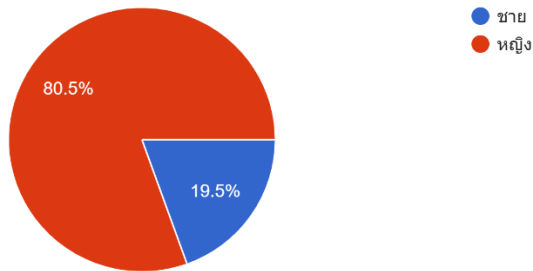


สรุปความพึงพอใจการรับบริการ บุคลากรสายสนับสนุน ฝ่ายวิชาการและวิจัย
ประจำปีงบประมาณ 2565
ไตรมาส 2 (เดือนมกราคม 2565 – เดือนมีนาคม 2565)
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

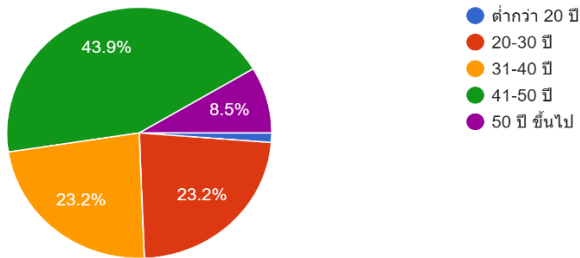
เพศ
คำตอบ 82 ข้อ



เพศ

- ชาย จำนวน 16 คน (19.5%)
- หญิง จำนวน 66 คน (80.5%)

อายุ
คำตอบ 82 ข้อ

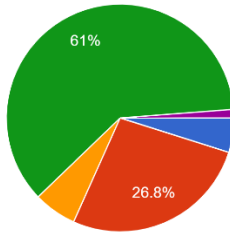


อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน (1.2%)
- 20-30 ปี จำนวน 19 คน (23.2%)
- 31-40 ปี จำนวน 19 คน (23.2%)
- 41-50 ปี จำนวน 36 คน (43.9%)
- 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน (8.5%)

สังกัด

คำตอบ 82 ข้อ



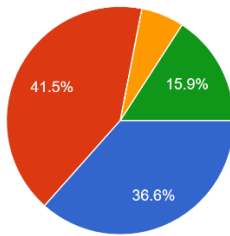
- พื้นที่สงขลา
- วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
- วิทยาเขตตรัง
- คณะเกษตรศาสตร์
- อื่น ๆ

สังกัด

- พื้นที่สงขลา จำนวน 4 คน (4.9%)
- วิทยาเขตนครศรีธรรมราช จำนวน 22 คน (26.8%)
- วิทยาเขตตรัง จำนวน 5 คน (6.1%)
- คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 50 คน (61%)
- อื่น ๆ จำนวน 1 คน (1.2%)

สถานะ

คำตอบ 82 ข้อ



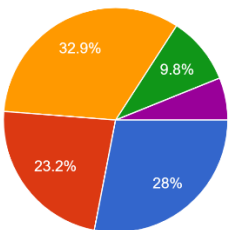
- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน
- นักศึกษา
- บุคคลทั่วไป อื่น ๆ

สถานะ

- บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 30 คน (36.5%)
- บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 34 คน (41.5%)
- นักศึกษา จำนวน 5 คน (6.1%)
- บุคคลทั่วไป อื่น ๆ จำนวน 13 คน (15.9%)

เลือกบุคลากรที่ต้องการประเมิน

คำตอบ 82 ข้อ



- นางจันทิมา สุขากา (เบีย) นักวิชาการศึกษา : หัวหน้างานวิชาการและวิจัย งานหลักสูตร...
- นางราตรี มีศักดิ์ (เมิ่ง) นักวิชาการศึกษา : งานวิจัย และงานกองทุนวิจัย
- นางปญญาธิศา คงจ้อย (แอน) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป : งานบริการวิชาการ
- นางพจนีย์ กั้นภัย (เป็รียว) นักวิชาการศึกษา : ธุรการฝ่ายวิชาการและวิจัย (พื้นที่ไทรใหญ่)...
- นางพนิดา ฉิมพลี (แนน) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป : ธุรการฝ่ายวิชาการและวิจัย (พื้นที่...

เลือกบุคลากรที่ต้องการประเมิน

- นางจันทิมา สุขากา จำนวน 23 คน (28%)
- นางราตรี มีศักดิ์ จำนวน 19 คน (23.2%)
- นางปญญาธิศา คงจ้อย จำนวน 27 คน (32.9%)
- นางพจนีย์ กั้นภัย จำนวน 8 คน (9.8%)
- นางพนิดา ฉิมพลี จำนวน 5 คน (6.1%)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการรับบริการ

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

| ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจ | | | | | |
|---|----------------------------------|-------|-------|--------|-------|--------|
| | จันทิมา | ราตรี | ปัญญา | พจนีย์ | พนิดา | ภาพรวม |
| 2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | 4.65 | 4.84 | 4.41 | 4.75 | 4.00 | 4.59 |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.70 | 4.84 | 4.26 | 4.75 | 4.00 | 4.55 |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.78 | 4.79 | 4.33 | 4.63 | 4.00 | 4.57 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.74 | 4.84 | 4.30 | 4.75 | 4.00 | 4.57 |
| 2.2 ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 4.61 | 4.74 | 4.33 | 4.50 | 4.00 | 4.50 |
| 2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.70 | 4.84 | 4.26 | 4.50 | 4.00 | 4.52 |
| 3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | 4.78 | 4.79 | 4.33 | 4.63 | 4.00 | 4.57 |
| 4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.70 | 4.74 | 4.26 | 4.50 | 4.00 | 4.50 |
| 5. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | 4.70 | 4.84 | 4.33 | 4.75 | 4.00 | 4.57 |
| 2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น | 4.61 | 4.68 | 4.37 | 4.63 | 4.00 | 4.51 |
| 2. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน | 4.61 | 4.79 | 4.37 | 4.50 | 4.20 | 4.54 |
| 2.4 คุณภาพการให้บริการ | | | | | | |
| 1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | 4.70 | 4.74 | 4.19 | 4.88 | 4.00 | 4.51 |
| 2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | 4.74 | 4.89 | 4.26 | 4.75 | 4.00 | 4.57 |

| ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|-------|--------|--------------------------------|----|-------|---------------|----|-------|-------------|----|-------|---------------------------|----|-------|
| | จันทนา | ราตรี | ปัญญา | พจนีย์ | พนิดา | ภาพรวม | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 ช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>2.5 ช่องทางการรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) คำตอบ 82 ข้อ</p> <table border="1"> <caption>ข้อมูลจากกราฟแท่ง</caption> <thead> <tr> <th>ช่องทางการรับบริการ</th> <th>จำนวน</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>จดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร</td> <td>35</td> <td>42.7%</td> </tr> <tr> <td>มาพบด้วยตนเอง</td> <td>52</td> <td>63.4%</td> </tr> <tr> <td>ทางโทรศัพท์</td> <td>69</td> <td>84.1%</td> </tr> <tr> <td>สื่อสังคมออนไลน์ (Social)</td> <td>68</td> <td>82.9%</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | ช่องทางการรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ | จดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร | 35 | 42.7% | มาพบด้วยตนเอง | 52 | 63.4% | ทางโทรศัพท์ | 69 | 84.1% | สื่อสังคมออนไลน์ (Social) | 68 | 82.9% |
| ช่องทางการรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| จดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร | 35 | 42.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| มาพบด้วยตนเอง | 52 | 63.4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ทางโทรศัพท์ | 69 | 84.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสังคมออนไลน์ (Social) | 68 | 82.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.6 การมีใจบริการ (Service Mind) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ | 4.87 | 4.84 | 4.44 | 4.88 | 4.00 | 4.67 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | 4.78 | 4.79 | 4.33 | 4.75 | 4.00 | 4.59 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.61 | 4.89 | 4.30 | 4.75 | 4.00 | 4.55 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง | 4.70 | 4.84 | 4.26 | 4.50 | 4.00 | 4.52 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ | 4.78 | 4.79 | 4.26 | 4.75 | 3.80 | 4.55 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.7 กรรณาประเมินความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้ภาพรวม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ความพึงพอใจในการให้บริการครั้งนี้ | 4.74 | 4.84 | 4.33 | 4.75 | 4.00 | 4.59 | | | | | | | | | | | | | | | |
| ภาพรวม | 4.71 | 4.81 | 4.31 | 4.68 | 4.00 | 4.56 | | | | | | | | | | | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจ ที่ท่านได้รับจากการให้บริการคืออะไร

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการดีมาก ให้การบริการอย่างเต็มที่
- ความตั้งใจในการตอบคำถามและการช่วยเหลือ
- เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการที่ดีมาก
- บริการดีค่ะ
- พุดจาไพเราะ
- การบริการ ค่อยให้คำแนะนำที่ดี
- พี่แอนน่ารักมากเลย ให้คำปรึกษาแนะนำดีมากทำงานด้วยกันง่าย งานเอกสารทุกอย่างพี่แอนจัดการให้เรียบร้อยทุกเดือนไม่เคยต้องมีปัญหาма แก้งานช้าซ้อน
- ความรวดเร็วในการตอบข้อสงสัย สามารถหาคำตอบให้ผู้จ้างงานโครงการu2tได้อย่างรวดเร็ว
- จริงจัง ทุ่มเท
- การยิ้มแย้ม
- ถ้ามีเรื่องด่วน จะหาเวลามาพบ พูดคุย ปรึกษา ด้วยตนเอง
- ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มสดใส
- มีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับงานสามารถถามได้ทุกอย่าง
- ช่วยนักวิจัยให้ทำวิจัยได้อย่างดีมีตัวอย่างให้นักวิจัย ไม่ว่าจะแบบฟอร์ม ฯลฯ
- เสียสละ และทุ่มเทให้กับการทำงาน
- ช่วยในการให้ข้อมูลครบถ้วน และให้ความช่วยเหลือและดูแลนักวิจัยในคณะดี

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการในอนาคต

- พุดจาให้ดีกว่านี้ บางสิ่งบางอย่างควรแยกแยะ คุณจะตรวจงานดีก็ขึ้นมันก็เป็นหน้าที่ของคุณ เพราะเขาจ้างคุณมาทำงาน และเขาก็จ้างเรามาทำงานไม่มารองรับอารมณ์ของคุณ
- ควรปรับอารมณ์และทัศนคติในการปฏิบัติงานมิใช่เอาความรู้สึกและอารมณ์จากคน ๆ ใดมาตัดสินคนอื่น ๆ และควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมิใช่คิดว่าสิ่งที่ตนทำคือถูกต้อง ฟังเหตุผลของผู้อื่นด้วย และสิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นก็สนใจติดต่อให้เหมือนกับปฏิบัติของตน

ข้อมูล ณ วันที่ 28 ก.พ. 2565
