

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

หน่วยงาน : คณะนิติศาสตร์ **สังกัด :** คณะนิติศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.32 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.99 **จำนวนที่ประเมิน :** 59 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [55] บุคคลภายนอก [4]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] บุคลากรสายวิชาการ [0] บุคลากรสายสนับสนุน [4] นักศึกษา [50] ศิษย์เก่า [0] บุคคลทั่วไป [4]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.25	1.02	85.08	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.97	87.79	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.98	86.37	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.33	0.99	86.77	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.16	1.06	83.38	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.22	0.97	84.40	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	1	85.42	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.35	0.98	87.11	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.25	1.06	85.08	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.40	0.97	88.13	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.35	0.98	87.11	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	0.97	88.13	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	0.97	87.79	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.28	0.97	85.76	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.33	0.94	86.77	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.32	0.96	86.44	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.33	0.96	86.77	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.30	1.04	86.10	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.33	1	86.77	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.30	1.01	86.10	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.37	0.97	87.45	ดี