



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.00 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.98

จำนวนที่ประเมิน : 110 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [109] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] บุคลากรสายวิชาการ [36] บุคลากรสายสนับสนุน [6] นักศึกษา [64] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	3.96	0.95	79.20	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.92	81.00	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	1.04	79.56	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.96	80.96	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.93	0.98	78.72	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.92	0.96	78.54	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.96	0.97	79.27	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.98	0.94	79.63	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.99	0.91	79.81	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.01	0.91	80.36	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.05	0.95	81.09	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.07	0.89	81.45	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.05	0.95	81.09	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.03	0.99	80.72	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.06	1.03	81.27	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีเพียงพอ	3.89	1.09	77.81	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.90	1.04	78.18	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.99	1.04	79.81	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.04	1.02	80.90	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.02	0.96	80.54	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.07	0.91	81.45	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

คะแนนเฉลี่ย : 4.00 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.98

จำนวนที่ประเมิน : 110 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [109] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] บุคลากรสายวิชาการ [36] บุคลากรสายสนับสนุน [6] นักศึกษา [64] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [1]

**ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน**

- ความเป็นกันเอง
- การเป็นกัลยาณมิตร
- บรรยากาศดีน่าอยู่ สะอาด มีความสงบ
- มีการแนะนำอย่างดี บอกว่าสามารถทำอะไรได้บ้าง ดีมากค่ะ
- สนุกสนาน
- ส่งเสริมกีฬาทุกด้านเพื่อศักยภาพของเด็กนักเรียน และ สนับสนุนกีฬาทุกชนิด
- อาคารสะอาด
- เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน
- ในการแจ้งกิจกรรม
- ให้บริการแบบประทับใจ

**ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง**

- การปฏิบัติงานเชิงรุก ไม่ควรรอตั้งรับฝ่ายเดียว -การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- การพัฒนาคนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- การมีworking space ให้นักศึกษา สามารถใช้ได้ตลอดเวลา มีระบบรักษาความปลอดภัย
- งานวิชาการ เจ้าหน้าที่ระดับบัณฑิต ไม่อยู่สำนักงาน ติดต่อประสานงานไม่ได้
- ฝ่ายวิชาการ ระดับบัณฑิต บริการเฉพาะบางสาขาเท่านั้น
- อยากให้ติดเสาไฟเพื่อให้แสงสว่างค่ะ
- อยากให้เด็กนักเรียน เอาเสื้อเข้าในถังในกางเกง และไม่เหยียบสันเท้า
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงาน
- เปลี่ยนหัวหน้าสำนักงานใหม่
- เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- ให้สื่อสารกับนักศึกษามากกว่านี้

**ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

- ขอเป็นกำลังใจให้ทุกฝ่าย พัฒนาคุณภาพงานด้านการบริการให้ดียิ่งๆขึ้นไป
- ฝ่ายวิชาการ งานบัณฑิตไม่ให้บริการนักศึกษาสาขาอื่น ยกเว้นสาขาบริหารการศึกษา
- มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้ พัฒนาตัวเองตามสายงาน
- ย้ายหัวหน้าสำนักงาน เพราะขาดทักษะการบริหาร
- สนุกสนาน และได้ความรู้
- หัวหน้าสำนักงาน

*สมม*



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะครุศาสตร์

สังกัด : คณะครุศาสตร์

- เพิ่มความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร
- ให้หัวหน้าสำนักงานพัฒนาความรู้มากกว่านี้
- ไม่มี ทุกอย่างดีมากค่ะ

สม