



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สังกัด : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.58 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.90

จำนวนที่ประเมิน : 63 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [40] บุคคลภายนอก [23]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [9] อาจารย์ [10] เจ้าหน้าที่ [11] นักศึกษา [10] คิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [21]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.49	0.97	89.80	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.80	92.80	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.88	92.00	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.60	0.93	92.00	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52	0.97	90.40	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.51	0.94	90.20	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.48	0.92	89.60	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.44	1.04	88.80	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.48	0.99	89.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.67	0.73	93.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.65	0.76	93.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.63	0.80	92.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.60	0.90	92.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ ไลน์บอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.59	0.95	91.80	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.63	0.84	92.60	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.60	0.86	92.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.60	0.86	92.00	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.59	0.87	91.80	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.62	0.86	92.40	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่คาดหวังสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.59	0.94	91.80	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.59	0.99	91.80	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สังกัด : สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.58 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.90 จำนวนที่ประเมิน : 63 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [40] บุคคลภายนอก [23]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [9] อาจารย์ [10] เจ้าหน้าที่ [11] นักศึกษา [10] ศิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [21]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- พนักงานให้บริการดีมาก
- জনত.আইসিগকিৰাৰহাৰীতিলেওনগন তঙয়ঙমীঅধ্যাক্ষতীতীৰনমিত
- ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว
- สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว
- ห้องสำนักงานมีกล้องวงจรปิด แต่หน่วยงานมีการใช้กระดาษกาวปิดไว้ ซึ่งแสดงความไม่โปร่งใสในการทำงานของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ไม่พบ
- ไม่มี
- ในฐานะฝ่ายเลขานุการ (เสมียน) ควรนำเสนอผลการดำเนินงาน หรือผลการประชุม ที่ให้ใช้ชั้นความลับ ที่ผ่านการประชุมแล้ว ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ดีแล้ว
- ไม่มี
-
- เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่หัวหน้า หน้าตาบึ้งตึง ควรปรับปรุง