



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

สังกัด : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.41 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.60

จำนวนที่ประเมิน : 71 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [48] บุคคลภายนอก [23]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [8] เจ้าหน้าที่ [17] นักศึกษา [21] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [22]

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายด้าน

| ด้าน                                | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.41      | 0.58 | 88.20  | ดี    |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.45      | 0.58 | 89.00  | ดี    |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.32      | 0.64 | 86.40  | ดี    |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ              | 4.47      | 0.58 | 89.40  | ดี    |

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อคำถาม

| คำถาม                                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย | SD   | ร้อยละ | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                                  | 4.45      | 0.58 | 89.00  | ดี    |
| ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                                                                                             | 4.37      | 0.59 | 87.40  | ดี    |
| มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                                                               | 4.42      | 0.57 | 88.40  | ดี    |
| มีความเป็นธรรมของการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                                                             | 4.42      | 0.57 | 88.40  | ดี    |
| ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                                 | 4.41      | 0.57 | 88.20  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตร                                               | 4.52      | 0.58 | 90.40  | ดีมาก |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                              | 4.45      | 0.58 | 89.00  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.42      | 0.60 | 88.40  | ดี    |
| ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                               | 4.42      | 0.57 | 88.40  | ดี    |
| มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น                                        | 4.20      | 0.80 | 84.00  | ดี    |
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                 | 4.35      | 0.58 | 87.00  | ดี    |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ                                                                                        | 4.27      | 0.58 | 85.40  | ดี    |
| อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย                                                                                    | 4.34      | 0.58 | 86.80  | ดี    |
| มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย                                                                | 4.42      | 0.60 | 88.40  | ดี    |
| ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                                                     | 4.52      | 0.58 | 90.40  | ดีมาก |
| ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี                                                                 | 4.39      | 0.57 | 87.80  | ดี    |
| ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงานนี้                                                                              | 4.51      | 0.58 | 90.20  | ดีมาก |



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หน่วยงาน : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

สังกัด : หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย : 4.41 คะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน : 0.60

จำนวนที่ประเมิน : 71 คน

จำแนกตามประเภท : บุคคลภายใน [48] บุคคลภายนอก [23]

จำแนกตามผู้ประเมิน : ผู้บริหาร [2] อาจารย์ [8] เจ้าหน้าที่ [17] นักศึกษา [21] ศิษย์เก่า [1] บุคคลทั่วไป [22]

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

--- ไม่มีจุดเด่น ---

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง

--- ไม่มีจุดที่ควรปรับปรุง ---

ข้อเสนอแนะผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

--- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ---

วธพ