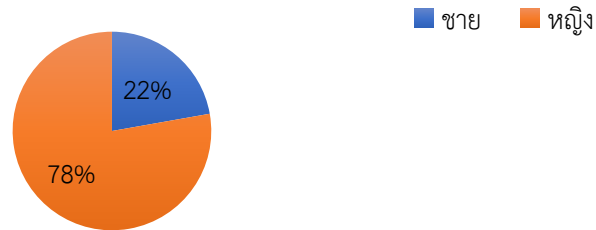


สรุปความพึงพอใจการรับบริการ บุคลากรสายสนับสนุน ฝ่ายวิชาการและวิจัย
ประจำปีงบประมาณ 2565
ไตรมาส 1 (เดือนตุลาคม 2564 – เดือนธันวาคม 2564)
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

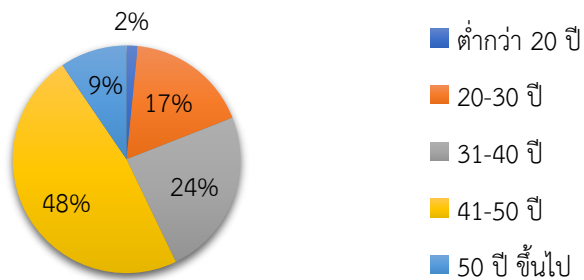
เพศ (คำตอบ 63 ข้อ)



เพศ

- ชาย จำนวน 14 คน (22%)
- หญิง จำนวน 49 คน (78%)

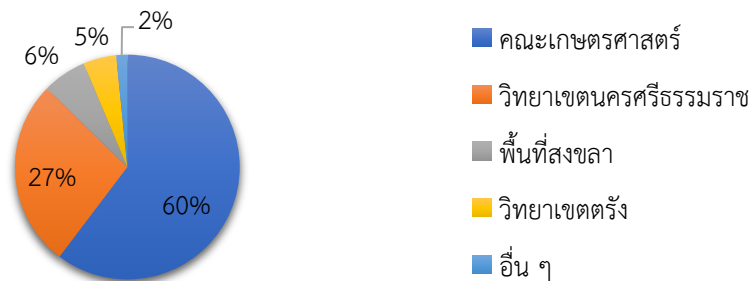
อายุ (คำตอบ 63 ข้อ)



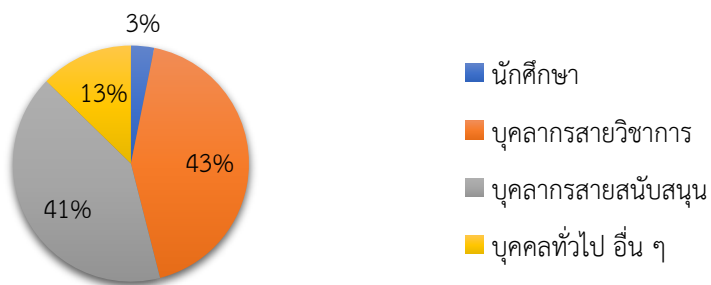
อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน (2%)
- 20-30 ปี จำนวน 11 คน (17%)
- 31-40 ปี จำนวน 15 คน (24%)
- 41-50 ปี จำนวน 30 คน (48%)
- 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน (9%)

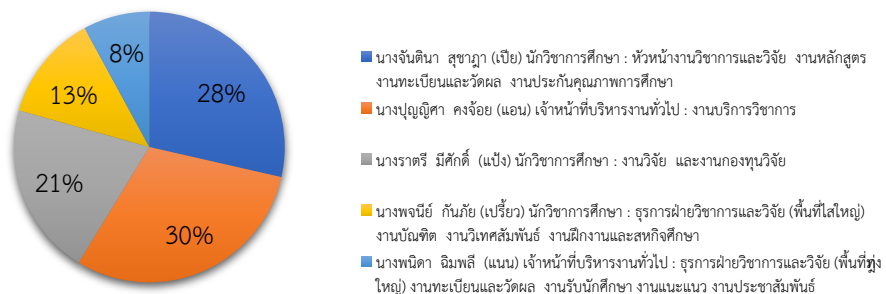
สังกัด (คำตอบ 63 ข้อ)



สถานะ (คำตอบ 63 ข้อ)



เลือกบุคลากรที่ต้องการประเมิน (คำตอบ 63 ข้อ)



สังกัด

- พื้นที่สงขลา จำนวน 4 คน (6%)
- วิทยาเขตนครศรีธรรมราช จำนวน 17 คน (27%)
- วิทยาเขตตรัง จำนวน 3 คน (5%)
- คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 38 คน (60%)
- อื่น ๆ จำนวน 1 คน (2%)

สถานะ

- บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 27 คน (43%)
- บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 26 คน (41%)
- นักศึกษา จำนวน 2 คน (3%)
- บุคคลทั่วไป อื่น ๆ จำนวน 8 คน (13%)

เลือกบุคลากรที่ต้องการประเมิน

- นางจันทินา สุชาฎา จำนวน 18 คน (28%)
- นางรัตริ มีศักดิ์ จำนวน 13 คน (21%)
- นางปญญิตา คงจ้อย จำนวน 19 คน (30%)
- นางพจนีย์ กันภัย จำนวน 8 คน (13%)
- นางพนิดา ฉิมพลี จำนวน 5 คน (8%)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการรับบริการ

ระดับค่าคะแนน ประกอบด้วย 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = ไม่พอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจ					
	จันทนา	ราตรี	บุญญาศา	พจนีย์	พนิดา	ภาพรวม
2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.61	4.85	4.47	4.75	4.00	4.59
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.67	4.85	4.37	4.75	4.00	4.57
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.78	4.77	4.42	4.63	4.00	4.59
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.56	4.85	4.32	4.75	4.00	4.59
2.2 ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.67	4.77	4.42	4.50	4.00	4.51
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	4.92	4.37	4.50	4.00	4.56
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	4.77	4.42	4.63	4.00	4.57
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	4.77	4.42	4.50	4.00	4.52
5. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.56	4.85	4.42	4.75	4.00	4.59
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก						
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.61	4.69	4.37	4.63	4.00	4.49
2. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	4.67	4.85	4.37	4.50	4.20	4.54
2.4 คุณภาพการให้บริการ						
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.67	4.69	4.21	4.88	4.00	4.51
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.72	4.92	4.37	4.75	4.00	4.60

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจ																													
	จันทนา	ราตรี	ปัญญา	พจนีย์	พนิดา	ภาพรวม																								
2.5 ช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)																														
<p>คำตอบ 63 ข้อ</p> <table border="1"> <caption>ข้อมูลจากกราฟแท่ง</caption> <thead> <tr> <th>ช่องทางการรับบริการ</th> <th>จำนวนคำตอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>ทางโทรศัพท์</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, ทางโทรศัพท์</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>							ช่องทางการรับบริการ	จำนวนคำตอบ	สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	3	ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	8	ทางโทรศัพท์	3	มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	22	มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์	1	จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	16	จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	2	จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง	3	จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	3	จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, ทางโทรศัพท์	1	จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	1
ช่องทางการรับบริการ	จำนวนคำตอบ																													
สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	3																													
ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	8																													
ทางโทรศัพท์	3																													
มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	22																													
มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์	1																													
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	16																													
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	2																													
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, มาพบด้วยตนเอง	3																													
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์ (Social)	3																													
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร, ทางโทรศัพท์	1																													
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	1																													
2.6 การมีใจบริการ (Service Mind)																														
1. สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	4.83	4.85	4.53	4.88	4.00	4.68																								
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.72	4.85	4.42	4.75	4.00	4.60																								
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	4.92	4.42	4.75	4.00	4.57																								
4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	4.67	4.92	4.37	4.50	4.00	4.56																								
5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	4.72	4.85	4.37	4.75	3.80	4.57																								
2.7 กรุณาประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้ภาพรวม																														
ความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้	4.72	4.85	4.42	4.75	4.00	4.60																								
ภาพรวม	4.68	4.83	4.39	4.68	4.00	4.57																								

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจ ที่ท่านได้รับจากการให้บริการคืออะไร

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการดีมาก ให้การบริการอย่างเต็มที่
- ความตั้งใจในการตอบคำถามและการช่วยเหลือ
- เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการที่ดีมาก
- บริการดีค่ะ
- พุดจาไพเราะ
- การบริการ ค่อยให้คำแนะนำที่ดี
- จริงจัง ทุ่มเท
- การยิ้มแย้ม
- ถ้ามีเรื่องด่วน จะหาเวลามาพบ พูดคุย ปรึกษา ด้วยตนเอง
- มีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับงานสามารถถามได้ทุกอย่าง
- ช่วยนักวิจัยให้ทำวิจัยได้อย่างดีมีตัวอย่างให้นักวิจัย ไม่ว่าจะแบบฟอร์ม ฯลฯ
- เสียสละ และทุ่มเทให้กับการทำงาน
- ช่วยในการให้ข้อมูลครบถ้วน และให้ความช่วยเหลือและดูแลนักวิจัยในคณะดี

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการในอนาคต

-

ข้อมูล ณ วันที่ 3 ม.ค. 2565
