



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.70 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.69 จำนวนที่ประเมิน : 330 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [284] บุคคลภายนอก [46]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [5] บุคลากรสายวิชาการ [15] บุคลากรสายสนับสนุน [102] นักศึกษา [162] ศิษย์เก่า [33] บุคคลทั่วไป [13]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.69	0.7	93.81	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.7	94.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.67	94.32	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.71	0.7	94.10	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.67	0.71	93.45	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.68	0.7	93.64	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.64	94.48	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.68	0.73	93.58	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.69	0.7	93.88	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.70	0.72	94.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.70	0.73	94.06	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.71	0.67	94.24	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.72	0.66	94.48	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ ปรินต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.72	0.66	94.48	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.74	0.63	94.85	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.70	0.7	94.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.71	0.66	94.24	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.70	0.69	94.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.71	0.69	94.18	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.70	0.71	94.06	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.70	0.71	94.06	ดีมาก

จอม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วาระที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.70 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.69 จำนวนที่ประเมิน : 330 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [284] บุคคลภายนอก [46]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [5] บุคลากรสายวิชาการ [15] บุคลากรสายสนับสนุน [102] นักศึกษา [162] คิษฐ์เก่า [33] บุคคลทั่วไป [13]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ช่วยในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
- ตอนนี้อยู่มองไม่ออกเลยจุดเด่นของหน่วยงานคืออะไร
- บริการ นักศึกษาดีมาก
- บริการดี
- พร้อมบริการทุกเมื่อ
- รวดเร็ว ใช้งาน เอาใจใส่ ติดตาม ทันเวลา
- รวดเร็วทันใจ
- สะดวก
- ห้องประชุมชั้นห้าพื้นที่ใหญ่มาก
- อธิบายข้อมูลชัดเจนและเข้าใจง่าย การปฏิบัติงานไม่ซับซ้อนเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา
- เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีกระบวนการดีค่ะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีป้ายชี้ชัดเจน
- ควรเพิ่มวิชาด้าน IT ต่างๆ
- จัดบริการ ที่มากกว่านี้
- จุดที่ควรปรับน่าจะเป็นอาจารย์ การ ใช้คำพูด และการแจ้งเรื่องการยกคาบเรียน บางวัน ติดธุระ ประชุม ไม่เคยแจ้ง ต้องมานั่งรอ จนหมดคาบทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- การบริการยังไม่เท่าไร บริการการเทียบโอนตั้งแต่เปิดภาคเรียนแล้วยังไม่มีใคร พาดำเนินการเลย ทำให้รู้สึกสงสัยว่า จะเทียบได้กี่หน่วยกิต
- ดีค่ะ
- อยากให้ทางคณะเพิ่มวิชาเหลืออาจารย์ที่สอนเกี่ยวกับวิชาอื่นๆนอกจากโปรแกรมเมอร์เพราะไอทีสามารถทำงานแยกออกได้เป็นหลายสายงาน