



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.83 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.53

จำนวนที่ประเมิน : 149 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [143] บุคคลภายนอก [6]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [4] เจ้าหน้าที่ [6] นักศึกษา [133] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [5]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.52	96.60	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.45	97.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.6	96.20	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.83	0.49	96.60	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.59	96.20	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.83	0.54	96.60	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.49	96.80	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.83	0.51	96.60	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.85	0.47	97.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.87	0.41	97.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.45	97.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.85	0.47	97.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.85	0.47	97.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.85	0.45	97.00	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.84	0.53	96.80	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.78	0.65	95.60	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.77	0.73	95.40	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.58	96.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.83	0.5	96.60	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลงด้วยดี	4.84	0.48	96.80	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.83	0.48	96.60	ดีมาก



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.83 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.53 จำนวนที่ประเมิน : 149 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [143] บุคคลภายนอก [6]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [4] เจ้าหน้าที่ [6] นักศึกษา [133] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [5]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ดี
- บริการ
- บริการดีมากครับ
- บริการดีมากค่ะ
- มีบริการที่หลากหลาย
- มีบริการหลากหลาย มีที่พักผ่อน มีบรรยากาศเหมาะจะมาสังสรรค์ทั้งวันทั้งคืน มีที่ให้นอน มีมุมสงบเยะเยะ
- มีบอร์ดเกมให้เล่น ไม่ต้องไปร้านแล้ว
- มีพื้นที่ให้นั่งทำงาน
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- แคนเตอร์บริการดีมากเลยคะ
- เงียบสงบ
- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือดีมาก
- แนะนำดี เป็นกันเอง
- แอร์เย็น

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีหนังสือให้บริการที่ทันสมัย ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้บริการ
- ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการพักผ่อน อ่านหนังสือแบบสบาย ๆ
- บอร์ดเกมน้อย เล่นจนเบื่อ แกรมการด้อยแล้วน่าอีก ซื้อมือใหม่หน่อยครับ
- ปลั๊กไฟมีให้อิมน้อยมาก
- ปลั๊กไฟไม่พอ
- พื้นที่สำหรับการทำงานกลุ่มมีน้อย จัดโซนใช้เสียง/โซนเงียบให้ชัดเจน
- พื้นที่เล็ก
- มีคอมพิวเตอร์น้อย ชั้น 4 ห้องคอมไม่กล้าเข้าไปใช้ อยากให้มีคอมชื่องนอกห้องชั้น 4 ด้วย
- อยากมีปลั๊กไฟเพิ่มอีก
- อินเทอร์เน็ตช้า หลุดบ่อย
- อินเทอร์เน็ตช้ามาก ตรงวิทยานิพนธ์ใช้ไม่ได้เลย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ขยายพื้นที่
- ควรเพิ่มปลั๊กไฟ มายืมที่จอดรถตลอด
- ปลั๊กไฟให้บริการชำรุด
- อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร
- อยากให้มีห้องดูหนังแบบกลุ่ม
- เพิ่มบริการปลั๊กไฟ
- เพิ่มปลั๊กไฟให้บริการ