



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สังกัด : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.44 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.75 จำนวนที่ประเมิน : 90 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [78] บุคคลภายนอก [12]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] อาจารย์ [5] เจ้าหน้าที่ [14] นักศึกษา [56] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [11]

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

| ด้าน                                | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.38      | 0.82 | 87.60  | ดี    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.47      | 0.70 | 89.40  | ดี    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.43      | 0.72 | 88.60  | ดี    |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ              | 4.50      | 0.71 | 90.00  | ดี    |

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

| คำถาม                                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                                  | 4.40      | 0.83 | 88.00  | ดี    |
| ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                                                                                             | 4.29      | 0.85 | 85.80  | ดี    |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                                                               | 4.39      | 0.81 | 87.80  | ดี    |
| มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                                                             | 4.43      | 0.79 | 88.60  | ดี    |
| ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                                 | 4.41      | 0.80 | 88.20  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร                                               | 4.50      | 0.73 | 90.00  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                              | 4.46      | 0.70 | 89.20  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.43      | 0.72 | 88.60  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                               | 4.48      | 0.65 | 89.60  | ดี    |
| มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น                                            | 4.50      | 0.69 | 90.00  | ดี    |
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                 | 4.44      | 0.72 | 88.80  | ดี    |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ                                                                                        | 4.41      | 0.76 | 88.20  | ดี    |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย                                                                                    | 4.39      | 0.71 | 87.80  | ดี    |
| มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย                                                                | 4.39      | 0.74 | 87.80  | ดี    |
| ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.49      | 0.72 | 89.80  | ดี    |
| ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี                                                              | 4.49      | 0.70 | 89.80  | ดี    |
| ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้                                                                              | 4.53      | 0.70 | 90.60  | ดีมาก |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สังกัด : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.44 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.75

จำนวนที่ประเมิน : 90 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [78] บุคคลภายนอก [12]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] อาจารย์ [5] เจ้าหน้าที่ [14] นักศึกษา [56] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [11]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- จันท.เป็นกันเอง บริการดี น่ารัก
- ดี
- บริการดีขึ้นมากๆ นื่อง ๆ น่ารัก เป็นกันเองมีน้ำใจ
- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ใจดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ไม่เคยได้รับคำตอบที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรปรับปรุงเรื่องการบริการ แนะนำ
- บุคลากรตั้งใจทำงานดีมาก

วธม