



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
 หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.76 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.56 จำนวนที่ประเมิน : 842 คน
 จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [710] บุคคลภายนอก [132]
 จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [31] บุคลากรสายวิชาการ [153] บุคลากรสายสนับสนุน [277] นักศึกษา [249] ศิษย์เก่า [95] บุคคลทั่วไป [37]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.55	95.34	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.54	95.45	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.58	94.87	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.54	95.61	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.78	0.56	95.58	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.73	0.59	94.68	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.55	95.32	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.77	0.53	95.49	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.53	95.65	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.77	0.54	95.49	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.55	95.13	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.77	0.54	95.39	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	0.54	95.80	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.76	0.58	95.25	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.74	0.58	94.80	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.74	0.59	94.85	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.75	0.56	95.08	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.72	0.6	94.39	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.79	0.53	95.84	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.75	0.56	95.01	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.80	0.53	95.96	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.76 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.56

จำนวนที่ประเมิน : 842 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [710] บุคคลภายนอก [132]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [31] บุคลากรสายวิชาการ [153] บุคลากรสายสนับสนุน [277] นักศึกษา [249] ศิษย์เก่า [95] บุคคลทั่วไป [37]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ขอบคุ่มมหาวิทยาลัยที่ส่ง ผอ.คนใหม่มาให้ ที่มีความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว และไม่เป็นการะให้ลูกน้อง
- ขับเคลื่อนงานจิตอาสา
- ความรวดเร็วในการประสานงาน
- ขอบมากครับมีน้ำใจกตัญญูด้วยตอนไปถึงเหนื่อยๆ
- ดี
- ดีมาก
- ตอบคำถามดีมากครับ
- ท่านผู้อำนวยการเป็นกันเองดี เวลามีปัญหาเข้าพบขอคำปรึกษาและขอคำแนะนำได้เสมอ ให้ความสำคัญกับนักศึกษาเป็นอย่างดี และซัพพอร์ตนักศึกษาดีมาก
- บริการจบในที่เดียว
- บริการดี
- ปรึกษาได้จริง
- ผู้อำนวยการใส่ใจนักศึกษาดีค่ะ เวลาจัดกิจกรรมก็มาช่วยนักศึกษาจัดสถานที่ด้วย ช่วยนักศึกษายกเก้าอี้ด้วยค่ะ
- พี่ๆ ที่ กยศ.ให้คำแนะนำกับนักศึกษาดีครับ อำนวยความสะดวกกับนักศึกษาเป็นอย่างดี
- พี่ๆ ที่กองพัฒนานักศึกษาดูแลนักศึกษาดีทุกคนค่ะ โดยเฉพาะพี่วุฒิ ดูแลนักศึกษาดีมากค่ะ
- มีระบบสารสนเทศงานด้านสหกิจศึกษาไว้บริการในรูปแบบออนไลน์
- รวดเร็ว ทันสมัย
- อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาได้ใช้สถานที่ตักกองพัฒนานักศึกษา ทำกิจกรรมตลอดเวลาดี
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือเดินเอกสารเป็นอย่างดีครับ ให้คำปรึกษา แนะนำดี โดยเฉพาะที่ผู้หญิงตัวใหญ่ๆ ชั้น 3
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
- ใส่ใจนักศึกษามาก
- ให้บริการรวดเร็ว มีหลักเกณฑ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรเพิ่มไฟให้แสงสว่างมากขึ้น
- บุคลากรน้อย
- วัสดุครุภัณฑ์เก่า
- สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ
- ห้องกองคลังสถานที่คับแคบ ผู้มาติดต่องานไม่ค่อยมีที่นั่ง
- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่เก่ามาก ทำงานช้า ไม่เต็มประสิทธิภาพ
- เพิ่มคุณภาพ
- เวลาในการประสานงาน ควรทำให้รวดเร็วกว่านี้ (งานสวัสดิการบุคลากร)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

- ในส่วนของสหกิจ อยากให้เปิดหน้าต่างตรงจุดนั่งรอชั้น2ครับมันร้อน
- ไม่ควรเป็นสถานที่ ที่มีของวางขายเหมือนตลาดสด มีกลิ่นอาหาร ควรจัดให้เป็นสำนักงานตัวอย่าง เพราะเป็นสำนักงานที่รับติดต่อจากบุคคลทั้งภายนอกและภายใน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ฝ่ายที่ดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการบุคลากรทำงานค่อนข้างช้า เวลาตามที่มาติดต่อจะยกเอาสิ่งต่างๆมาอ้าง จะทำได้มาตามหลายๆครั้ง
- เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่ค่อยเพราะ ควรปรับปรุงนิดนึง