



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.58 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.19

จำนวนที่ประเมิน : 251 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [214] บุคคลภายนอก [37]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [15] อาจารย์ [44] เจ้าหน้าที่ [91] นักศึกษา [64] ศิษย์เก่า [15] บุคคลทั่วไป [22]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.59	0.25	91.80	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.19	92.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.14	90.40	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.64	0.22	92.80	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.55	0.25	91.00	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.55	0.25	91.00	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.24	91.60	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.62	0.26	92.40	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.65	0.25	93.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.54	0.23	90.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.19	91.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.65	0.16	93.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.66	0.17	93.20	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.59	0.15	91.80	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.53	0.14	90.60	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.51	0.17	90.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.47	0.13	89.40	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.48	0.15	89.60	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.64	0.22	92.80	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.62	0.19	92.40	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.65	0.24	93.00	ดีมาก



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.58 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.19 จำนวนที่ประเมิน : 251 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [214] บุคคลภายนอก [37]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [15] อาจารย์ [44] เจ้าหน้าที่ [91] นักศึกษา [64] ศิษย์เก่า [15] บุคคลทั่วไป [22]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ให้บริการได้รวดเร็ว ทันตามกำหนดการ
- ทุกคนบริการดีแต่จะมีผู้ให้บริการท่านหนึ่ง ที่อยู่จุดชำระค่าเทอม
- ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการ แม้บางครั้งจะช้าบ้าง
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ
- มีการแบ่งฝ่ายรับผิดชอบงานที่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่น่ารักมากครับ
- อธิษาคัยดี ทำงานอย่างมีระบบ รวดเร็ว
- ได้รับความสะดวกรวด
- โดยภาพรวมดีมากะ
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสบริการดี
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการดีมาก
- บริการรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีระเบียบในการเบิกจ่ายที่ครอบคลุมหมวดหมู่ค่าใช้จ่ายให้มากขึ้น
- จุดชำระค่าเทอม ผู้ให้บริการปิดก่อนเวลาราชการ หน้าตาไม่ต้อนรับเลยทีเดียว ชอบหงุดหงิดใส่เวลามีนักศึกษากถาม
- ความซ้ำซ้อน โยนไปโยนมา
- ควรมีที่จอดรถ
- อุปกรณ์สำนักงาน ไม่ค่อยพร้อมใช้งาน เนื่องจากมีการใช้งานนานแล้ว
- ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการกับผู้ติดต่อราชการ
- ห้องสำนักงานคับแคบ
- สถานที่คับแคบ
- ควรมีหลังคาจอดรถ
- ทำงานซ้ำ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ให้ทางมหาวิทยาลัยจัดการเสียครับ ไม่อยากทำให้ใครไม่พอใจ
- ควรมีป้ายบอกและจัดกลุ่มงานให้อยู่ใกล้กัน

รณ

- ความรวดเร็วและถูกต้องของเอกสารของผู้ขอรับบริการ
- ควรขยายพื้นที่สำนักงาน เพื่อความสะดวกในการให้บริการ และควรมีป้ายบอกจุดบริการในการติดต่องานในแต่ละงาน
- ควรมีป้ายบอกจุดบริการ

จก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองคลัง

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.33 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.98

จำนวนที่ประเมิน : 31 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [27] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [1] เจ้าหน้าที่ [22] นักศึกษา [2] บุคคลทั่วไป [4]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.25	1.08	85.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.94	87.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.88	87.80	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.31	1.02	86.20	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.23	1.10	84.60	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.23	1.10	84.60	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.16	1.05	83.20	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.23	1.07	84.60	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.39	1.07	87.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.29	1.05	85.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.32	0.96	86.40	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.45	0.87	89.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.39	0.87	87.80	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.39	0.87	87.80	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.39	0.83	87.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.35	0.90	87.00	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.35	0.86	87.00	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.45	0.91	89.00	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.32	1.03	86.40	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ งานที่คาดหวังสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.32	0.96	86.40	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.29	1.05	85.80	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองคลัง

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.33 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.98 จำนวนที่ประเมิน : 31 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [27] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [1] เจ้าหน้าที่ [22] นักศึกษา [2] บุคคลทั่วไป [4]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ทุกคนบริการดีแต่จะมีผู้ให้บริการท่านหนึ่ง ที่อยู่จุดชำระค่าเทอม
- บริการรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน
- ให้บริการได้รวดเร็ว ทันตามกำหนดการ
- ได้รับการตรงตามที่ต้องการ แม้บางครั้งจะช้าบ้าง

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีระเบียบในการเบิกจ่ายที่ครอบคลุมหมวดหมู่ค่าใช้จ่ายให้มากขึ้น
- ความซ้ำซ้อน โยนไปโยนมา
- จุดชำระค่าเทอม ผู้ให้บริการปิดก่อนเวลาราชการ หน้าตาไม่ต้อนรับเลยทีเดียว ชอบหงุดหงิดใส่เวลามีนักศึกษามา
- ทำงานซ้ำ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรมีป้ายบอกและจัดกลุ่มงานให้อยู่ใกล้กัน
- ให้ทางมหาวิทยาลัยจัดการเลยครับ ไม่อยากทำให้ใครไม่พอใจ

สม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองนโยบายและแผน

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.53 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.58

จำนวนที่ประเมิน : 33 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [32] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [10] เจ้าหน้าที่ [17] นักศึกษา [3] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.55	0.55	91.00	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.55	91.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.63	87.00	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.50	94.80	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.45	0.56	89.00	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.48	0.56	89.60	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.55	91.60	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.61	0.55	92.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.64	0.54	92.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.45	0.56	89.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.56	90.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.58	0.55	91.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	0.53	93.40	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.58	0.55	91.60	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.33	0.59	86.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.42	0.60	88.40	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.33	0.59	86.60	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.09	0.71	81.80	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.76	0.49	95.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่คาดหวังสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.70	0.52	94.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.76	0.49	95.20	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองนโยบายและแผน

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.53 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.58

จำนวนที่ประเมิน : 33 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [32] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [10] เจ้าหน้าที่ [17] นักศึกษา [3] บุคคลทั่วไป [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- สถานที่คับแคบ
- ห้องสำนักงานคับแคบ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรขยายพื้นที่สำนักงาน เพื่อความสะดวกในการให้บริการ และควรมีป้ายบอกจุดบริการในการติดต่องานในแต่ละงาน
- ควรมีป้ายบอกจุดบริการ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองพัฒนานักศึกษา

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.73 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.54

จำนวนที่ประเมิน : 94 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [77] บุคคลภายนอก [17]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [5] อาจารย์ [8] เจ้าหน้าที่ [21] นักศึกษา [43] ศิษย์เก่า [12] บุคคลทั่วไป [5]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.41	96.20	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.44	95.80	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.71	91.40	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.44	96.00	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.42	96.20	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.82	0.38	96.40	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.41	96.40	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.81	0.39	96.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.43	95.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.79	0.43	95.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.46	95.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.80	0.45	96.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.81	0.42	96.20	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.68	0.59	93.60	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.60	0.67	92.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.48	0.81	89.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.52	0.75	90.40	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.57	0.69	91.40	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.81	0.44	96.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.79	0.46	95.80	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.82	0.41	96.40	ดีมาก

รวม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองพัฒนานักศึกษา

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.73 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.54 จำนวนที่ประเมิน : 94 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [77] บุคคลภายนอก [17]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [5] อาจารย์ [8] เจ้าหน้าที่ [21] นักศึกษา [43] ศิษย์เก่า [12] บุคคลทั่วไป [5]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่น่ารักมากครับ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสบริการดี
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีที่จอดรถ
- ควรมีหลังคาจอดรถ
- อุปกรณ์สำนักงาน ไม่ค่อยพร้อมใช้งาน เนื่องจากมีการใช้งานนานแล้ว

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

----- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม -----

สม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองบริหารงานบุคคล

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.59 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.51

จำนวนที่ประเมิน : 79 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [64] บุคคลภายนอก [15]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [24] เจ้าหน้าที่ [25] นักศึกษา [15] ศิษย์เก่า [3] บุคคลทั่วไป [12]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	0.51	91.40	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.50	92.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.52	91.60	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.52	91.80	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.56	0.50	91.20	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.56	0.55	91.20	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	0.52	91.40	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.61	0.49	92.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.58	0.49	91.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.61	0.49	92.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.52	91.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.61	0.49	92.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.62	0.49	92.40	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.61	0.49	92.20	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.56	0.52	91.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.58	0.52	91.60	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.59	0.49	91.80	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.56	0.59	91.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.58	0.52	91.60	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.58	0.52	91.60	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.59	0.52	91.80	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองบริหารงานบุคคล

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.59 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.51

จำนวนที่ประเมิน : 79 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [64] บุคคลภายนอก [15]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [24] เจ้าหน้าที่ [25] นักศึกษา [15] ศิษย์เก่า [3] บุคคลทั่วไป [12]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีการแบ่งฝ่ายรับผิดชอบงานที่ชัดเจน
- อธยาศัยดี ทำงานอย่างมีระบบ รวดเร็ว
- โดยภาพรวมดีมากคะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการกับผู้ติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ความรวดเร็วและถูกต้องของเอกสารของผู้ขอรับบริการ

som



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองกลาง

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.73 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.45

จำนวนที่ประเมิน : 14 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [14]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [6] อาจารย์ [1] เจ้าหน้าที่ [6] นักศึกษา [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.49	94.00	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.64	0.48	92.80	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.86	0.35	97.20	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.86	0.35	97.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.57	0.49	91.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.79	0.41	95.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	0.41	95.80	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.79	0.41	95.80	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.57	0.62	91.40	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.71	0.45	94.20	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.79	0.41	95.80	ดีมาก

รวม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : กองกลาง

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.73 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.45

จำนวนที่ประเมิน : 14 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [14]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [6] อาจารย์ [1] เจ้าหน้าที่ [6] นักศึกษา [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

--- ไม่มีจุดที่ควรปรับปรุง ---

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

--- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ---

สม