

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วงรอบที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569
หน่วยงาน : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ **สังกัด :** คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.16 คะแนน **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน :** 0.85 **จำนวนที่ประเมิน :** 168 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [163] บุคคลภายนอก [5]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [1] บุคลากรสายวิชาการ [14] บุคลากรสายสนับสนุน [6] นักศึกษา [142] ศิษย์เก่า [2] บุคคลทั่วไป [3]

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.13	0.87	82.64	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.86	83.21	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.84	83.95	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17	0.82	83.41	ดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.08	0.93	81.78	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.04	0.88	80.95	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.19	0.81	83.92	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.19	0.83	83.92	ดี
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.13	0.87	82.61	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.09	0.88	81.90	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.14	0.85	82.85	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.13	0.91	82.73	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.26	0.81	85.35	ดี
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด Facebook LINE เป็นต้น	4.27	0.8	85.59	ดี
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.20	0.84	84.16	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.17	0.84	83.45	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.18	0.87	83.69	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.14	0.82	82.85	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	0.83	82.73	ดี
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.14	0.82	82.97	ดี
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.22	0.81	84.52	ดี