



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สังกัด : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.50 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.83

จำนวนที่ประเมิน : 14 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.43	0.98	88.60	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.65	91.80	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.84	89.20	ดี
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.73	91.00	ดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.93	1.58	78.60	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.50	0.73	90.00	ดี
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	0.73	90.00	ดี
มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.64	0.61	92.80	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร	4.57	0.62	91.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.57	0.62	91.40	ดีมาก
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	0.73	90.00	ดี
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	0.59	94.20	ดีมาก
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.43	0.73	88.60	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.50	0.91	90.00	ดี
อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.43	0.90	88.60	ดี
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.36	0.89	87.20	ดี
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.57	0.73	91.40	ดีมาก
ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้	4.50	0.73	90.00	ดี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สังกัด : สถาบันวิจัยและพัฒนา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.50 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.83

จำนวนที่ประเมิน : 14 คน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

- รวดเร็วเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ
- ชี้แนะเรื่องทุนภายนอก
- ใส่ใจในบริการ

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

- สถานที่คับแคบ
- การเบิกจ่าย
- ที่พักผ่อน

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรมีจุดบริการงานวิจัยมากกว่านี้
- ทำฐานข้อมูลสถานะของการเบิกจ่ายให้เป็นปัจจุบัน
- ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการดำเนินการ