15] เจ้าหน้าที่ [1] นักศึกษา [70]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การให้ข้อมูลทางเพศดี
- รวดเร็ว
- ลิฟต์สะดวกต่อการใช้งาน ตกแต่งตามเทศกาล
- สะดวกสบาย
- เจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเป็นทีมนำเคารพ เต็มใจทำงาน ให้ความช่วยเหลือ พุดจาไพเราะ ทำงานทุ่มเท มีน้ำใจ ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานดีมากครับ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- การตรวจคุณภาพของงานวิจัยต้องคำนึงถึงคุณภาพของงานวิจัยเป็นอันดับ 1 ผลงานที่ไม่ได้คุณภาพต้องมีการพิจารณา และกำหนดมาตรการที่ชัดเจนนำไปใช้อย่างจริงจัง

- ทำงานไม่ชัดเจน ระบบงานแย่ การติดตามงานตามอารมณ์
- ที่จอดรถไม่เอื้ออำนวยสักเท่าไร

- บางคนเข้ามาทำงาน 10 โมง เข้างานสาย หายตอนบ่าย นั่งเล่น Facebook ดู YouTube เป็นเรื่องปกติ ไม่เป็นไร แต่ช่วยประสานงานให้หน่อยได้ไหม ประเด็นสำคัญคือมีส่วนหนึ่ง เรียกรับเงิน ทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบ และการเลือกปฏิบัติตามมา ในบางกระบวนการ ไม่สนับสนุนการทำงาน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า เสียหายอย่างต่อเนื่องครับ

- ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ห้องน้ำ และ ที่จอดรถ
- ห้องน้ำ ไม่ค่อยสะดวกในการใช้งาน น้ำไม่ค่อยไหล

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- Dค่ะ

- ควรแบ่งภาระงาน/เกลี่ยงานให้กระจายทั่วถึงทุกคน เพื่อไม่ให้งานหนักตกอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง มีการสลับสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้ไปเรียนรู้งานในคณะที่เป็น best practices หรือในคณะที่มีคะแนนประเมินสูงบ้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และซึมซับวัฒนธรรมของการทำงานที่ดี และป้องกันการผูกถ่วงอำนาจของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ได้ประเมินตามข้อมูลความเป็นจริง เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ให้คณะมีวัฒนธรรมองค์กรที่อบอุ่นและมีความสุข ไม่ทำให้กระบวนการทำงานเสียหายในระยะยาวครับ

- ตรวจสอบการคัดลอก ผลงาน ทั้งวิจัย และบทความตีพิมพ์ ทุกฉบับ
- อยากให้เกิดความชัดเจน ในทุกกระบวนการ

สม