รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
หน่วยงาน : หน่วยตรวจสอบภายใน **สังกัด :** หน่วยตรวจสอบภายใน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.91 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.29 **จำนวนที่ประเมิน :** 57 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [57]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [14] เจ้าหน้าที่ [31] นักศึกษา [12]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.99	0.08	99.80	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.09	99.80	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.47	94.40	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.99	0.08	99.80	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.98	0.13	99.60	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.98	0.13	99.60	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0	100.00	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	5.00	0	100.00	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0	100.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	5.00	0	100.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.98	0.13	99.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.98	0.13	99.60	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5.00	0	100.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	5.00	0	100.00	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.98	0.13	99.60	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.39	0.52	87.80	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.30	0.49	86.00	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.95	0.29	99.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.98	0.13	99.60	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	5.00	0	100.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	5.00	0	100.00	ดีมาก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
หน่วยงาน : หน่วยตรวจสอบภายใน **สังกัด :** หน่วยตรวจสอบภายใน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.91 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.29 **จำนวนที่ประเมิน :** 57 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [57]

จำแนกตามผู้ประเมิน : อาจารย์ [14] เจ้าหน้าที่ [31] นักศึกษา [12]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีจิตบริการ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ
- สำนักงานดูลึกลับซับซ้อนน่าดูกว่าจะได้เจอเจ้าหน้าที่
- ห้องสำนักงานออกมาอยู่ด้านนอกก็ดีเหมือนกันน่ะ
- อยากจะให้สำนักงานออกมาอยู่ข้างนอกตรงโถงให้คงดี

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ให้หน่วยตรวจสอบภายใน