



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.9 จำนวนที่ประเมิน : 82 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [67] บุคคลภายนอก [15]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [4] บุคลากรสายวิชาการ [4] บุคลากรสายสนับสนุน [4] นักศึกษา [55] ศิษย์เก่า [14] บุคคลทั่วไป [1]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.20	0.89	84.00	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.89	84.81	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.95	84.34	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	0.86	85.20	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.17	0.92	83.41	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.17	0.94	83.41	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.15	0.88	83.17	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.26	0.81	85.36	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.23	0.87	84.63	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.20	0.89	84.14	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.19	0.9	83.90	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.21	0.95	84.39	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.34	0.79	86.82	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.21	0.89	84.39	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.28	0.91	85.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.17	0.98	83.41	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.19	0.96	83.90	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.21	1.02	84.39	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.25	0.86	85.12	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.26	0.87	85.36	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.25	0.86	85.12	ดี

Signature



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.9 จำนวนที่ประเมิน : 82 คน
จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [67] บุคคลภายนอก [15]
จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [4] บุคลากรสายวิชาการ [4] บุคลากรสายสนับสนุน [4] นักศึกษา [55] ศิษย์เก่า [14] บุคคลทั่วไป [1]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- ง่าย สบาย
 - จนท.ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจบริการ
 - พร้อมให้บริการตลอดเวลาและรวดเร็ว
 - รวดเร็ว
 - รวดเร็วสะดวก
 - รวดเร็วแนะนำตรงจุด
 - สะดวก รวดเร็ว
 - สะดวกรวดเร็ว
 - อาจารย์ในภาควิชาน่ารักมากค่ะ
 - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีความตั้งใจในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
- ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและความพึงพอใจในการติดต่อราชการ
- เต้นทุกเรื่อง
 - ใส่ใจ
 - ให้บริการด้วยด้วยความใส่ใจและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- กระบวนการบริการงานทะเบียนและเอกสาร
 - ควรอธิบายให้ละเอียดและจริงใจมากกว่านี้มากกว่าจะแค่เป็นหน้าที่
 - คิวงาน
 - ดีแล้ว
 - ทำงานไม่เป็นทีมเวิร์ค ทำให้งานไม่คล่องตัว
 - ระยะเวลาในการให้บริการในบางช่วงอาจใช้เวลานาน ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- เพื่อลดระยะเวลาการคอยของผู้รับบริการ
- อธิบายการสื่อสารให้ชัดเจนกว่านี้
 - เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นทีมเวิร์ค ทำให้งานไม่คล่องตัว
 - แทบทุกอย่างที่กล่าวมา

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรอธิบายให้ละเอียดและจริงใจมากกว่านี้มากกว่าจะแค่เป็นหน้าที่
 - ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความทันสมัย
- เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

- ความสะอาดของห้องน้ำความสะอาดของห้องน้ำสมควรปรับปรุง
- จัดงานเลี้ยงศิษย์เก่าปีละครั้ง
- จัดประชุมเพื่อแบ่งงานกันให้ชัดเจน
- ต้องมีการประชุมเพื่อแบ่งงานอย่างชัดเจน
- บริการดีอยู่แล้วค่ะ
- ปรับปรุงระบบที่พวกคุณกำลังทำและทำแล้วให้ดีขึ้นหรือดีกว่านี้หรือบางอย่างไม่มีจะดีกว่า
- แนะนำดีมาก