



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : หน่วยตรวจสอบภายใน

สังกัด : หน่วยตรวจสอบภายใน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.92 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.27 จำนวนที่ประเมิน : 83 คน
จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [83] บุคคลภายนอก [0]
จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [22] บุคลากรสายสนับสนุน [51] นักศึกษา [10] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [0]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0	100.00	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0	100.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.44	94.60	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	0	100.00	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5.00	0	100.00	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	0	100.00	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	5.00	0	100.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5.00	0	100.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5.00	0	100.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.99	0.11	99.76	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	5.00	0	100.00	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.65	0.48	93.01	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.28	0.45	85.54	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.73	0.44	94.70	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	5.00	0	100.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	5.00	0	100.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	5.00	0	100.00	ดีมาก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หน่วยงาน : หน่วยตรวจสอบภายใน

สังกัด : หน่วยตรวจสอบภายใน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.92 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.27

จำนวนที่ประเมิน : 83 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [83] บุคคลภายนอก [0]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [22] บุคลากรสายสนับสนุน [51] นักศึกษา [10] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [0]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

---- ไม่มีจุดเด่น ----

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- อยากให้ จนท.ออกมาตรงห้องโถงข้างนอก เดินเลี้ยวไปเลี้ยวมา กว่าถึงห้องของจนท. พอเดินเข้ามาแล้วเห็นจนท.เลยเหมือนหน่วยงานอื่น
- อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมาตรงห้องโถงด้านหน้าจะได้ดูไม่สลับ
- อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมาทำงานข้างหน้าห้อง ผู้มาขอรับบริการจะต้องไม่ต้องเดินอ้อมไปอ้อมมาพอใช้บริการเสร็จเดินออกมาแล้วผัดต้องวนกลับไปทางเดิมอีก

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

---- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ----