



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.97 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.29

จำนวนที่ประเมิน : 179 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [175] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [1] บุคลากรสายสนับสนุน [5] นักศึกษา [169] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [4]

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

| ด้าน                                | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.97      | 0.26 | 99.46  | ดีมาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.98      | 0.24 | 99.53  | ดีมาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.96      | 0.36 | 99.17  | ดีมาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ              | 4.97      | 0.27 | 99.40  | ดีมาก |

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

| คำถาม                                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                                  | 4.97      | 0.27 | 99.44  | ดีมาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                                                                                             | 4.98      | 0.24 | 99.55  | ดีมาก |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                                                               | 4.97      | 0.27 | 99.44  | ดีมาก |
| มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                                                             | 4.97      | 0.27 | 99.44  | ดีมาก |
| ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                                 | 4.97      | 0.27 | 99.44  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร                                               | 4.98      | 0.24 | 99.55  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                              | 4.98      | 0.24 | 99.55  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.98      | 0.24 | 99.55  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                               | 4.97      | 0.25 | 99.44  | ดีมาก |
| มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น                                            | 4.97      | 0.28 | 99.33  | ดีมาก |
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                 | 4.97      | 0.32 | 99.33  | ดีมาก |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ                                                                                        | 4.96      | 0.37 | 99.22  | ดีมาก |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย                                                                                    | 4.94      | 0.47 | 98.77  | ดีมาก |
| มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย                                                                | 4.96      | 0.32 | 99.22  | ดีมาก |
| ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.97      | 0.28 | 99.33  | ดีมาก |
| ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่ติดต่อสำเร็จคล่องตัวดี                                                                     | 4.97      | 0.27 | 99.44  | ดีมาก |
| ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้                                                                              | 4.97      | 0.27 | 99.44  | ดีมาก |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.97 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.29

จำนวนที่ประเมิน : 179 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [175] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [1] บุคลากรสายสนับสนุน [5] นักศึกษา [169] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [4]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- บรรณารักษ์ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด มีเก้าอี้ขนาดไฟฟ้า
- บริการดี
- บุคลากรเป็นมิตร พูดคุยง่าย เรื่องของด้านการอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายข้าว หรือน้ำก็อยากให้มีหลากหลายมากกว่านี้
- พี่บรรณารักษ์อัธยาศัยดี
- มีบริการออนไลน์ ดูหนัง มีเกมส์ บรรยากาศดี เย็นสบาย
- เจ้าหน้าที่บริการดีทุกคน
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ ช่วยค้นคว้าด้วยความเป็นกันเอง
- แอร์เย็น
- แอร์เย็น ที่เจ้าหน้าที่น่ารัก ชอบมากค่ะ
- ได้รับการแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- คอมพิวเตอร์เก่า Wi-Fi ช้า
- ชั้น 4 ร้อนมาก wifi ไม่ถึงบางจุด ปลั๊กไฟไม่พอ
- ชั้น 4 แอร์ร้อนมาก
- ปลั๊กไฟค่ะ
- หนังสือเก่า ผุเนอะเยอะมาก
- หนังสือเก่ามาก ไม่อัปเดต ห้องอ่านกลุ่มมินิ
- ห้องสมุดปิดเร็ว
- อยากให้มีการนำข้าว ขนม หรือ ผลไม้ไม่ส่งกลับไปทางใต้ควรจะมีการจัดบริเวณทานอาหารไว้ให้เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ และห้องน้ำไม่ควรขาดกระดาษทิชชู มีการจัดหนังสือที่เป็นระเบียบมากกว่านี้เพราะบางทีไปถูกล็อคแต่หนังสืออยู่อีกที่
- อยากให้มีปลั๊กไฟให้ยืมเหมือนแต่ก่อน
- อยากไปปลั๊กไฟ
- เน็ตช้ามาก
- เพิ่มบริการปลั๊กไฟ มายืมตอนไหนหมดตลอด
- เพิ่มปลั๊กไฟให้บริการ
- แอร์ชั้น 4 ไม่เย็นเลย ร้อนมากกกกก
- ไม่มีปลั๊กไฟให้ยืม
- ไม่สามารถจ่ายค่าปรับออนไลน์ได้



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรมีบริการถ่ายเอกสาร อยากรให้มีแจ้งเตือนกำหนดส่งหนังสือผ่านไลน์
- ปิดช้ากว่านี้หน่อย
- เสนอให้มีการเพิ่มห้องสำหรับนอนแบบที่เรียบง่ายไม่ใช่ห้องที่เสียงดังไววาย ควรเพิ่มห้องส่วนตัวสำหรับผู้ที่ยากจะใช้งานส่วนตัว ห้องใช้เสียงในชั้น 3 ร้อนมากนี้อยู่ในทะเลทรายควรเปลี่ยนแอร์อินเทอร์เน็ตควรมีเพิ่มและใช้ได้ทุกชั้นอยากให้มีห้องสำหรับการอัดเสียงทำงานขอคอมพิวเตอร์ใหม่ที่ไวและไม่ต้องล๊อคเมลล์นศ.ให้ห้องสมุดล๊อคเมลล์ได้เลย
- ไม่มีปลั๊กไฟให้อืม ห้องสมุดปิดเร็ว