



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี
สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.63 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.61

จำนวนที่ประเมิน : 857 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	0.63
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.66
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.66	0.63

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.61	0.70
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.60	0.67
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.60	0.71
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.64	0.67
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.63	0.68
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.66	0.66
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.66	0.65
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.64	0.67
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.69	0.65
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ปรินต์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.65	0.69
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.60	0.73
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.58	0.72
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.60	0.68
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.71
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.65	0.65
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.66	0.65
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.68	0.65



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี
สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

กองบริหารงานบุคคล

- สุภาพ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาคิด
- เป็นกัลยาณมิตร
- เป็นมิตร พร้อมบริการ ใส่ใจผู้มาใช้บริการ
- ทุกท่านให้ความเป็นกันเอง น่ารักมาก
- กระตือรือร้นในการให้บริการดีมาก
- จนท.ยิ้มแย้ม
- ให้บริการตามขั้นตอนแบบกระบวนการดี
- มีความเป็นกันเอง
- ทำงานเร็ว
- การช่วยเหลือผู้คนที่วิกฤตในช่วงโควิด-19

กองนโยบายและแผน

- มีความรวดเร็ว ถูกต้อง

กองกลาง

- มีความพร้อมให้บริการ
- การให้บริการที่ไม่ซับซ้อน

กองคลัง

- ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำที่สุด
- มีเว็บไซต์ในการติดต่อสื่อสาร

กองพัฒนานักศึกษา

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
- เอาใจใส่ในการให้บริการ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่น่ารัก
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ทำงานดี
- มีจิตบริการ
- มีกิจกรรมให้นักศึกษาทำตลอดและมีการวางแผนงานที่เด่นชัด
- การทำกิจกรรม
- ยิ้มดีมาก
- ดี
- ยิ้ม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

- บุคลากรให้คำแนะนำชัดเจน
- บุคลากรมีความเป็นจิตอาสา
- เข้าถึงง่าย

2. จุดที่ควรปรับปรุง

กองบริหารงานบุคคล

- การติดตามงานชัดเจนมากกว่าเดิม และอาจแจ้งข่าวให้ผู้บริการทราบ
- ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล
- ทั้งหมด
- ข้อมูลบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน
- ใส่ใจผู้เข้ารับบริการ อยากให้ถามไถ่ แนะนำอย่างเป็นกันเอง บางทีเวลาเข้าไปติดต่องาน เหมือนทุกคนกำลังยุ่ง จนคิดว่า เรามารบกวนเวลาทำงานใช้หรือไม่
- ระยะเวลา

กองนโยบายและแผน

-

กองกลาง

- งานธุรการกองกลาง เอกสารบันทึกข้อความให้แก้ไขบ่อยมาก
- คนขับรถเข้าหามาพูดจาไม่สุภาพ ขับรถเร็วมากๆ
- พนักงานขับรถแย่มาก
- ปรับปรุงทุกอย่างแม้กระทั่งคำพูด พูดไม่เพราะ ควรเลิกจ้างพนักงานคนนี้ นิสัยด่าทอเสียมากตะโกนด่าคนนั้นคนนี้ ไม่สุภาพ เห็นสุดๆควรเลิกจ้างคะ
- ขับรถเร็ว คำพูด
- นิสัย คำพูดคำจาต่างๆ ไม่ได้เลยคะ ควรไล่ออก แล้วหาคนที่พร้อมที่จะทำงานมากกว่านี้ เพราะ มันคือหน้าที่คุณ คุณจะมาพูดใส่อารมณ์ ไม่พอใจ ต่อนักศึกษาไม่ได้คะ
- การให้บริการควรเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะเสนาะหู และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น

กองคลัง

- สถานที่คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท
- เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์

กองพัฒนานักศึกษา

- สถานที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย
- อยากให้มีจอรถ
- ขอให้ทางมหาลัยจัดที่จอดรถยนต์ รถจักรยาน
- ที่จอดรถ
- ซ่อมประตูทางขึ้นด่วน
- อาคารไม่สะอาด
- ที่นั่งพัก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี
สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

- ที่จอดรถไม่มีร่มเงา
- การใช้สื่อโซเชียล
- การวางแผนกิจกรรม
- อุปกรณ์ทันสมัย
- อุปกรณ์ยังน้อย
- ห้องประชุมยังชำรุด
- สถานที่เก่าควรได้รับการปรับปรุงให้สวยงาม
- การให้บริการตรงต่อเวลา

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

กองบริหารงานบุคคล

- จำนวนบุคลากรน้อย อาจรับเพิ่ม
- แม่นในกตระเบียบ
- แก้ไขข้อมูลบุคลากรให้ถูกต้อง ชัดเจน
- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน
- สถานที่แคบ ป้ายไม่ชัดเจน

กองกลาง

- มีจิตบริการ มีรอยยิ้ม ชี้แจงให้เข้าใจชัดเจน แนะนำผู้มาติดต่อฉันมิตร ไม่ใช่อารมณ์ ไม่อคติ
- เปลี่ยนคนขับรถใหม่
- ควรเลิกจ้างพนักงานขับรถชายคนนี้ ต่ำโคตรๆ
- ไม่สุภาพ ตะคอกใส่ผู้อยู่บนรถ ไม่มีมารยาททั้งต่อผู้อยู่บนรถและระหว่างทางการขับรถมักด่ารถคันอื่นและบ่นเป็นระยะๆตลอดทาง

ขับรถด้วยความรวดเร็วและดูอารมณ์เสียตลอดเวลา ไม่เป็นมิตรท่าทางดูไม่เต็มใจให้บริการ ฝากพิจารณาด้วย

- ควรนำเอาเทคโนโลยี ไอที และความทันสมัยมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น

กองคลัง

- รอยยิ้มพิมพ์ใจ จะช่วยให้ผู้รับบริการผ่อนคลายความกังวลลงไปได้

กองพัฒนานักศึกษา

- อยากให้มีที่จอดรถ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมให้คณะทราบ
- ประตูเข้าออก
- ควรตอบคำถามทุกคำถามให้ชัดเจน

- การทำเปิดบัญชีธนาคาร กยศ. ทำมัยทำซ้ำซ้อน ทั้งที่เปิด บัญชีของ กรุงไทย ได้บัตรนักศึกษาด้วย แล้ว มาทำ อีล่านอีก

ผลประโยชน์มัย

- อยากให้มีที่จอดรถ
- อาคารชำรุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : กองบริหารงานบุคคล

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- สุภาพ ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้
- เป็นกัลยาณมิตร
- เป็นมิตร พร้อมบริการ ใส่ใจผู้มาใช้บริการ
- ทุกท่านให้ความเป็นกันเอง น่ารักมาก
- กระตือรือร้นในการให้บริการดีมาก
- จนท.ยิ้มแย้ม
- ให้บริการตามขั้นตอนแบบกระบวนการดี
- มีความเป็นกันเอง
- ทำงานเร็ว
- การช่วยเหลือผู้คนที่วิกฤตในช่วงโควิด-19

2. จุดที่ควรปรับปรุง

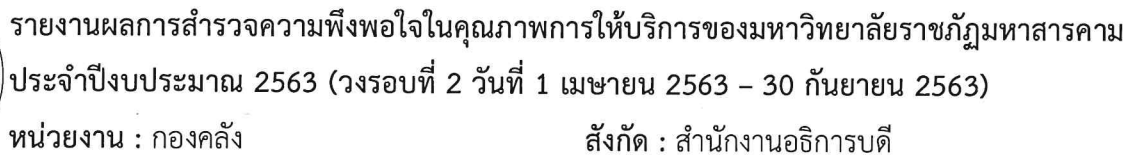
- การติดตามงานชัดเจนมากกว่าเดิม และอาจแจ้งข่าวให้ผู้บริการทราบ
- ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล
- ทั้งหมด
- ข้อมูลบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน
- ใส่ใจผู้เข้ารับบริการ อยากให้ถามไถ่ แนะนำอย่างเป็นกันเอง บางทีเวลาเข้าไปติดต่องาน เหมือนทุกคนกำลังยุ่ง จนคิดว่า เรามา

รบกวนเวลาทำงานใช้หรือไม่

- ระยะเวลา

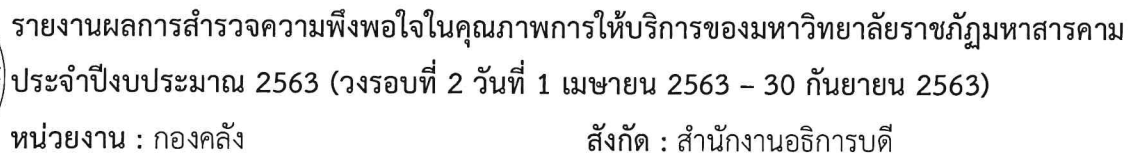
3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- จำนวนบุคลากรน้อย อาจรับเพิ่ม
- แม่นในกระดาษเขียน
- แก้ไขข้อมูลบุคลากรให้ถูกต้อง ชัดเจน
- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน
- สถานที่แคบ ป้ายไม่ชัดเจน



จำนวนที่ประเมิน : 37 คน

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.41	0.69
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.38	0.68
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	0.65
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.59	0.64
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.57	0.65
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.62	0.76
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.62	0.83
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.62	0.64
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	0.68
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.62	0.59
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.54	0.77
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.65	0.54
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.51	0.65
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.65	0.59
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.62	0.59
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.68	0.58
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.62	0.59



1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ## 2. จุดที่ควรปรับปรุง

- 3.ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- รอยยิ้มพิมพ์ใจ จะช่วยให้ผู้รับบริการผ่อนคลายความกังวลลงไปได้



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : กองนโยบายและแผน
สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.51 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.48

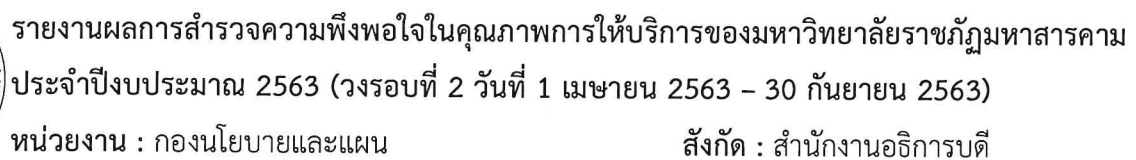
จำนวนที่ประเมิน : 152 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	0.52
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.51
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.50
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.53

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.57	0.57
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.52	0.58
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.45	0.57
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.51	0.58
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49	0.58
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.47	0.57
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.48	0.58
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.40	0.57
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	0.56
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.56	0.57
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	0.57
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.51	0.58
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.49	0.58
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.46	0.57
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.52	0.58
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.51	0.58
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.61	0.56



สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

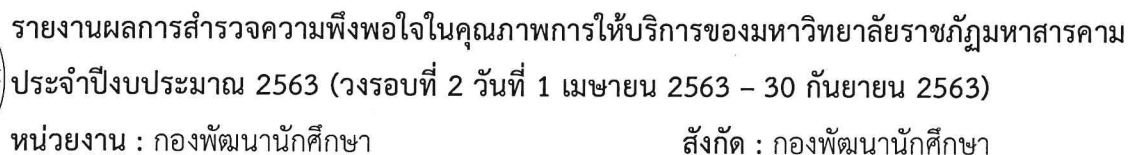
1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีความรวดเร็ว ถูกต้อง

2. จุดที่ควรปรับปรุง

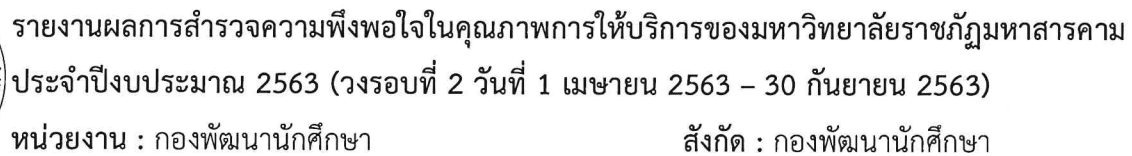
3.ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

၂၇၇



จำนวนที่ประเมิน : 230 คน

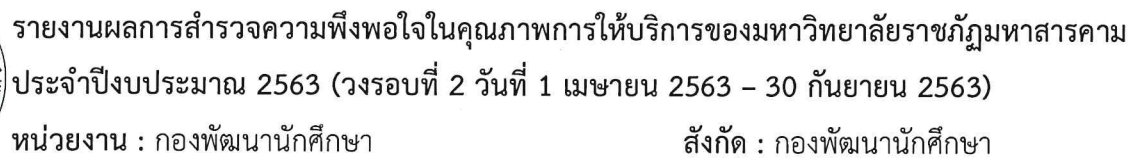
คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	0.59
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.83	0.56
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.59
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.84	0.52
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.56
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.86	0.50
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.54
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.83	0.57
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.83	0.59
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.79	0.61
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.70	0.65
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.65	0.67
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.69	0.64
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	0.61
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.85	0.50
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.83	0.55
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.81	0.59



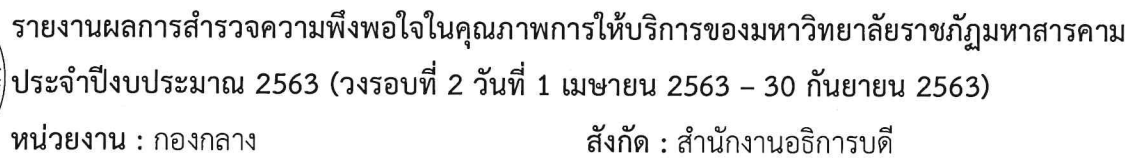
1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ## 2. จุดที่ควรปรับปรุง

- สถานที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย
- อยากรให้มีจอดรถ
- ขอให้ทางมหาลัยจัดที่จอดรถยนต์ รดจักรยาน
- ที่จอดรถ
- ซ่อมประตูทางขึ้นด่วน
- อาคารไม่สะอาด
- ที่นั่งพัก
- ที่จอดรถไม่มีร่มเงา
- การใช้สื่อโซเชียล
- การวางแผนกิจกรรม
- อุปกรณ์ทันสมัย
- อุปกรณ์ยังน้อย
- ห้องประชุมยังชำรุด
- สถานที่เก่าควรได้รับการปรับปรุงให้สวยงาม

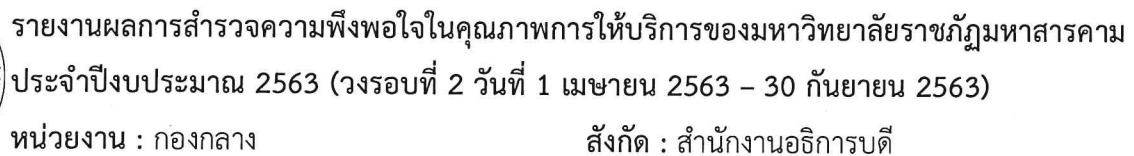


- อักษรชำรุด



จำนวนที่ประเมิน : 221 คน

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.23	0.90
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.31	0.85
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.31	0.92
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.39	0.87
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.33	0.90
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.38	0.88
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.41	0.85
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.39	0.88
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.45	0.83
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.35	0.94
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.29	1.02
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.30	0.97
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.36	0.90
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.29	0.99
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.39	0.86
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.40	0.85
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.43	0.85



ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

- มีความพร้อมให้บริการ
- การให้บริการที่ไม่ซับซ้อน

- งานธุรการกองกลาง เอกสารบันทึกข้อความให้แก่ไข้อย่างมาก
- คนขับรถเข้าเหมาพุดจาไม่สุภาพ ขับรถเร็วมาก
- พนักงานขับรถแย่มาก

- นิสัย คำพูดคำจาต่างๆ ไม่ได้เลยคะ ควรไล่ออก แล้วหาคนที่พร้อมที่จะทำงานมากกว่านี้ เพราะ มันคือหน้าที่คุณ คุณจะมาพูดใส่
 รมณ์ไม่พอใจ ต่อนักศึกษาไม่ได้คะ

- ไม่สุขภาพ ตะคอกใส่ผู้อยู่บนรถ ไม่มีมารยาททั้งต่อผู้อยู่บนรถและระหว่างทางการขับรถมักตำหนิคนอื่นและบ่นเป็นระยะๆตลอดทาง

- ควรนำเอาเทคโนโลยี ไอที และความทันสมัยมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.65 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.44

จำนวนที่ประเมิน : 73 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.51
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.45

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.66	0.53
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.60	0.57
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.60	0.52
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.59	0.55
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.66	0.51
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.68	0.47
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.51
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.68	0.52
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.48
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.71	0.51
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.58	0.52
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.51	0.60
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.53	0.60
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.57
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.78	0.42
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.73	0.48
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.70	0.52



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- บริการหลากหลายช่องทาง
- บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเอาใจใส่
- ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย สามารถสืบค้นได้ทั้งแบบออนไลน์ และแบบสิ่งพิมพ์
- บรรณารักษ์ตอบคำถามได้ตามที่ต้องการ และยังแนะนำต่อได้ บริการเกินความคาดหวัง
- บริการเกินความคาดหวัง สามารถสืบค้นวิทยานิพนธ์ด้วย QR-CODE
- บริการเกินความคาดหวัง
- บริการเกินความคาดหวัง คือสามารถแนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ ได้
- การตอบคำถามผู้ใช้บริการ

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- workspace สำหรับผู้ใช้ไม่ค่อยดีจุด (ไม่น่าสนใจ)
- ห้องคับแคบควรขยายพื้นที่
- ห้องน้ำชำรุด ไม่เพียงพอ

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ช่วงพักเที่ยง บางชั้นไม่มีบรรณารักษ์ให้บริการ
- ช่วงเสาร์ - อาทิตย์ บุคลากรที่ให้บริการ ทั้งตึก 6 ชั้น และ 2 ชั้น มี แค่ 4 ซึ่งคิดว่าไม่เพียงพอต่อการบริการ
- ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเที่ยงมีบรรณารักษ์บริการ แค่ 1 ถึง 2 คน
- เสาร์-อาทิตย์ มีบรรณารักษ์ให้บริการไม่เพียงพอ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

สังกัด : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.50 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.19

จำนวนที่ประเมิน : 160 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.49	0.24
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.24
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.29

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.44	0.51
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.53	0.51
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	0.50
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.47	0.50
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.50	0.53
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.59	0.49
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.53	0.50
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.51	0.51
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	0.50
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.48	0.53
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.52	0.50
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.40	0.55
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.47	0.51
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.55	0.51
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.46	0.50
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.51	0.50
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.51	0.50



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

สังกัด : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ให้คำปรึกษาแนะนำชัดเจน
- ดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำ
- ให้บริการที่ดีแนะนำแนวทางในการขายสินค้า
- แนะนำและบอกแนวคิดในการคิดค้นสินค้า
- ชี้ในทางแนะนำในการผลิตสินค้าให้มีประโยชน์
- แนะนำแนวทางในการให้บริการ
- ให้บริการเป็นกันเองและให้ความรู้พื้นฐาน
- สามารถให้ความรู้ที่เราอยากจะทำเรื่องการเป็นผู้ประกอบการ
- การให้บริการที่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานพันธมิตรภายนอก
- ให้ข้อเสนอในการเป็นผู้ผลิตสินค้า
- แนะนำในแนวทางที่เราจะเรียนรู้
- ชัดเจนและบริการดี
- ให้คำแนะนำดีและชี้แนะข้อที่เราบกพร่อง
- พูดเพราะและเป็นกันเอง
- เกี่ยวกับการทำธุรกิจ
- ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน
- ยึดเก่ง ให้ความรู้ที่เราถามได้
- ให้ความรู้สิ่งที่เราสอบถามได้
- สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ชัดเจน
- บริการดี ให้คำปรึกษาดี
- ให้บริการดี เป็นกันเอง

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- บุคลากรน้อย

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้งานสามารถดำเนินการได้ในหลายๆทิศทาง



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สังกัด : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.21 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.90

จำนวนที่ประเมิน : 72 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.13	0.99
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.97
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.83
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.29	1.04

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.11	1.04
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.10	1.14
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.14	1.03
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.14	1.03
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.18	1.05
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.14	1.10
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.21	1.13
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.13	1.01
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.28	0.97
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.14	0.95
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.25	0.83
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.32	0.90
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.25	0.95
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.28	0.94
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.33	1.07
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.28	1.06
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.26	1.09



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สังกัด : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีบุคลากรเยอะในบางด้าน
- งานเสร็จจุล่ง
- ปกติทั่วไป

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- การบริการ
- มารยาทในการสื่อสารกับอาจารย์และนักศึกษา ผู้ดูแลระบบล่าช้า ไม่อำนวยความสะดวกในการบริการ ตอบปัญหานักศึกษาไม่
เคลียร์
- ค่าทำเนียมเบี้ยใบรายทางเยอะ ติดต่อรับสมัครหรือลงทะเบียนยาก ชอบไล่นักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้า ทำงานช้ามาก
- คนให้บริการควรมี service mind อำนวยความสะดวกให้มากที่สุด
- เว็บล่มบ่อย
- ไม่อึดแอ้มบางที่ก็พูดไม่เพราะมองหน้านักศึกษาแรงเกินกว่าเหตุ
- ระบบทะเบียนมีปัญหาได้ตลอดเวลา

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ
- ควรมีการบริหารที่รวดเร็วเช่นมีเจ้าหน้าที่หลายคนเพิ่มจากเดิม ควรมีมารยาทเวลานักศึกษาหรืออาจารย์มาติดต่อด้วยสีหน้า
และ- ถ้อยคำ เป็นต้นครับ
- ควรปรับปรุงการให้บริการโดยเร่งด่วน
- ความรวดเร็วในการดำเนินงานต่างๆ
- ความทำปับุคสภาพฝ่ายทะเบียนให้ออ้อยาศัยต่อผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้
- เอาใจใส่หรือพัฒนาระบบทะเบียนให้ดีกว่านี้



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ สังกัด : สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.86 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.27

จำนวนที่ประเมิน : 176 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.33
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.23
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.35
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.91	0.25

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.39
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.83	0.41
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.36
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.89	0.31
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.83	0.39
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.88	0.35
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.33
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.92	0.27
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.97	0.17
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ปรินต์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.80	0.43
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.89	0.32
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.80	0.42
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.78	0.45
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.42
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.88	0.33
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลงด้วยดี	4.90	0.30
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.94	0.23



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ สังกัด : สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- บุคลากรมีคุณภาพและการตอบรับรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการและพร้อมให้บริการตลอดเวลา
- รวดเร็ว ชัดเจน
- รวดเร็ว
- ได้รับความสะดวกรวดเร็วมีความใส่ใจดีมาก
- รวดเร็วทันใจมากค่ะ
- น้องนายยาให้ข้อมูลและช่วยเหลือดีมากค่ะ
- บริการให้คำปรึกษาดีค่ะ
- ทำงานเป็นมาตรฐานดีค่ะ
- บริการดีพูดจาสุภาพครับ

2. จุดที่ควรปรับปรุง

-

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

-



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : ศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัด : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.42 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.28

จำนวนที่ประเมิน : 147 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.30	0.36
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.32
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.37
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.66	0.43

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.20	0.45
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.28	0.45
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.33	0.51
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.39	0.52
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.30	0.52
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.83	0.44
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.52
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.69	0.48
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	0.52
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.20	0.50
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.29	0.47
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.22	0.48
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.10	0.51
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.18	0.52
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.58	0.52
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลงด้วยดี	4.67	0.60
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.74	0.51



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

สังกัด : ศูนย์การศึกษาพิเศษ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ให้บริการคนพิการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- คนพิการมีใช้น้อยที่ไม่ค่อยมีปัญหาหากพัฒนาให้ถูกทาง

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- ป้ายบอกจุดต่างๆ ที่รับแขก
- ลิฟต์ต้องปรับปรุงเพราะนักศึกษาพิการจำเป็นต้องใช้
- คนมีคณะกรรมการตรวจสอบการใช้งานประมาณป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน
- ลิฟต์ใช้งานไม่ได้
- ลิฟต์ควรซ่อมเพราะเป็นตึกพิเศษคนมาเรียนก็พิเศษ
- ห้องรับรองสำหรับผู้มาติดต่องาน

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- บุคลากรควรทำงานให้ตรงตำแหน่งงานเพื่อประสิทธิภาพของงาน เพื่อความรวดเร็วและโปร่งใส



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ สังกัด : สำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.71 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.12

จำนวนที่ประเมิน : 4 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.13
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.30
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.58	0.17

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5.00	0.00
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	0.00
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.25	0.50
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.25	0.50
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.50
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	5.00	0.00
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	0.50
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.00	0.00
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.75	0.50
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.75	0.50
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.75	0.50
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5.00	0.00
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.25	0.50
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จคล่องตัวดี	4.75	0.50
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.75	0.50



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ สังกัด : สำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน
 - บริการด้วยความเอาใจใส่
2. จุดที่ควรปรับปรุง
 - เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.31 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.99

จำนวนที่ประเมิน : 18 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.24	1.03
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	1.01
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	1.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	1.02

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.22	1.06
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.06	1.06
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.28	1.07
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.39	1.09
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.28	1.07
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.33	1.08
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.28	1.13
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.39	1.04
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	1.04
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.33	1.08
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.28	1.07
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.39	1.04
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.39	1.04
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.06	1.00
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.33	1.03
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.33	1.08
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.39	1.04



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์

สังกัด : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

-บริการดี

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- บุคลากรปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้บริการล่าช้า

3.ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สังกัด : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.83 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.33

จำนวนที่ประเมิน : 67 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.33
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.41
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.83	0.38

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.84	0.37
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.62
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.39
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.82	0.46
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.33
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.87	0.46
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.39
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.82	0.42
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.85	0.36
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.75	0.66
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.91	0.29
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.84	0.48
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.81	0.50
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.55
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.85	0.40
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จคล่องด้วยดี	4.81	0.43
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.84	0.41



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)

หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สังกัด : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

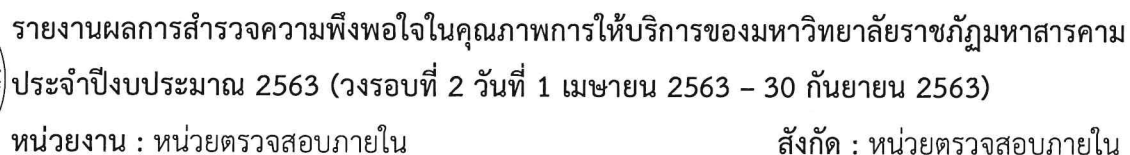
- มีการนำเสนอรายงานการประชุมรวดเร็วทันใจ
- บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้รับบริการ
- รับผิดชอบสูง
- การให้ข้อมูลหลังการประชุมทุกครั้ง
- แม่นระเบียบข้อบังคับ
- ให้ความสนใจกับผู้มาขอใช้บริการ ผู้กำกับดูแลกระตือรือร้นในการกิจ
- จนท.ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจช่วยเหลือ ไม่เหน็ดเหนื่อย

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- เพิ่ม จนท.
- การนำเสนอเผยแพร่ผลงานและการรับข้อมูลจากบุคลากรและคนภายนอกควรทั่วถึงกว่านี้
- จนท.อาจทำงานไม่ทัน เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานนำงานส่วนตัวในหน้าที่อื่น มาให้จนท.ช่วยทำหรือปฏิบัติ

3.ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- เพิ่ม จนท.
- ติดตั้งป้ายบอกจุดบริการ และทำเนียบบุคลากรที่แสดงภาระงานว่าแต่ละคนทำหน้าที่อะไร



จำนวนที่ประเมิน : 179 คน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	0.37
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.08
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	0.47
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.41

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.30	0.51
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.45
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.45
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.75	0.43
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.69	0.46
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.99	0.07
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.99	0.11
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.99	0.07
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.99	0.07
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.13	0.43
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.11	0.55
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.54	0.74
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.53	0.74
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.93	0.49
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.72	0.45
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.77	0.42
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.74	0.44



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : หน่วยตรวจสอบภายใน

สังกัด : หน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

-

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- สนง.หายาก
- สนง.ควรมีพื้นที่ใช้สอยมากกว่านี้
- สำนักงานหายากมากเลยครับ
- ห้องสำนักงานอยู่ในมุมอับเกินไป
- ห้องสำนักงานอยู่ในมุมอับเกินไป หายาก

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- สนง.ขับเคลื่อน หาคำ
- สำนักงานหายาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : ศูนย์วิทยาศาสตร์ สังกัด : ศูนย์วิทยาศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.76 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.39

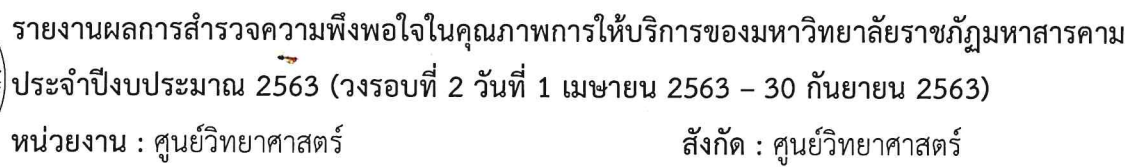
จำนวนที่ประเมิน : 35 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.37
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.54
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.83	0.42

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.91	0.37
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.91	0.37
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.51
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.80	0.47
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.83	0.45
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.86	0.43
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.45
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.89	0.40
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.80	0.47
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บบอร์ด เป็นต้น	4.46	0.66
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.77	0.49
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.40	0.81
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.43	0.78
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.51
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.83	0.45
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.80	0.47
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.86	0.43



ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

- 3.ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการสังกัด : สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.07 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.24

จำนวนที่ประเมิน : 127 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.04	0.27
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.30
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.26
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	0.27

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.03	0.40
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.01	0.34
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.07	0.31
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.04	0.34
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.07	0.36
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.07	0.36
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.06	0.34
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.06	0.35
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.06	0.33
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.08	0.32
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.07	0.31
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.09	0.34
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.08	0.30
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.05	0.30
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.08	0.35
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.09	0.28
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.12	0.32



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563)
หน่วยงาน : สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการสังกัด : สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- จริจใจ ช่วยเหลือบุคลากรได้ดีเยี่ยม
- ความเป็นมิตร

2. จุดที่ควรปรับปรุง

-

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

-