



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.54 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.11

จำนวนที่ประเมิน : 668 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [549] บุคคลภายนอก [119]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [32] อาจารย์ [90] เจ้าหน้าที่ [198] นักศึกษา [229] ศิษย์เก่า [38] บุคคลทั่วไป [81]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.63	0.64	92.60	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.87	90.80	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.52	93.80	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.43	0.73	88.60	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.43	1.05	88.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.43	1.05	88.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ ไลน์ Facebook LINE เป็นต้น	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.43	0.73	88.60	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.43	0.73	88.60	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.43	0.73	88.60	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.54 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.11 จำนวนที่ประเมิน : 668 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [549] บุคคลภายนอก [119]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [32] อาจารย์ [90] เจ้าหน้าที่ [198] นักศึกษา [229] ศิษย์เก่า [38] บุคคลทั่วไป [81]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีความเป็นกันเองมากครับ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ
- บริการดีมากค่ะโดยเฉพาะน้องที่ติดตามด้านงานโครงการ
- โปร่งใส ตรวจสอบได้
- บริการทุกระดับประทับใจ
- เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการดีมากค่ะ
- พวกพี่ๆให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ไปติดต่อดีมากเลยคะ
- บริการนักศึกษา
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว ประทับใจ
- เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเองมาก
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสดีมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ
- เจ้าหน้าที่น่ารักมากค่ะ
- บริการดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ต้องมีจิตบริการ ให้ข้อมูลชัดเจน พูดจาดีๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- สำนักงานคับแคบไปหน่อยค่ะ ทางเดินแทบจะไม่มี
- ห้องแคบไปนิดครับ ควรย้ายไปห้องที่มีขนาดใหญ่ขึ้น
- การแผน, ความเหมาะสม
- อุปกรณ์สำนักงานเสื่อมสภาพ สมควรได้รับการเปลี่ยนใหม่
- อากาศร้อน เมื่อมาติดต่องาน เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน
- ฝนตกมีน้ำเต็มพื้น เนื่องจากหลังคาชำรุด แล้วยังไม่ซ่อมแซม
- ไม่มี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรปรับเปลี่ยนเอาคนอายุน้อยๆ ที่มีจิตบริการมาให้บริการส่วนกลาง ตรวจสอบการมีจิตบริการ การพูดจากับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ
- ไม่มี