



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : คณะนิติศาสตร์

สังกัด : คณะนิติศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.23 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.86

จำนวนที่ประเมิน : 163 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [152] บุคคลภายนอก [11]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [8] เจ้าหน้าที่ [5] นักศึกษา [138] ศิษย์เก่า [5] บุคคลทั่วไป [6]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.20	0.88	84.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.87	85.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.87	84.20	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.25	0.82	85.00	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.09	0.93	81.80	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.15	0.84	83.00	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.17	0.90	83.40	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.28	0.86	85.60	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.28	0.85	85.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.28	0.85	85.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.25	0.88	85.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.25	0.87	85.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.26	0.88	85.20	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.18	0.89	83.60	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.29	0.86	85.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.18	0.85	83.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.19	0.88	83.80	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.22	0.86	84.40	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.27	0.84	85.40	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.25	0.83	85.00	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.25	0.80	85.00	ดี



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.23 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.86 จำนวนที่ประเมิน : 163 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [152] บุคคลภายนอก [11]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] อาจารย์ [8] เจ้าหน้าที่ [5] นักศึกษา [138] คิษย์เก่า [5] บุคคลทั่วไป [6]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การบริการในด้านต่างๆการให้ความรู้ก็ถือว่ายังอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก
- คมน่านรัก
- ครอบคลุม
- ดี
- ติดต่อได้แทบจะตลอดเวลา
- บริการดีดูญาติมิตร
- บริการนักศึกษา เอาใจใส่นักศึกษาดีมาก
- พนง.บริการเป็นกันเอง สุภาพ พูดเพราะ ไม่วิน จัดการงานให้รวดเร็ว
- พี่เจ้าหน้าที่ทุกคนและแม่บ้านพูดเพราะมากๆค่ะ
- มีความชัดเจนตรงไปตรงมาและบริการอย่างรวดเร็ว
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจผู้ขอรับบริการ
- รวดเร็ว
- สะดวก รวดเร็ว
- สิทธิ์
- เคาเตอร์ให้คำแนะนำดีมาก ติดตามง่าย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ , ให้คำปรึกษาได้ดีเยี่ยม
- เป็นครอบครัว
- ให้บริการดี
- ไม่ดีบางคน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ขึ้นบันไดเนือยมากคะ
- ความรวดเร็ว
- งานการเงินครั้งหนึ่งเคยขึ้นเสียงใส่ ทั้งที่ตัวเองพูดไม่เคลียร์ไม่ชัดเจน
- ด้านอาคารเรียนสภาพโต๊ะเรียน ควรมีลิฟท์ได้แล้ว โต๊ะเรียนควรเปลี่ยนบางอันจนไม่สามารถวางหนังสือได้
- ตรวจข้อสอบ
- ลดกิจกรรมลงนิดนึง
- อาคารเริ่มเก่า มีเศษแผ่นฝ้าล่น มีขึ้นกริราบ
- อาคารเรียน

- อาจารย์บางท่านบางวิชาเช่นวิชาอาญาของชั้นปีที่1โดยมีอาจารย์นิชาพรรณ ป้องขวเลา เป็นผู้ดูแลผมมองว่าไม่มีความพร้อมในการบรรยาย และดูเหมือนยังขาดประสบการณ์ในการสอนในช่วงเวลาที่ทำการสอนนั้นจะมีปัญหาเรื่องการบรรยายที่ติดๆขัดๆ พูดทวนวน ใช้คำพูดที่ฟังแล้วขัดหู เช่นลักษณะนามเป็นต้น ในสวนของสื่อการสอนก็มีการมานั่งคิด นั่งค้นหาในคาบซึ่งผมมองว่าขาดความพร้อมมากครับ

รายวิชาที่อาจารย์สอนอยู่นั้นเป็นวิชากฎหมายซึ่ง ต้องชัดเจนพอสมควรซึ่งต่างจากวิชาอื่น เช่นวิชา กระบวนการยุติธรรม กฎหมายมหาชน กฎหมายแพ่งหลักทั่วไป ประกันภัย เป็นต้น ดูชัดเจนกว่าในการบรรยายก็ดี สื่อการสอนก็ดี

- เครื่องคิดเงินไปในบางเรื่อง

- เจ้าที่ฝ่ายทะเบียนบางท่านควรรู้งานในหน้าที่ของตัวเองมากกว่านี้จะไม่ให้คนอื่นมาทำแทนถ้าเกิดไม่มีคนที่รู้จะแก้ไขสถานการณ์ยังไงคะ เช่นเคยไปขอย้ายคณะแต่ฝ่ายทะเบียนบอกทำไม่ได้ ย้ายไม่ได้คะ ต้องเรียนหนึ่งเทอมก่อนถึงจะย้ายได้ แะย้ายในระบบยังทำไม่เป็น ทำเอกสารก็นานมาก ลำบากไม่เป็นชิ้นเป็นอัน ต้องให้บุคลากรท่านอื่นมาดำเนินการให้อีกชั้นนึง ยุ่งยากมาก ควรปรับปรุงนะคะ

- เรียนเช้า

- ไม่มีลิฟท์

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ขยายอาคาร

- ควรมีคอมพิวเตอร์/ระบบออนไลน์ ที่คณะไว้บริการด้วยจะเป็นการดี

- ดี ควรพัฒนาปรับปรุงต่อไป

- ฝากไปถึงอาจารย์อาจารย์ นิชาพรรณ ป้องขวลา

ในรายวิชาอาญา1ครียอยากให้อาจารย์แก้ไขในส่วนสื่อการสอนและการบรรยายครับให้ชัดเจนกว่านี้พร้อมกว่านี้ครับ

- พัฒนาต่อไปค่ะ ตอนนีดีแล้วดีได้อีก

- อยากให้บริการด้วยถ้อยคำที่ดีกว่านี้ ถ้ายังรับเงินเดือนอยู่

- อาญา1สอนไม่ค่อยเข้าใจควรปรับปรุง

- ไม่ควรให้เรียนเช้า ไม่ควรออกข้อสอบมากเกินไป