



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 1 วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 มีนาคม 2563)
หน่วยงาน : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สังกัด : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.19 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.63

จำนวนที่ประเมิน : 33 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.19	0.68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.65
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.74
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.23	0.70

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.21	0.74
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.15	0.71
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.03	0.98
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.33	0.82
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.24	0.75
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็น กัลยาณมิตร	4.30	0.81
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.21	0.78
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.21	0.70
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.18	0.81
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ไปรษณีย์เว็บไซต์ เป็นต้น	4.27	0.84
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.03	0.85
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.09	0.88
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.21	0.74
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.03	0.98
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.18	0.81
ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.21	0.70
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.30	0.81



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563 (วงรอบที่ 1 วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563)
หน่วยงาน : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สังกัด : สถาบันวิจัยและพัฒนา

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- มีช่องทางเพื่อติดต่อกับหน่วยงานหลายช่องทาง
- ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนให้คำแนะนำได้ดีมาก
- รวดเร็ว ยิ้มแย้ม
- บริการได้รวดเร็ว

2. จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรมีทำเนียบบุคลากรของสถาบันวิจัย
- ความล่าช้า การสื่อสารไม่ชัดเจน พนักงานน้อย สถานที่คับแคบ
- สถานที่ไม่เอื้อ มีพื้นที่จำกัด ไม่สะดวกต่อการติดต่องานมากนัก
- บริการด้วยรอยยิ้ม
- ยังมีบางจุดที่ล่าช้า

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ย้ายสถานที่ เพิ่มจำนวนพนักงาน ควรฝึกอบรมเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญ
- บริการเป็นเยี่ยม