



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2564



PHETCHABUN RAJABHAT UNIVERSITY

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งทำให้การรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทสรุปผู้บริหาร	1
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	2
ภาคผนวก	11

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างออนไลน์ 368 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิต/นักศึกษา ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป ที่ได้รับบริการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 สรุปและแยกเป็นด้านตามลำดับมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แยกเป็นด้าน

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.32	0.77	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.75	มาก
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	0.76	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.22	0.79	มาก
รวม	4.28	0.77	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 368 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

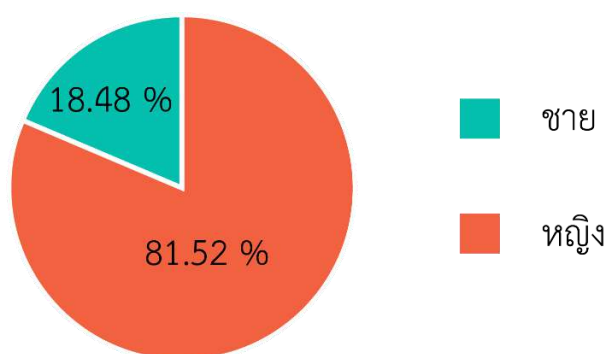
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	68	18.48
หญิง	300	81.52
รวม	368	100

แผนภูมิที่ 1.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

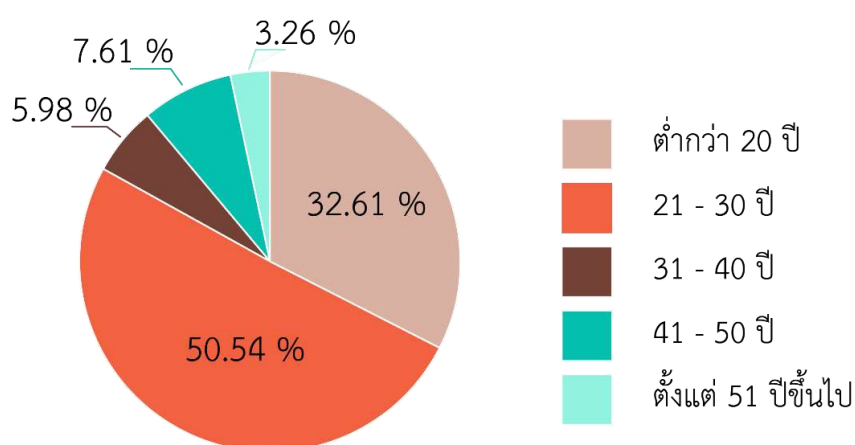


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 81.52 เพศชายจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	120	32.61
21 - 30 ปี	186	50.54
31 - 40 ปี	22	5.98
41 - 50 ปี	28	7.61
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	12	3.26
รวม	368	100

แผนภูมิที่ 1.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

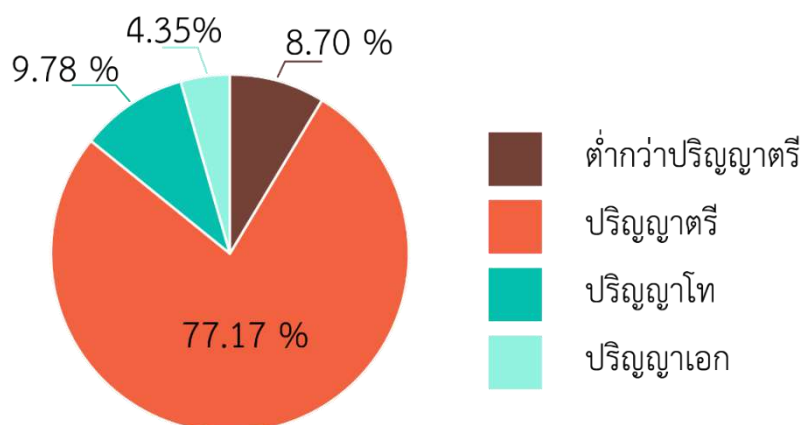


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.61 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 และน้อยที่สุดคืออายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	8.70
ปริญญาตรี	284	77.17
ปริญญาโท	36	9.78
ปริญญาเอก	16	4.35
รวม	368	100

แผนภูมิที่ 1.3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

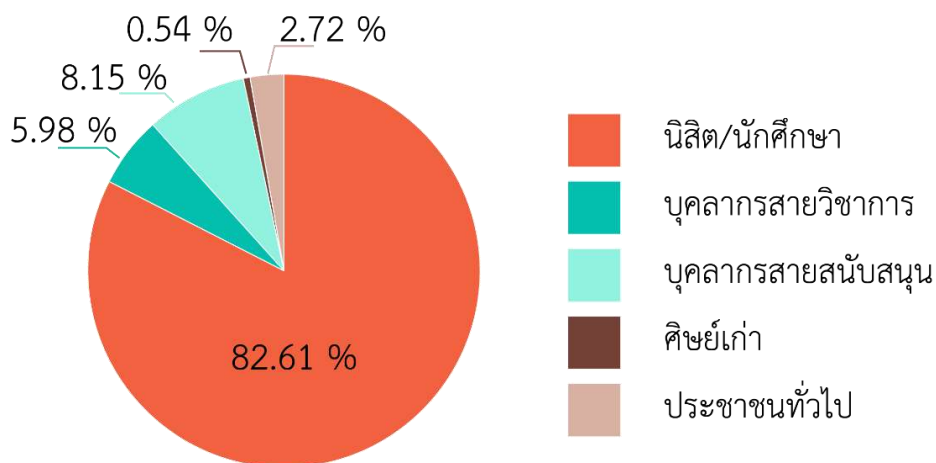


จากตารางและแผนภูมิที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 77.17 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และน้อยที่สุดคือ วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาเอก มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	304	82.61
บุคลากรสายวิชาการ	22	5.98
บุคลากรสายสนับสนุน	30	8.15
ศิษย์เก่า	2	0.54
ประชาชนทั่วไป	10	2.72
รวม	368	100

แผนภูมิที่ 1.4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นนิสิต/นักศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 บุคลากรสายวิชาการจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 ประชาชนทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72 และมีผู้ตอบแบบประเมินเป็นศิษย์เก่าน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจไว้ดังนี้

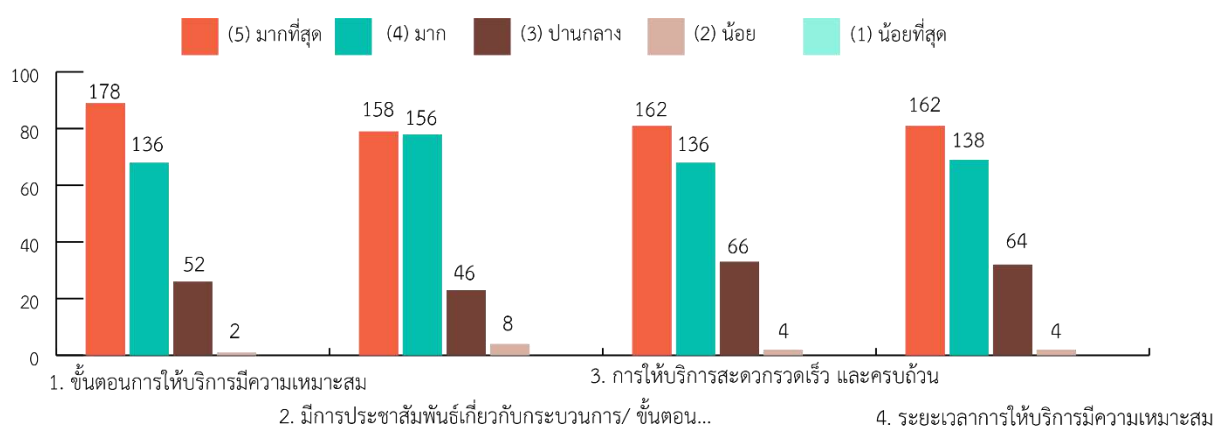
- คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.00 – 1.50 เท่ากับ ระดับน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.51 – 2.50 เท่ากับ ระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 2.51 – 3.50 เท่ากับ ระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.51 – 4.50 เท่ากับ ระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.51 – 5.00 เท่ากับ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.33	0.73	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.26	0.76	มาก
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว และครบถ้วน	4.24	0.78	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.24	0.77	มาก
เฉลี่ยรวม	4.27	0.76	มาก

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

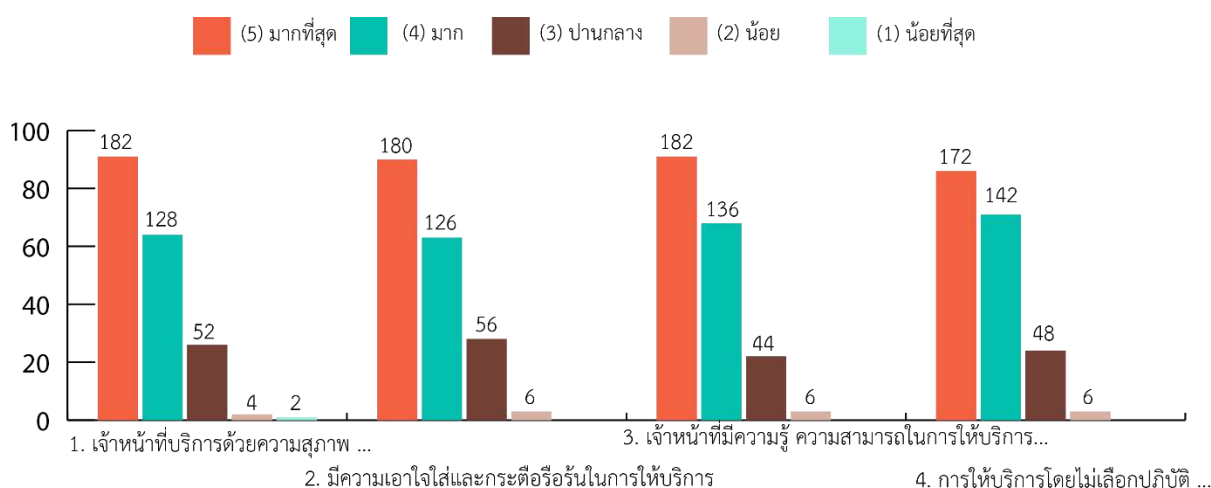


จากตารางและแผนภูมิที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และครบถ้วน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.24

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	4.32	0.79	มาก
2. มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.30	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.34	0.75	มาก
4. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.30	0.76	มาก
เฉลี่ยรวม	4.32	0.77	มาก

แผนภูมิที่ 2.2 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

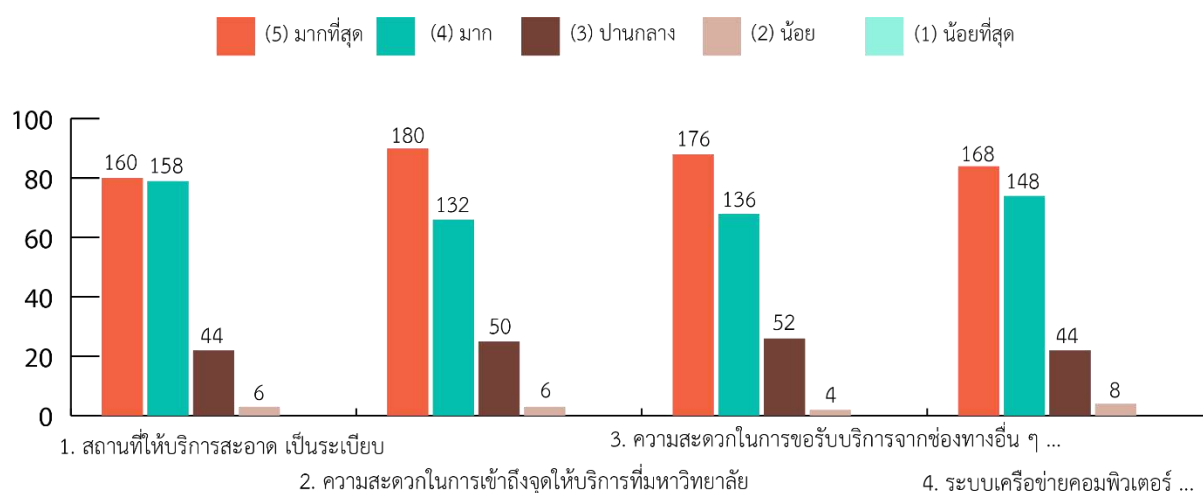


จากตารางและแผนภูมิที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมื่อพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาในหัวข้อเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และในหัวข้อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.30

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.28	0.74	มาก
2. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการที่มหาวิทยาลัย	4.32	0.77	มาก
3. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเมล	4.32	0.75	มาก
4. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ / การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.29	0.76	มาก
เฉลี่ยรวม	4.30	0.75	มาก

แผนภูมิที่ 2.3 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

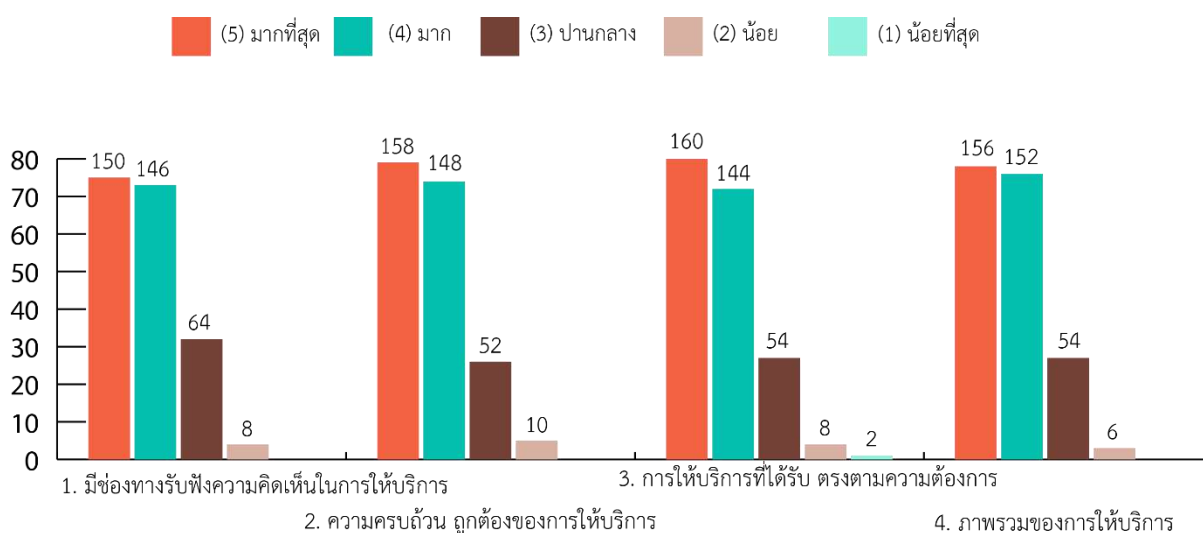


จากตารางและแผนภูมิที่ 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณารายชื่อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการที่มหาวิทยาลัย และความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเมล มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.32 รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ / การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 4.29 และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการ	4.19	0.80	มาก
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.23	0.79	มาก
3. การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	4.23	0.82	มาก
4. ภาพรวมของการให้บริการ	4.24	0.76	มาก
เฉลี่ยรวม	4.22	0.79	มาก

แผนภูมิที่ 2.4 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



จากตารางและแผนภูมิที่ 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 เมื่อพิจารณารายชื่อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.24 รองลงมาคือเรื่องความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และการให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.23 และมีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรปรับปรุงในการให้บริการด้านการเยี่ยมอุปกรณ์ของนักศึกษา
2. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายถึงการให้บริการเอกสารกับนักศึกษาเพิ่มขึ้น
3. ควรจัดให้มีคู่มือสำหรับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการแต่ละงาน เช่น เอกสารแนบในการเบิกค่าใช้จ่ายโครงการต่าง ๆ สิ่งที่สามารถเบิกได้และไม่ได้ การกำหนดระยะเวลาของขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินให้ชัดเจน และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางสื่อที่หลากหลายเพื่อให้ได้รับข้อมูลทั่วถึง
4. ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตบริเวณคณะครุศาสตร์ให้มีความเสถียร
5. ควรปรับปรุงและให้การสนับสนุนนักศึกษาระดับปริญญาโทของงานบัณฑิตศึกษา
6. ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว และไม่สามารถเปิดระบบปรีนไบลงทะเปียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
7. การดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การขอเอกสารต่างๆ ใบรับรองการเรียนให้สามารถยื่นเอกสารหรือขอเอกสารในรูปแบบออนไลน์

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ในรูปแบบออนไลน์ (Google Forms)



ส่วนที่ 1 จาก 3

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง : แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะในครั้งนี จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

1.1 เพศ *

ชาย

หญิง

:::

1.2 อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21 – 30 ปี
- 31 – 40 ปี
- 41 – 50 ปี
- ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ *

- นิสิต/นักศึกษา
- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน
- ศิษย์เก่า
- ประชาชนทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ *

	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วและครบถ้วน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ *

	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

สิ่งอำนวยความสะดวก *

	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการที่มหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเมล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ / การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ *

	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
4. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ภาพรวมของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำตอบของคุณ
