



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : กองพัฒนานักศึกษา

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.70 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.69 จำนวนที่ประเมิน : 157 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [147] บุคคลภายนอก [10]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [5] บุคลากรสายสนับสนุน [23] นักศึกษา [119] ศิษย์เก่า [5] บุคคลทั่วไป [5]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.68	94.52	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.68	94.58	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.71	92.99	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.70	0.7	94.18	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.78	0.64	95.66	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.63	0.74	92.73	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.64	95.15	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.71	0.72	94.26	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.73	0.64	94.77	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.76	0.66	95.28	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.69	0.69	93.88	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.70	0.66	94.14	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	0.7	95.03	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.73	0.66	94.64	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.66	0.73	93.37	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.59	0.76	91.84	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.59	0.7	91.97	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.65	0.71	93.12	ดีมาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.73	0.7	94.64	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.68	0.72	93.75	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.70	0.69	94.14	ดีมาก

*สมพงษ์*



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : กองพัฒนานักศึกษา

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.70 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.69

จำนวนที่ประเมิน : 157 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [147] บุคคลภายนอก [10]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [0] บุคลากรสายวิชาการ [5] บุคลากรสายสนับสนุน [23] นักศึกษา [119] ศิษย์เก่า [5] บุคคลทั่วไป [5]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ชอบมาก ได้เงินทุนไว
- ช่วยงานกยศ.
- น่ารักทุกคน
- น่ารักและใจดีค่ะ
- บุคลากรมีจิตบริการที่ดีมาก
- พุดน่ารัก
- มีจิตบริการ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ในการมาติดต่อราชการ
- ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- สะอาด
- สะอาด สะดวก เป็นมิตร
- สะอาด ให้บริการดีค่ะ
- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับนักศึกษา และผู้ที่มาติดต่องานเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เป็นกันเองมาก
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเองเวลามาติดต่องาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง
- ใจดีค่ะ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- วัสดุอุปกรณ์สำนักงานยังไม่ทันสมัย
- ห้องน้ำชั้น 1 อยู่ในสภาพทรุดโทรม ไม่น่าใช้งาน ควรปรับปรุงเป็นการเร่งด่วน
- อุปกรณ์สำนักงานขาดการบำรุงรักษา ทำให้เกิดการขัดข้องระหว่างใช้งานบ่อยครั้ง

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ดีอยู่แล้ว
- อยากให้คงความสะอาด น่าอยู่