

**แบบสอบถามความพึงพอใจ**  
**ของผู้มารับบริการของหน่วยงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**

หน่วยงาน: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

- |   |       |    |    |
|---|-------|----|----|
| <input type="checkbox"/> ไตรมาส 1 (1 ตุลาคม 2560– 31 ธันวาคม 2561)          | จำนวน | -  | คน |
| <input checked="" type="checkbox"/> ไตรมาส 2(1 มกราคม 2561– 31 มีนาคม 2561) | จำนวน | 90 | คน |
| <input type="checkbox"/> ไตรมาส 3(1 เมษายน 2561– 30 มิถุนายน 2561)          | จำนวน | -  | คน |
| <input type="checkbox"/> ไตรมาส 4 (1 กรกฎาคม 2561– 30 กันยายน 2561)         | จำนวน | -  | คน |

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป			
เพศ	ชาย	35	คน (ร้อยละ 38.89)
	หญิง	55	คน (ร้อยละ 61.11)
ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	นักศึกษา	59	คน (ร้อยละ 65.56)
	บุคลากรมหาวิทยาลัย	25	คน (ร้อยละ 27.78)
	อาจารย์มหาวิทยาลัย	5	คน (ร้อยละ 5.56)
	บุคลากรหน่วยงานรัฐ/เอกชน	1	คน (ร้อยละ 1.11)
	ประชาชนทั่วไป	-	คน (ร้อยละ -)

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ**

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยให้บริการ	$\bar{X}$
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.31
2.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.30
3.บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.27
4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	4.31
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.32
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.37
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.22
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้	4.37

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยให้บริการ	$\bar{X}$
คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน	4.40
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางรับบริการ	4.35
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.25
12. ป้ายข้อความบอกจุด/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจงาน	4.28
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	
13. ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.32
14. ได้รับบริการที่สร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ	4.32
15. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.321
<b>ด้านคุณภาพเฉพาะหน่วยงาน</b>	
16. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการตอบรับบริการได้รวดเร็ว	4.20
17. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.15
18. กิจกรรมน่าสนใจ และมีความต่อเนื่อง	4.06
19. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมกับเวลา และสถานที่	4.20
20. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.35
21. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และเอื้อต่อการใช้บริการ	4.25

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$
<b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.40
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	4.40
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ	4.38
<b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>	
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดี	4.43
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.50
6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจบริการ	4.54
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4.38</b>	
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.40
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	4.50

#### 3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- หอสมุดมีเก้าอี้เพียงพอต่อการใช้งาน

- เจ้าหน้าที่อัยยาศัยดี
- งานบริการเยี่ยมสะดวกรวดเร็ว
- อาคารสะดวกสบาย

### 3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ

- สัญญาณอินเทอร์เน็ตบางช่วงมีปัญหาสัญญาณอ่อน
- เวลาปิดทำการหอสมุดควร 20.00 น.
- จอโปรเจคเตอร์ห้องคอมพิวเตอร์บางครั้งมีปัญหา

### 3.3 ข้อเสนอแนะอื่น

-

#### สรุปผลการประเมิน

- (1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
- (2) จำนวนชุดที่แบบสอบถามที่ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป 94 ชุด
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ =  $(2)/(1) * 100 =$  ร้อยละ 100