

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการรับบริการจากศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มสธ.
สำหรับบุคคลที่มาสักรเป็นนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					สรุปความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ การประเมิน
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1ความสะดวกในการติดต่อรับบริการ	96	23	1	0	0	120	4.791667	0.426142	มากที่สุด
1.2การออกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการ	100	19	1	0	0	120	4.825	0.4013	มากที่สุด
1.3การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	101	18	1	0	0	120	4.833333	0.394405	มากที่สุด
2.การให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1ความกระตือรือร้นและใส่ใจต่อเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	100	19	1	0	0	120	4.825	0.4013	มากที่สุด
2.2บุคลิกภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ	106	14	0	0	0	120	4.883333	0.321023	มากที่สุด
2.3ความสามารถในการให้ข้อมูล/แก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	104	16	0	0	0	120	4.866667	0.339935	มากที่สุด
2.4ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	99	19	1	1	0	120	4.8	0.476095	มากที่สุด
3.สิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	91	28	1	0	0	120	4.75	0.451848	มากที่สุด
3.2ความพร้อมของเอกสาร แบบฟอร์ม และข้อมูลอ้างอิง	98	20	2	0	0	120	4.8	0.439697	มากที่สุด
3.3การจัดระบบให้คำปรึกษาและการชำระเงิน	99	19	2	0	0	120	4.808333	0.433894	มากที่สุด
4.คุณภาพการให้บริการ									
4.1ความชัดเจน/ถูกต้องข้อมูลที่ได้รับ	96	23	1	0	0	120	4.791667	0.426142	มากที่สุด
4.2ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	102	18	0	0	0	120	4.85	0.357071	มากที่สุด
รวม	1192	236	11	1	0	1440	57.825	4.868853	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมินที่ใช้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ

-บริการรวดเร็วครับ

-ได้รับความสะดวก

-เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก เป็นกันเอง และให้ข้อมูล ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

-ให้คำแนะนำในการสมัครได้ดี

-ดีมาก

-บริการดี ให้คำแนะนำดี

-เจ้าหน้าที่รับเอกสารการสมัครบริการดีมาก เกินกว่าการคาดหวัง

-โดยรวมดีแล้ว