



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สังกัด : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.62 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.61

จำนวนที่ประเมิน : 18 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [14] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [2] เจ้าหน้าที่ [4] นักศึกษา [6] บุคคลทั่วไป [4]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

| ด้าน                                | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.64      | 0.54 | 92.80  | ดีมาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.75      | 0.49 | 95.00  | ดีมาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.47      | 0.75 | 89.40  | ดี    |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ              | 4.69      | 0.54 | 93.80  | ดีมาก |

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

| คำถาม                                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                                  | 4.67      | 0.47 | 93.40  | ดีมาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                                                                                             | 4.61      | 0.59 | 92.20  | ดีมาก |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                                                               | 4.72      | 0.45 | 94.40  | ดีมาก |
| มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                                                             | 4.67      | 0.47 | 93.40  | ดีมาก |
| ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                                 | 4.56      | 0.68 | 91.20  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร                                               | 4.78      | 0.53 | 95.60  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                              | 4.78      | 0.42 | 95.60  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.72      | 0.56 | 94.40  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                               | 4.72      | 0.45 | 94.40  | ดีมาก |
| มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไลน์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น                                            | 4.67      | 0.58 | 93.40  | ดีมาก |
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                 | 4.61      | 0.68 | 92.20  | ดีมาก |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ                                                                                        | 4.39      | 0.76 | 87.80  | ดี    |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย                                                                                    | 4.22      | 0.85 | 84.40  | ดี    |
| มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย                                                                | 4.44      | 0.76 | 88.80  | ดี    |
| ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.67      | 0.58 | 93.40  | ดีมาก |
| ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี                                                              | 4.67      | 0.58 | 93.40  | ดีมาก |
| ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้                                                                              | 4.72      | 0.45 | 94.40  | ดีมาก |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สังกัด : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.62 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.61 จำนวนที่ประเมิน : 18 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [14] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [2] เจ้าหน้าที่ [4] นักศึกษา [6] บุคคลทั่วไป [4]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ช่วยพัฒนาชุมชน
- ผลงานโดดเด่น

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

----- ไม่มีจุดที่ควรปรับปรุง -----

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

----- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม -----