

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการของหน่วยงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

หน่วยงาน: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป			
เพศ	ชาย	27	คน (ร้อยละ 70)
	หญิง	63	คน (ร้อยละ 30)
ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม	นักศึกษา	58	คน (ร้อยละ 64.44)
	บุคลากรมหาวิทยาลัย	23	คน (ร้อยละ 25.56)
	อาจารย์มหาวิทยาลัย	9	คน (ร้อยละ 10.00)
	บุคลากรหน่วยงานรัฐ/เอกชน	-	คน (ร้อยละ -)
	ประชาชนทั่วไป	-	คน (ร้อยละ -)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยให้บริการ	\bar{X}
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.31
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.30
3. บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.27
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	4.31
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.48
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.55
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.48
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้	4.41

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยให้บริการ	\bar{X}
คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน	4.54
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางรับบริการ	4.35
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.25
12. ป้ายข้อความบอกจุด/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจงาน	4.28
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
13. ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.32
14. ได้รับบริการที่สร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ	4.32
15. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.23
ด้านคุณภาพเฉพาะหน่วยงาน	
16. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการตอบรับบริการได้รวดเร็ว	4.26
17. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.35
18. กิจกรรมน่าสนใจ และมีความต่อเนื่อง	4.36
19. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมกับเวลา และสถานที่	4.40
20. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.33
21. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และเอื้อต่อการใช้บริการ	4.25

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.40
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	4.43
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ	4.35
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดี	4.36
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.43
6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจบริการ	4.43
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4.38	
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.38
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	4.40

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ

-

3.3 ข้อเสนอแนะอื่น

-

สรุปผลการประเมิน

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