ผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จากผู้ตอบแบบประเมิน 124 คน สรุปดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด 5 มาก 4

 ปานกลาง 3 น้อย 2 น้อยที่สุด 1

ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

|  |  |
| --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละด้าน | ค่าเฉลี่ย |
| 1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ  | 4.78 |
| 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  | 4.80 |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.80 |
| 4.คุณภาพการให้บริการ | 4.80 |
| 5. การมีใจบริการ (service mind) | 4.81 |
| คะแนนเฉลี่ยรวม | 4.80 |
| คิดเป็นร้อยละ 96 % |  |

1.ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ 2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

|  |  |
| --- | --- |
|  ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย |
| 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | 4.81 |
| 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.80 |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.80 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.74 |
|  |  |

2.ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ 2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

|  |  |
| --- | --- |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย |
| 1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 4.72 |
| 2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.82 |
| 3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | 4.79 |
| 4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.80 |
| 5. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | 4.81 |
|  |  |

3.ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |
| --- | --- |
| สิ่งอำนวยความสะดวก  | ค่าเฉลี่ย |
| 1. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น | 4.79 |
| 2.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน | 4.80 |
|  |  |

4.ประเด็นวัดความพึงพอใจที่ คุณภาพการให้บริการ

|  |  |
| --- | --- |
| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย |
| 1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | 4.77 |
| 2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | 4.82 |
|  |  |

5.ประเด็นวัดความพึงพอใจ (การมีใจบริการ (service mind)

|  |  |
| --- | --- |
| การมีใจบริการ (service mind) | ค่าเฉลี่ย |
| 1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้องรับและการให้บริการ] | 4.75 |
| 2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | 4.83 |
| 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ] | 4.72 |
| 4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง] | 4.80 |
| 5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางในและประทับใจ | 4.79 |
|  |  |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

 สิ่งที่ท่าน ประทับใจ ที่ท่านได้รับการบริการ คือ

 1 บริการประทับใจ

 2 บริการดีมาก พูดจาดี สุภาพ อ่อนน้อม

 3 บริการดีเยี่ยม

 4 มีความประทับใจในการให้บริการจากพี่ด้วงกองกลาง ในการติดต่อขอใช้รถราชการในทุกครั้งค่ะ พี่ด้วงให้บริการ คอยตอบข้อซักถาม มีจิตสาธารณะ พูดจาไพเราะ ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนค่ะ