

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จากผู้ตอบแบบ
ประเมิน ๑๒๔ คน สรุปดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ๕ มาก ๔
ปานกลาง ๓ น้อย ๒ น้อยที่สุด ๑

ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๘
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐
๔.คุณภาพการให้บริการ	๔.๘๐
๕. การมีใจบริการ (service mind)	๔.๘๑
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๘๐
คิดเป็นร้อยละ ๙๖ %	

๑. ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ ๒.๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๑
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๐
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๗๔

๒. ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ ๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๗๒
๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๒
๓. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๙
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๐
๕. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๑

๓. ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๗๙
๒. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๐

๔. ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๗๗
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๒

๕. ประเด็นวัดความพึงพอใจ (การมีใจบริการ (service mind))

การมีใจบริการ (service mind)	ค่าเฉลี่ย
๑. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับและการให้บริการ]	๔.๗๕
๒. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๘๓
๓. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือ ขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ]	๔.๗๒
๔. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง]	๔.๘๐
๕. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๗๙

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ท่าน ประทับใจ ที่ท่านได้รับการบริการ คือ

๑ บริการประทับใจ

๒ บริการดีมาก พุดจาดี สุภาพ อ่อนน้อม

๓ บริการดีเยี่ยม

๔ มีความประทับใจในการให้บริการจากพี่ต๋วงกองกลาง ในการติดต่อขอใช้รถราชการในทุก
ครั้งค่ะ พี่ต๋วงให้บริการ คอยตอบข้อซักถาม มีจิตสาธารณะ พุดจาไพเราะ ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้
อย่างถูกต้อง ครบถ้วนค่ะ