



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วงรอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี

สังกัด : สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.75 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.57 จำนวนที่ประเมิน : 823 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [758] บุคคลภายนอก [65]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [22] บุคลากรสายวิชาการ [126] บุคลากรสายสนับสนุน [280] นักศึกษา [330] ศิษย์เก่า [23] บุคคลทั่วไป [42]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

| ด้าน                                | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.76      | 0.55 | 95.23  | ดีมาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.77      | 0.55 | 95.52  | ดีมาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.72      | 0.6  | 94.45  | ดีมาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ              | 4.78      | 0.55 | 95.64  | ดีมาก |

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

| คำถาม   | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|---|-----------|------|--------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว  | 4.78      | 0.54 | 95.69  | ดีมาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว   | 4.73      | 0.58 | 94.72  | ดีมาก |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | 4.75      | 0.56 | 95.13  | ดีมาก |
| มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)   | 4.76      | 0.56 | 95.30  | ดีมาก |
| ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 4.76      | 0.54 | 95.30  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร   | 4.78      | 0.54 | 95.62  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ  | 4.76      | 0.54 | 95.33  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.77      | 0.55 | 95.43  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                               | 4.78      | 0.56 | 95.72  | ดีมาก |
| มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น  | 4.74      | 0.58 | 94.99  | ดีมาก |
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ   | 4.72      | 0.6  | 94.55  | ดีมาก |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ  | 4.69      | 0.63 | 93.85  | ดีมาก |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย  | 4.72      | 0.59 | 94.43  | ดีมาก |
| มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย  | 4.72      | 0.6  | 94.45  | ดีมาก |
| ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ   | 4.79      | 0.55 | 95.82  | ดีมาก |
| ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี  | 4.77      | 0.56 | 95.43  | ดีมาก |
| ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้  | 4.78      | 0.54 | 95.67  | ดีมาก |



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.75 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.57 จำนวนที่ประเมิน : 823 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [758] บุคคลภายนอก [65]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [22] บุคลากรสายวิชาการ [126] บุคลากรสายสนับสนุน [280] นักศึกษา [330] ศิษย์เก่า [23] บุคคลทั่วไป [42]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- การให้บริการที่เป็นปัจจุบัน
- จนท ให้คำแนะนำดี
- จุดให้บริการชัดเจนดีค่ะ
- ชอบมาก ได้เงินทุนไว
- ช่วยงานกยศ.
- ดีๆมีโปรแกรม canva pro ฟรี
- ติดต่อได้หลายช่องทาง
- น่ารักทุกคน
- น่ารักและใจดีค่ะ
- น้องเจ้าหน้าที่น่ารัก
- บริการด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
- บริการรวดเร็ว
- บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ
- บริการรวดเร็วใช้เวลาเหมาะสม
- บุคลากรมีจิตบริการที่ดีมาก
- ฟ้าๆตอบคำถามดี เอาคอมมาซ่อมฟรี
- พุดน่ารัก
- มีจิตบริการ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ในการมาติดต่อราชการ
- มีบริการแก้ปัญหาสิมรหัสผ่านอีเมลผ่านระบบออนไลน์สะดวกมาก
- มีระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ แต่ต้องรอคำตอบ
- ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายคดี บริการด้วยความเต็มใจ
- รวดเร็วทันใจ
- สะอาด
- สะอาด สะดวก เป็นมิตร
- สะอาด ให้บริการดีค่ะ
- ห้องประชุมดีมีทีวีบริการด้วย เยี่ยม
- เข้าถึงง่าย
- เจ้าหน้าที่น่ารัก
- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่นักศึกษา และผู้ที่มีมาติดต่องานเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เป็นกันเองมาก
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเองเวลามาติดต่องาน ยิ้มแย้มแจ่มใส



- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง
- เพื่อให้นักศึกษาปรึกษาปัญหาที่พบเจอ
- ใจดีค่ะ
- ให้บริการดี ตอบคำถามได้ชัดเจน
- ได้รับการบริการด้วยมิตรไมตรีที่ดี ร่วมแรงประสานข้อมูลสู่หน่วยงานภายนอกได้ดียิ่งเยี่ยม ลดทอนขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

**ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง**

- ข้อมูลควรอัปเดตเป็นปัจจุบันทุกครั้ง ก่อนส่งไฟล์ให้ตรวจสอบ
- ควรมีขั้นตอนบอกให้ชัดเจน
- ควรเพิ่มจำนวนห้อง lab สำหรับให้บริการ
- คอมให้บริการน้อยไป
- ดีอยู่แล้ว
- ป้ายบอกทางที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ป้ายบอกจุดบริการ
- ระยะเวลา
- วัสดุอุปกรณ์สำนักงานยังไม่ทันสมัย
- ห้องน้ำชั้น 1 อยู่ในสภาพทรุดโทรม ไม่น่าใช้งาน ควรปรับปรุงเป็นการเร่งด่วน
- ห้องบริการน้อย
- อุปกรณ์สำนักงานขาดการบำรุงรักษา ทำให้เกิดการขัดข้องระหว่างใช้งานบ่อยครั้ง
- เครื่องคอมพิวเตอร์น้อย
- เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้

**ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

- การทำแบบประเมิน มรม. อยากให้มีออนไลน์ เหมือนของสาย วิชาการ เพราะจะไม่สะดวก และไม่ทำให้เปลืองปริมาณของกระดาษ
- ควรมีหัวข้อ คำถามที่พบบ่อย ในเว็บ / แชนบอต
- ดีมากแล้ว
- ดีอยู่แล้ว
- อยากให้คงความสะอาด น่าอยู่
- เน็ตช้า
- เพิ่มจำนวนห้องLap เพิ่มจำนวนห้องบริการ