



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.07 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.11

จำนวนที่ประเมิน : 158 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [156] บุคคลภายนอก [2]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [4] อาจารย์ [20] เจ้าหน้าที่ [6] นักศึกษา [126] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.00	1.1	80.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	1.1	82.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	1.14	81.20	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.15	1.1	83.00	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.95	1.09	79.00	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.92	1.1	78.40	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.00	1.13	80.00	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.08	1.08	81.60	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.04	1.09	80.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.10	1.07	82.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.07	1.14	81.40	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.07	1.11	81.40	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.21	1.07	84.20	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.07	1.15	81.40	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.09	1.11	81.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.03	1.16	80.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.06	1.13	81.20	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.03	1.16	80.60	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.14	1.12	82.80	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.16	1.09	83.20	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.15	1.09	83.00	ดี



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.07 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.11 จำนวนที่ประเมิน : 158 คน
 จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [156] บุคคลภายนอก [2]
 จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [4] อาจารย์ [20] เจ้าหน้าที่ [6] นักศึกษา [126] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การทำงานและการบริหารมีความรวดเร็วและสะดวกสบาย
- ความชัดเจนปฏิบัติตามระเบียบ
- ทำงานเร็วและเป็นระบบ
- บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ทุกคน ให้บริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ ยิ้มแย้มน่ารักมากค่ะ
- บุคลากรทุกท่านยิ้มแย้มแจ่มใส คอยให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆในการทำงานได้อย่างดีเยี่ยมครับ
- บุคลากรส่วนใหญ่เต็มใจในการให้บริการ
- มีความรวดเร็วในการบริการ
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการภาระงาน
- ร่วมกิจกรรมของสาขา
- สำนักงานอยู่บริเวณเดียวกัน สะดวกในการติดต่อประสานงาน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส
- แอร์เย็น

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- การบริการและการสื่อสาร
- ควรสนับสนุนงานวิชาการด้วยกัลยาณมิตร วาจาสุภาพ สร้างสรรค์งาน
- คอมพิวเตอร์ทำงานควรปรับปรุง ฐานข้อมูลวิจัยควรอัปเดต อินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึงทุกมุม
- งานระดับคณะล่าช้าไม่คล่องตัว ไม่ทราบเรื่องต่างๆที่มหาวิทยาลัยแจ้ง ทำให้คณะจารย์ไม่ทราบข่าวสาร จากผู้บริหาร

ในส่วนประชาสัมพันธ์ต่างๆเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบทุกครั้งแต่ขาดการติดตามจากผู้บริหารคณะ

- งานสารบรรณแก้ไขหนังสือจนทำให้เสียเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนนี้มาก
- บางครั้งไปติดต่อ สำนักวิทยสนเทศจะมีติดไปงานการแข่งขันหรือประชุม อยากให้ลงข้อมูลนั้นในเพจแจ้งด้วย มากกว่าติดป้ายที่หน้าประตู
- ระยะเวลาในการทำเอกสารแต่ละอย่างค่อนข้างช้า ควรเป็น One stop service
- สิ่งที่ควรปรับปรุงคือความร่วมมือของพนักงานเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงาน การได้รับงานที่ผู้บริหารมอบหมาย และเวลาคณะจัดโครงการ

หรือมีหน่วยงานอื่นมาใช้บริการสถานที่ ควรศึกษาข้อมูลเพื่อตอบคำถามของผู้มาติดต่อ

กรณีมีบุคคลภายนอกมาติดต่อสอบถามควรให้ความสนใจศึกษาข้อมูลสอบถามจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง
 ห้องประชุมทุกห้องควรมีกระดานแจ้งตารางการใช้

- หัวหน้าสำนักงานที่ไม่ความรับผิดชอบต่องาน
- ห้องน้ำได้ถูกตัก
- ห้องเรียนชั้น 5 แอร์ไม่เย็น
- ห้องเรียนไม่พร้อมใช้, ระบบสาธารณูปโภค
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องต่างๆ รวมถึงชั้นวางหนังสือ มีฝุ่นค่อนข้างเยอะค่ะ
- อยากให้มีการปรับปรุงระบบน้ำในห้องน้ำตึกคณะครุศาสตร์

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- 1. บริหารจัดการงานแบบสำนักงานอัตโนมัติ 2. ลดขั้นตอน ความซ้ำซ้อน 3. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์เพื่อบริการ
- การติดตามต่างๆ ของผู้บริหารระดับคณะควรติดตามและสื่อสารให้ชัดเจน
- การบริการและการสื่อสาร
- คณะเคยมีนโยบายการให้ส่งไฟล์ให้และให้งานสารบรรณช่วยแก้ไขให้และเสนอผู้บริหารให้ อยากให้นำแนวนโยบายนี้กลับมาใช้ดำเนินการอีก เพราะในการทำบันทึกข้อความแต่ละครั้งก็ใช้ไฟล์เดิมที่งานสารบรรณเคยส่งให้ แต่ก็ยังต้องการแก้ไขอยู่เรื่อยๆ ต้องเปลี่ยนแปลงกระดาษพอสมควร รบกวนด้วยค่ะ
- ควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในเรื่องการทำคำสั่งโครงการให้อาจารย์ เนื่องจากอาจารย์หลายท่านมีการงานสอนแล้วยังต้องวิ่งแก้คำสั่งหลายรอบอาจทำให้ล่าช้า
- พัสดุไปรษณีย์ควรวางไว้ในสำนักงานเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและป้องกันการสูญหาย
- หัวหน้าสำนักงาน
- หัวหน้าสำนักงานควรประจำสำนักงาน
- อยากให้ขยายเวลาในการเปิด-ปิดห้องสมุด
- อยากให้จัดสรรพื้นที่ให้ คณาจารย์และบุคลากร ได้มาเสวนา จิบกาแฟ แรกเปลี่ยนความคิดเห็น นั่งเล่นผ่อนคลาย ที่มีมาตรฐาน เหมือนกับ มหาวิทยาลัยอื่นทั่วไป