



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ (ไตรมาส 3)  
ฝ่ายบริหารและวางแผน คณะเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2564

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ			
- หญิง	24	คน	96 %
- ชาย	1	คน	4 %
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>คน</b>	<b>100%</b>
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	คน	- %
- 20-30 ปี	6	คน	24 %
- 31-40 ปี	9	คน	36 %
- 41-50 ปี	8	คน	32 %
- 50 ปี ขึ้นไป	2	คน	8 %
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>คน</b>	<b>100%</b>
3. การศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	คน	20 %
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	คน	60 %
- ปริญญาโท	1	คน	4 %
- ปริญญาเอก	4	คน	16 %
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>คน</b>	<b>100%</b>
4. สถานะ			
- ผู้บริหาร	-	คน	-
- อาจารย์	4	คน	16 %
- เจ้าหน้าที่	21	คน	84 %
- นักศึกษา	-	คน	-
- ประชาชนทั่วไป	-	คน	-
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>คน</b>	<b>100%</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>89.87</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.40	88.00
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.52	90.40
1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.56	91.20
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>		<b>91.80</b>
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.56	91.20
2.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.56	91.20
2.3 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.60	92.00
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.64	92.80
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>90.93</b>
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.56	91.20
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.56	91.20
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
<b>ผลความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>90.96</b>

## ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กรุณาให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจ ที่ท่านได้รับจากการให้บริการคืออะไร

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

3.2 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

- มาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกัน
- ความเป็นผู้บริการที่ดี
- บริการดีอยู่แล้ว บริการดีต่อไป