



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.41 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.4

จำนวนที่ประเมิน : 567 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [511] บุคคลภายนอก [56]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [38] อาจารย์ [75] เจ้าหน้าที่ [170] นักศึกษา [228] ศิษย์เก่า [15] บุคคลทั่วไป [41]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.40	0.39	88.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.4	88.60	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.41	88.00	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.42	89.00	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.41	0.4	88.20	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.39	0.4	87.80	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.39	0.39	87.80	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.40	0.39	88.00	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.42	0.39	88.40	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.44	0.4	88.80	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.43	0.42	88.60	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.41	0.4	88.20	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.43	0.41	88.60	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.42	0.42	88.40	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.43	0.42	88.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.41	0.39	88.20	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.40	0.4	88.00	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.34	0.42	86.80	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.44	0.43	88.80	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.42	0.41	88.40	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.48	0.43	89.60	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.41 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.4

จำนวนที่ประเมิน : 567 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [511] บุคคลภายนอก [56]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [38] อาจารย์ [75] เจ้าหน้าที่ [170] นักศึกษา [228] ศิษย์เก่า [15] บุคคลทั่วไป [41]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีการทำงานเป็นระบบ
- มีพื้นที่ให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรม
- มีสถานที่อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายแบบกัลยาณมิตร
- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส
- จนท.เป็นกันเองมาก
- คุยง่ายเป็นกันเอง
- ดิฉันทำงานเป็นกันเอง รวดเร็วและเข้มแข็ง
- เอาใจใส่และบริการนักศึกษาดีมาก
- ให้คำตอบดีแนะนำดีค่ะ
- พนักงานให้คำปรึกษาละเอียด
- บริการดีมาก รวดเร็ว
- บริการดีเยี่ยม
- พนักงานน่ารักครับ
- รับเรื่องรวดเร็วประสานงานง่าย
- บริการดีรวดเร็วทันใจ ยิ้มแย้ม
- การให้บริการดี มีจิตบริการมากๆ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ รักษามาตรฐานไว้ตลอดไป
- เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนหลักสูตรในการฝึกได้ดี และควรทำเป็นรูปแบบที่เหมือนกันทั้งมหาวิทยาลัยฯ
- ให้การบริการดี
- มีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้ทันสมัย
- ให้ความร่วมมือกับให้ความรู้คำแนะนำดีครับ
- เป็นสะพานเชื่อมระหว่างมหาวิทยาลัยกับองค์กรต่างๆ
- ได้รับข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน
- ติดต่อได้ง่ายอยู่หน้ามหาวิทยาลัยเหมาะกับบุคคลภายนอกและภายในติดต่อหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- อุปกรณ์สำนักงานยังไม่ทันสมัย
- แสงสว่างรอบๆอาคาร
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้สะดวกกว่านี้
- ระบบไฟรอบอาคาร
- รักษาความเป็นกันเองต่อไป

- ดีมากครับ
- เปลี่ยน ผอ. กองพัฒนา คนใหม่
- ควรจัดทำแผนไว้ล่วงหน้าแต่เนิ่นๆ เพื่อให้คณะหรือหลักสูตรได้เตรียมการหรือวางแผนล่วงหน้า
- การแต่งกายบุคลากรบางคนไม่ค่อยเรียบร้อยไม่เหมาะสม
- ป้ายบอกสถานที่ยังไม่ทำให้หายาก
- ไม่มีครับ
- บางองค์การอาจไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับนักศึกษา X
- สถานที่มีจำกัดมีห้องบริการจำนวนน้อย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ดีอยู่แล้วก็ทำต่อไป
- เยี่ยมมาก
- ควรเปลี่ยน ผอ. กองพัฒนา คนใหม่ คนนี้บริหารงานลูกน้องไม่เป็น เรียกว่าผลประโยชน์จากโครงการที่ลูกน้องจัดขึ้น
- ติดป้ายของหน่วยงาน เพิ่มโต๊ะให้บริการชั้นล่างให้มากขึ้นเนื่องจากนักศึกษามาใช้เยอะ และติดปลั๊กไฟชั้น 1 เพิ่ม
- ไม่มีครับ
- ประสานงานกับองค์กรเพื่อเพิ่มโอกาสจ้างงานหลังฝึกสหกิจ
- เพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่านี้