

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : กองนโยบายและแผน **สังกัด :** สำนักงานอธิการบดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.60 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.52 **จำนวนที่ประเมิน :** 60 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [59] บุคคลภายนอก [1]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [3] บุคลากรสายวิชาการ [17] บุคลากรสายสนับสนุน [28] นักศึกษา [11] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [0]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.59	0.52	91.80	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.49	92.25	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.56	91.13	ดีมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.68	0.47	93.66	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.5	95.00	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.53	0.56	90.66	ดีมาก
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.53	0.53	90.66	ดีมาก
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.49	91.33	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.56	0.49	91.33	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.60	0.52	92.00	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.53	0.49	90.66	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.66	0.47	93.33	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	0.47	93.00	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.68	0.53	93.66	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.56	0.52	91.33	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.53	0.59	90.66	ดีมาก
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.55	0.52	91.00	ดีมาก
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.45	0.61	89.00	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.75	0.46	95.00	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.60	0.48	92.00	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.70	0.45	94.00	ดีมาก