



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ (ไตรมาส 4)
ฝ่ายบริหารและวางแผน คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ			
- หญิง	90	คน	73.2 %
- ชาย	33	คน	26.8 %
รวม	123	คน	100%
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	คน	- %
- 20-30 ปี	18	คน	14.6 %
- 31-40 ปี	45	คน	36.6 %
- 41-50 ปี	43	คน	35 %
- 50 ปี ขึ้นไป	17	คน	13.8 %
รวม	123	คน	100%
3. การศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	คน	5.7 %
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	57	คน	46.3 %
- ปริญญาโท	26	คน	21.1 %
- ปริญญาเอก	33	คน	26.8 %
รวม	123	คน	100%
4. สถานะ			
- ผู้บริหาร	-	คน	- %
- อาจารย์	54	คน	43.9 %
- เจ้าหน้าที่	68	คน	55.3 %
- นักศึกษา	1	คน	0.8 %
- ประชาชนทั่วไป	-	คน	- %
รวม	123	คน	100%

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		89.81
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.45	88.94
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.50	89.92
1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.53	90.57
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		91.22
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.56	91.22
2.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.53	90.51
2.3 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.45	88.94
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.71	94.15
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		88.56
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.41	88.13
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.46	89.11
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.42	88.46
ผลความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม	4.50	90.00

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กรุณาให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจ ที่ท่านได้รับจากการให้บริการคืออะไร

- มาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกัน
- การตอบข้อซักถามมีความเข้าใจและชัดเจน
- บริการดี
- บอกวิธีการที่ถูกต้อง หากทำมาไม่ถูกต้อง
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขยันทำงาน

3.2 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- มาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกัน
- ความเป็นผู้บริการที่ดี
- บริการดีอยู่แล้ว บริการดีต่อไป