



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.80 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.02

จำนวนที่ประเมิน : 91 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [86] บุคคลภายนอก [5]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] บุคลากรสายวิชาการ [15] บุคลากรสายสนับสนุน [0] นักศึกษา [68] ศิษย์เก่า [3] บุคคลทั่วไป [2]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	3.80	1	75.91	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	1.05	77.20	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	1	74.73	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.82	1.03	76.34	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.78	1.01	75.60	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.79	0.98	75.82	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	1	75.60	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.82	1	76.48	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.80	1.02	76.04	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	3.86	1.09	77.14	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.82	1.05	76.48	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.88	1.04	77.58	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.88	1	77.58	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	3.79	1.05	75.82	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.71	1.01	74.29	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.66	0.92	73.19	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	3.73	1	74.51	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.79	1	75.82	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.79	1.05	75.82	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มามีติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	3.81	1.04	76.26	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	3.85	1	76.92	ดี

Handwritten signature



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 3.80 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 1.02

จำนวนที่ประเมิน : 91 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [86] บุคคลภายนอก [5]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] บุคลากรสายวิชาการ [15] บุคลากรสายสนับสนุน [0] นักศึกษา [68] ศิษย์เก่า [3] บุคคลทั่วไป [2]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ดีทุกอย่าง
- ดูแล ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
- ดูแลดีมาก ๆ ค่ะ
- บริการดี
- บริการดีเยี่ยมพูดเพราะค่ะ
- มีความสะดวกสบาย ทันสมัย และตอบโจทย์กับนักศึกษา
- สะอาด สะดวก เข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- พัฒนารองรับ ผลดีกับหน่วยงาน และผู้ใช้บริการ
 - พูดเพราะ
 - อยากให้ทางมหาวิทยาลัยติดตั้งไฟตามถนนให้สว่างมากกว่านี้ครับ ตกกลางคืนมีมืดมากเลยครับ
 - เรื่องเวลาค่ะ
 - ในบางครั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละพื้นที่ชำรุดและยังไม่มีซ่อมแซม เช่น โปรเจกเตอร์ 360305
- ยังไม่ได้รับการซ่อมแซมซึ่งมันค่อนข้างเป็นอุปสรรคในการเรียน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- พัฒนารองรับ ผลดีกับหน่วยงาน และผู้ใช้บริการ
- อยากให้ทางมหาวิทยาลัยติดตั้งไฟตามถนนให้สว่างมากกว่านี้ครับ ตกกลางคืนมีมืดมากเลยครับ
- ใจดี ยิ้มสวยค่ะ