



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 งบประมาณปี 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.87 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.07 จำนวนที่ประเมิน : 242 คน
 จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [235] บุคคลภายนอก [7]
 จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] บุคลากรสายวิชาการ [31] บุคลากรสายสนับสนุน [4] นักศึกษา [199] คิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [5]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	3.82	1.08	76.41	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	1.08	77.71	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	1.06	77.60	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.90	1.06	78.07	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.76	1.06	75.21	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.79	1.04	75.70	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.83	1.09	76.69	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.88	1.09	77.60	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.84	1.09	76.86	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	3.86	1.1	77.19	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.84	1.09	76.86	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.90	1.06	77.93	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.94	1.05	78.84	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	3.91	1.07	78.26	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.90	1.04	78.10	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.85	1.05	76.94	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.89	1.04	77.77	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.85	1.07	76.94	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.91	1.04	78.18	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	3.90	1.05	77.93	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	3.90	1.07	78.10	ดี

jom



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.87 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.07 จำนวนที่ประเมิน : 242 คน
จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [235] บุคคลภายนอก [7]
จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] บุคลากรสายวิชาการ [31] บุคลากรสายสนับสนุน [4] นักศึกษา [199] ศิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [5]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- บริการดี
- บริการดี พุดจาเพราะ
- บริการด้วยจิตบริการ
- บุคลากร มีความเห็นอกเห็นใจ ซื่อสัตย์และกัน
- ประทับใจกิจกรรมกลุ่มมหาวิทยาลัย
- ปลั๊กไฟพียงเยาะและไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา
- ผู้บริหารมีจิตอาสาและใส่ใจต่อการอำนวยความสะดวก

ให้เกียรติอาจารย์มากกว่าเจ้าหน้าที่อยากให้รับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ทำงานเอื้ออำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้ และคำพูดคำจาถูกถากถางแลการใช้โซเชียลที่ดูถูกอาจารย์อย่างน่ารังเกียจที่สุด ถ้าดีคือรับใหม่ แล้วไล่ออกทั้งหมดเลย

- สะอาด ร่มเย็น
- อธิษาศัยดี น่ารัก
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ(คุณเก)ให้บริการดีมาก ใส่ใจกับนักศึกษาดีมาก
- ใส่ใจ
- ไม่ค่อยมี อยู่ในระดับปานกลาง ไม่โดดเด่นสักด้าน
- ไม่มีจุดเด่น

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ควรทำหน้าที่และรับบทบาทของการเป็นฝ่ายสนับสนุนให้มาก เพราะทุกวันนี้ เจ้าหน้าที่มักทำตัวเป็นเจ้านาย ตรวจสอบเอกสารเพียงอย่างเดียว ต้องรู้จักทำและแก้ไขด้วย 2. เจ้าหน้าที่หลายคน มีหน้าที่น้อยมาก ไม่สมควรจ้าง 3. เจ้าหน้าที่ดี ควรยกย่อง และมีควรมีการประเมินผลรวม
- การประชาสัมพันธ์ด้านกีฬาหรือด้านต่างๆ
 - ควรปรับปรุงคำพูดด้านการบริการเป็นอย่างมากค่ะ
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการเรื่องโครงการโดยตรงและควรมีแบบฟอร์มโครงการที่สะดวกสำหรับอาจารย์จัดโครงการให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่สานต่อให้ได้อย่างเดียวเพราะภาระอาจารย์มีมากกว่าการสอนให้ลดภาระความเดือดร้อนจุดตรงนี้ และปัญหาการรับสินบน
 - งบประมาณในการพัฒนาอุปกรณ์
 - บางสถานที่ยังไม่มียางลาดสำหรับผู้พิการเพื่อให้เข้าถึงการบริการ และยังไม่มียุทธศาสตร์ผู้พิการบางอาคาร
 - ผู้บริหารทุกคน ต้องศึกษาข้อมูลต่างๆอย่างละเอียด และหัวหน้าสำนักงานต้องเข้าใจงานของตนเอง
 - พึงมีพื้นที่ให้แบบสอบถามทั่วถึงคะ ที่ผ่านมามีงานทำแต่ไม่เห็นการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงคะ
 - ยังขาดเทคโนโลยีที่จะบริการนักศึกษา
 - ระบบงานธุรการยังควรปรับปรุง เรื่องการรับ-ส่ง หนังสือ บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตามหาหนังสือให้ได้ ควรให้มีการสืบค้นหาหนังสือได้ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน
 - หัวหน้าสำนักงาน เปลี่ยนปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่มีความเหมาะสมกับการบริหารงาน
 - หัวหน้าสำนักงานไม่มีการพัฒนางานตนเอง
 - เบิกปลั๊กไฟมาเพิ่มคะ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- 1. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน 2. การประสานงานใช้อาคาร สถานที่ ขาดการประสานจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล โดยเฉพาะ อาคารพลและ
บกพร่องต่อหน้าที่ยาวนานกว่า 13 ปี 3. ควรมีกฎ ระเบียบ มีให้ใช้แบ่งในการทำกิจกรรมภายในตัวอาคารอย่างเคร่งครัด 4. ควรมีการกำกับ ดูแล
การจัดกิจกรรมในแต่ละโครงการ โดยเฉพาะสาขาการจัดการศึกษา วิทยศึกษ และพลศึกษา ที่บ่อยครั้ง อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ ปล่อยปะ ละเลย ไม่ควบคุม ดูแล
กำกับ นักศึกษา ทำให้เกิดการไม่รู้จักกาลเทศะในการจัดกิจกรรม

- กิจกรรมให้ควบคุมและเป็นประโยชน์ให้กับนักศึกษา

- ความให้เกียรติระหว่างเจ้าหน้าที่กะอาจารย์ความเหลื่อมล้ำในการทำงาน

การประสานงานของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างช้าต่อกระบวนการทำงานให้ทันต่อเวลาใส่ใจในงานที่ได้รับมากกว่านี้ การพูดจาที่ดูถูก

ดูหมิ่นการสอนของอาจารย์ผ่านนักศึกษา

ถ้าจะเพิ่มภาระให้อาจารย์นอกจากการสอนนอกจากการพัฒนาตนในการสอนอย่าเพิ่มภาระให้ในเรื่องของงานเอกสารการเงินการบัญชี พัสดุครบจักรวาล

ขอให้เพิ่มอาจารย์ที่ขาดแคลนและช่วยการทำงานทางการสอนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

- งานวิชาการ ระดับบัณฑิต ไม่สนใจให้บริการ ส่งเกรด เกรดหาย ขาดความรับผิดชอบ

- ประชาสัมพันธ์ลงเพจใดเพจหนึ่งให้นักศึกษาได้รู้

- ปรับปรุงผู้บริหารให้เข้าใจงานต่างๆ

- พัฒนา,ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ สมำเสมอ

- หัวหน้าสำนักงาน ควรพัฒนาตัวเองในด้านการบริหาร มากกว่านี้

- หัวหน้าสำนักงาน ควรเข้าใจ บทบาท หน้าที่ ของตนเอง

- เห็นความตั้งใจของหน่วยงานและผู้บริหารชุดใหม่อยากเห็นหน่วยงานนี้ที่สร้างความชัดเจนเป็นรูปธรรมคะ