



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.46 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.64 จำนวนที่ประเมิน : 123 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [122] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] บุคลากรสายวิชาการ [18] บุคลากรสายสนับสนุน [42] นักศึกษา [61] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	0.6	90.11	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.58	90.85	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.72	86.47	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.54	0.61	90.94	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.49	0.64	89.91	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.48	0.6	89.75	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.48	0.58	89.75	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.53	0.58	90.73	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52	0.58	90.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.51	0.58	90.24	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.57	90.56	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.6	90.73	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.59	0.55	91.86	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.45	0.66	89.10	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.29	0.71	85.85	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.23	0.77	84.71	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.31	0.72	86.34	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.31	0.71	86.34	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.54	0.62	90.89	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.55	0.61	91.05	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.54	0.6	90.89	ดีมาก

Handwritten signature



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.46 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.64 จำนวนที่ประเมิน : 123 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [122] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] บุคลากรสายวิชาการ [18] บุคลากรสายสนับสนุน [42] นักศึกษา [61] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- จนท ให้คำแนะนำดี
- จุดให้บริการชัดเจนดีค่ะ
- ดีๆมีโปรแกรม canva pro ฟรี
- ติดต่อได้หลายช่องทาง
- น้องเจ้าหน้าที่น่ารัก
- บริการด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
- บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ
- ฟ้าๆตอบคำถามดี เอาคอมมาซ่อมฟรี
- มีบริการแก้ปัญหาสิมรหัสผ่านอีเมลผ่านระบบออนไลน์สะดวกมาก
- มีระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ แต่ต้องรอคำตอบ
- ห้องประชุมดีมีทีวีบริการด้วย เยี่ยม
- เจ้าหน้าที่น่ารัก
- ให้บริการดี ตอบคำถามได้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรเพิ่มจำนวนห้อง lab สำหรับให้บริการ
- คอมให้บริการน้อยไป
- ห้องบริการน้อย
- เครื่องคอมพิวเตอร์น้อย
- เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- เน็ตช้า
- เพิ่มจำนวนห้องLap เพิ่มจำนวนห้องบริการ