



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สังกัด : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.58 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.79

จำนวนที่ประเมิน : 112 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [46] บุคคลภายนอก [66]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [2] บุคลากรสายสนับสนุน [14] นักศึกษา [30] ศิษย์เก่า [19] บุคคลทั่วไป [47]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.66	96.14	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.63	96.38	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.86	80.85	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.63	95.83	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.79	0.74	95.89	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.67	96.07	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.62	96.25	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.81	0.63	96.25	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.81	0.66	96.25	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.81	0.63	96.25	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.62	96.42	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.82	0.62	96.42	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.82	0.62	96.42	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.44	0.75	88.92	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.91	0.81	78.21	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.80	0.9	76.07	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.79	0.85	75.89	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.25	0.75	85.17	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.78	0.64	95.71	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.77	0.65	95.53	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.81	0.6	96.25	ดีมาก

Sam



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สังกัด : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.58 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.79 จำนวนที่ประเมิน : 112 คน
จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [46] บุคคลภายนอก [66]
จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [2] บุคลากรสายสนับสนุน [14] นักศึกษา [30] ศิษย์เก่า [19] บุคคลทั่วไป [47]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การบริการที่ตรงจุดประสงค์ให้โอกาสผู้พิการ
- จนท.ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
- จนท.ยิ้มแย้มแจ่มใส
- จนท.เป็นกันเอง
- ติดต่อได้หลายช่องทาง รวดเร็ว คุณครู จนท.เป็นกันเองมาก
- บริการดีมากค่ะ
- บุคลากรเป็นกันเอง ติดต่อได้หลายช่องทางสะดวกมาก
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เพื่อการพัฒนาทักษะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ความสะอาดรอบอาคาร
- พื้นห้องเรียนชำรุด
- พื้นห้องเรียนเสียหาย
- พื้นห้องเรียนไม่พร้อมใช้งาน
- สถานที่ ห้องเก่าชำรุด พื้นห้องเรียนชำรุดเสียหาย
- ห้องต่างๆพื้นชำรุดทรุดโทรม
- ห้องเรียน ลิฟท์ ยังไม่พร้อมใช้งาน
- ห้องเรียนชำรุด ทรุดโทรม หลายห้อง
- ห้องเรียนหลายห้องไม่สามารถใช้งานได้ พื้นห้องชำรุด
- อาคารสถานที่ ห้องเรียน ชำรุดหลายจุด
- เปลี่ยนพื้นห้องเรียนใหม่ด้วยนะค่ะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ห้องกายภาพพื้นชำรุด
- ห้องเรียนควรเปลี่ยนพื้นห้องใหม่ะค่ะ อันตรายกับเด็กๆ
- ไม่มีค่ะ ดีเยี่ยมทุกอย่างค่ะ

Som