



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน : สำนักบริการวิชาการ

สังกัด : สำนักบริการวิชาการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.70 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.61

จำนวนที่ประเมิน : 177 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.63	94.40	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.58	95.40	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.61	91.60	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.56	95.80	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.69	0.63	93.80	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.68	0.64	93.60	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.60	95.20	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.73	0.67	94.60	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.74	0.58	94.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.75	0.58	95.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.61	95.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.77	0.60	95.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.80	0.53	96.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.60	0.57	92.00	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	0.66	91.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.64	0.59	92.80	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.58	0.62	91.60	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.51	0.61	90.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.79	0.56	95.80	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.80	0.54	96.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.79	0.58	95.80	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน : สำนักบริการวิชาการ

สังกัด : สำนักบริการวิชาการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.70 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.61

จำนวนที่ประเมิน : 177 คน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ให้ความสะดวก รวดเร็ว
- บริการดี
- เข้าถึงง่ายไม่เป็นหน่วยงานซับซ้อน
- มีการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน
- มีความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง
- ให้บริการดี
- ทีมผู้บริหารมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับของชุมชนท้องถิ่น
- แก้ปัญหาได้ตรงจุด สร้างอาชีพสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนยกระดับผลิตภัณฑ์สินค้าของชุมชนให้มีราคาสูงขึ้น
- ผู้บริหารหน่วยงานและคณะมีความเป็นกันเอง ให้การบริการแบบกัลยาณมิตร
- ให้ความสำคัญและเป็นกันเองกับประชาชนดี
- ให้คำแนะนำตรงจุด
- ให้คำแนะนำตรงจุด
- บริการด้วยใจ
- การบริหารจัดการที่ชัดเจน เข้าถึงผู้ให้บริการ การติดตามงานการพัฒนาแก้ไขงานที่บกพร่องเป็นไปตามขั้นตอน ฉับไวและได้ใจผู้รับบริการ
- การบริหารจัดการที่ชัดเจน เข้าถึงผู้ให้บริการ การติดตามงานการพัฒนาแก้ไขงานที่บกพร่องเป็นไปตามขั้นตอน ฉับไวและได้ใจผู้รับบริการ
- บริการดีมีน้ำใจเข้าถึงง่ายเป็นกันเอง
- บริการดีมีน้ำใจเข้าถึงง่ายเป็นกันเอง
- ไม่ละทิ้งงานที่ทำไม่ว่าจะงานเล็กๆหรืองานใหญ่ ต่อเติมให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพ และสำเร็จรวดเร็วในทุกๆชิ้นงาน
- ได้รับสิ่งที่ต้องการ/รวดเร็ว
- เข้าถึงความต้องการของชุมชนก็ให้เกิดชุมชนเข้มแข็งช่วยเหลือตัวเองได้แบบยั่งยืนตามรอยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเศรษฐกิจพอเพียง
- บริการด้วยใจ
- การให้บริการที่ประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ น้องอิมแยมเป็นกันเอง นอบน้อมมีสัมมาคารวะดีมาก
- บริการดีมีน้ำใจเป็นกันเอง
- บริการดีมีน้ำใจเป็นกันเอง
- บริการดีมีน้ำใจเป็นกันเอง
- บริการดีมีน้ำใจเป็นกันเอง
- เป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ไม่มี
- การประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาติดต่อ
- บางครั้งชุมชนก็ยังไม่เก่งในเรื่องเทคโนโลยีในการติดต่อประสานงานจึงอาจทำให้งานล่าช้าบ้าง
- เพิ่มช่องนำเสนอผลงาน
- ควรมีเครื่องมือสมัยใหม่สำหรับสำนักงาน
- ไม่มีค่ะได้อยู่แล้ว

- ดีแล้ว

- ดีแล้ว

- ความต่อเนื่องในการให้บริการ(เฉพาะกรณีของตำบลเสือโก้ก อ.วาปีปทุม)ขาดการพัฒนาต่อเนื่อง
ขาดการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลงให้กลุ่มที่ได้รับการจัดตั้งและพัฒนาโดยสถาบันยังไม่เข้มแข็ง

- ความต่อเนื่องในการให้บริการ(เฉพาะกรณีของตำบลเสือโก้ก อ.วาปีปทุม)ขาดการพัฒนาต่อเนื่อง
ขาดการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลงให้กลุ่มที่ได้รับการจัดตั้งและพัฒนาโดยสถาบันยังไม่เข้มแข็ง

- ไม่มี

- ไม่มี

- ยังมองไม่เห็น

- สิ่งที่ทำมาก็ดีมากแล้วละ

- ต้องการงบประมาณต่อเนื่องให้แก่ชุมชนที่เข้มแข็ง

- ดีแล้วครับ

- ไม่มี

- ไม่มี

- ไม่มี

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ดีอยู่แล้ว

- ประสานงานชัดเจนกว่านี้ เพื่อการบริการที่คล่องตัว

- อยากให้ทางหน่วยงานเข้ามาช่วยพัฒนาต่อยอดในส่วนของวิสาหกิจชุมชน พัฒนาด้านการเกษตร เรื่องระบบน้ำ เพื่อความเข้มแข็งของกลุ่มต่อไป

- หายโควิด มาเยี่ยมท้องถิ่นนะครับ

- ไม่มีค่ะ

- อยากให้สถาบันพัฒนากลุ่มของตำบลเสือโก้ก อำเภอลำทะเมนชัยให้เกิดความเข้มแข็งต่อไปต่อไป

- อยากให้สถาบันพัฒนากลุ่มของตำบลเสือโก้ก อำเภอลำทะเมนชัยให้เกิดความเข้มแข็งต่อไปต่อไป

- อบรมให้ความรู้

- ไม่มี

- ไม่มีค่ะ

- การให้องค์ความรู้แต่ละปีต้องไม่ซ้ำกัน

- ต่อเนื่องของงบประมาณและติดตามผล

- ไม่มี

- ไม่มี

- ไม่มี

- ไม่มี