

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

วิทยาลัยเทคนิคกันทรลักษ์

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					รวม
	ระดับ 5 มากที่สุด	ระดับ 4 มาก	ระดับ 3 ปานกลาง	ระดับ 2 ค่อนข้าง น้อย	ระดับ 1 น้อย ที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.1. มีการจัดลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	81.81	13.52	4.66	0.00	0.00	100
1.2. ระยะเวลามีความเหมาะสม	88.03	12.00	00.00	0.00	0.00	100
1.3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	81.20	11.83	7.00	0.00	0.00	100
1.4. ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง	81.00	53.82	16.63	0.00	0.00	100
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
2.1. ผู้ให้บริการมีความพร้อม กระตือรือร้นในการให้บริการ	84.10	5.90	9.90	0.00	0.00	100
2.2 . ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	82.40	8.70	8.90	0.00	0.00	100
2.3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร บุคลิกภาพดี	81.50	9.60	8.90	0.00	0.00	100
2.4. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ	81.30	9.70	9.10	0.00	0.00	100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1. สถานที่บริการมีพื้นที่เพียงพอให้การให้บริการ	83.82	14.53	3.00	0.00	0.00	100
3.2. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	81.06	12.77	6.15	0.00	0.00	100
3.3. มีการติดประกาศ ชี้แจง อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	81.20	13.51	5.10	0.00	0.00	100
3.4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	80.60	13.86	5.50	0.00	0.00	100

ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1. ให้บริการได้ตรงความต้องการ เสร็จสมบูรณ์ ครบถ้วนถูกต้อง	83.70	11.22	5.07	0.00	0.00	100
4.2. การดำเนินงานมีมาตรฐานสามารถตรวจสอบได้	81.47	13.38	5.13	0.00	0.00	100
4.3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย	83.70	10.00	6.28	0.00	0.00	100
4.4. มีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ การให้บริการ	83.50	9.80	6.70	0.00	0.00	100

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ผลคะแนนความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	4.77
1.2. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.88
1.3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.72
1.4. ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง	4.75
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
2.1. ผู้ให้บริการมีความพร้อม กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74
2.2 . ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.73
2.3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร บุคลิกภาพดี	4.72
2.4. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.72
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1. สถานที่บริการมีพื้นที่เพียงพอให้การให้บริการ	4.79
3.2. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.74
3.3. มีการติดประกาศ ชี้แจง อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	4.75
3.4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.75
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
4.1. ให้บริการได้ตรงตามต้องการ เสร็จสมบูรณ์ ครบถ้วนถูกต้อง	4.78
4.2. การดำเนินงานมีมาตรฐานสามารถตรวจสอบได้	4.76
4.3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย	4.77
4.4. มีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะการให้บริการ	4.76

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	4.50 -5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	3.50 – 4.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	2.50 – 3.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	1.50 – 2.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ค่อนข้างน้อย
คะแนน	1.00 – 1.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

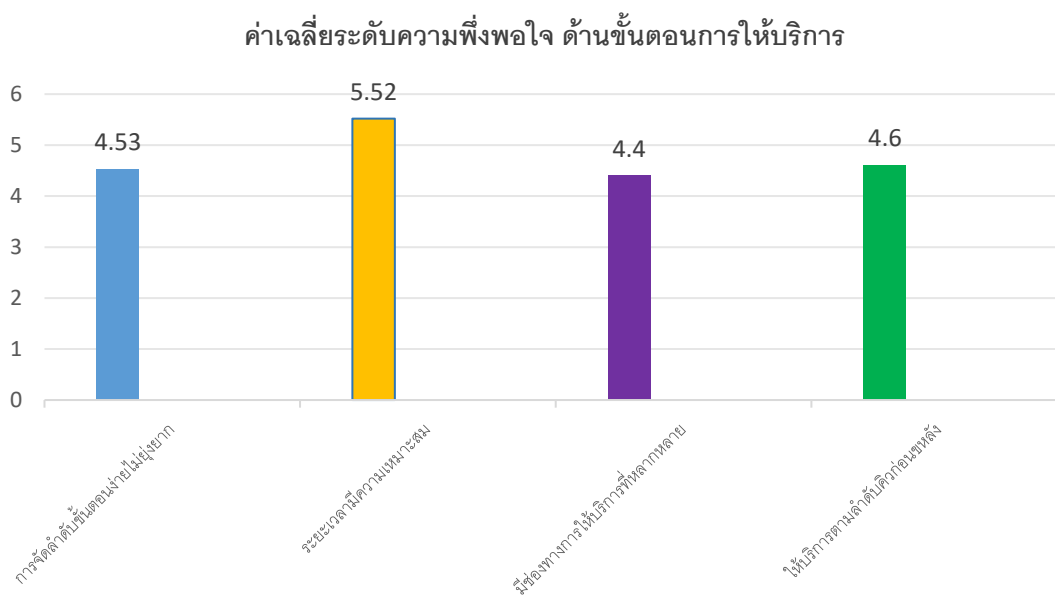
ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ พึง พอใจ (S.D.)
	ระดับ 5 มากที่สุด	ระดับ 4 มาก	ระดับ 3 ปาน กลาง	ระดับ 2 ค่อนข้าง น้อย	ระดับ 1 น้อย ที่สุด		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	1210	200	69	0	0	1479	4.77 (0.519)
1.2. ระยะเวลามีความเหมาะสม	1212	157	110	0	0	1479	4.75 (0.582)
1.3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1201	175	103	0	0	1479	4.74 (0.574)
1.4. ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง	1198	199	86	4	0	1479	4.75 (0.544)
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
2.1. ผู้ให้บริการมีความพร้อม กระตือรือร้นในการให้บริการ	1244	88	147	0	0	1479	4.74 (0.624)
2.2 . ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	1205	198	76	0	0	1479	4.73 (0.611)
2.3. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร บุคลิกภาพดี	1238	148	93	0	0	1479	4.73 (0.614)
2.4. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ	1235	145	99	0	0	1479	4.72 (0.617)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1. สถานที่บริการมีพื้นที่เพียงพอให้การให้บริการ	1220	215	44	0	0	1479	4.79 (0.471)
3.2. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ	1199	189	91	0	0	1479	4.74

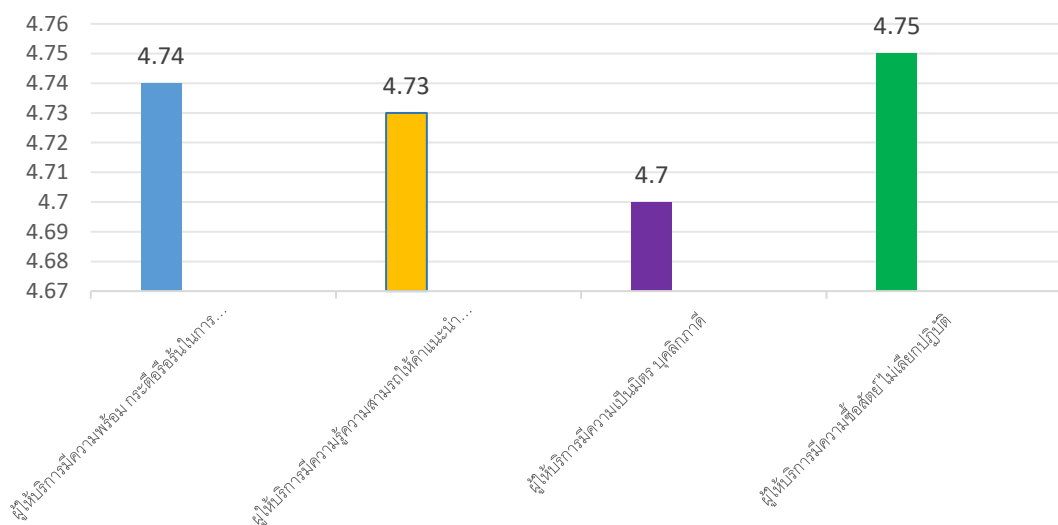
เรียบร้อย							(0.557)
3.3. มีการตีตประกาศชี้แจง อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	1201	200	76	0	0	1479	4.75 (0.560)
3.4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	1192	205	82	0	0	1479	4.75 (0.546)
ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1. ให้บริการได้ตรงความต้องการ เสร็จสมบูรณ์ ครบถ้วนถูกต้อง	1238	166	75	0	0	1479	4.78 (0.519)
4.2. การดำเนินงานมีมาตรฐานสามารถตรวจสอบได้	1205	198	76	0	0	1479	4.76 (0.532)
4.3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงง่าย	1238	148	93	0	0	1479	4.77 (0.548)
4.4. มีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะการให้บริการ	1235	145	99	0	0	1479	4.76 (0.558)
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม							4.75

การสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก วิทยาลัยเทคนิคกันทรลักษ์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

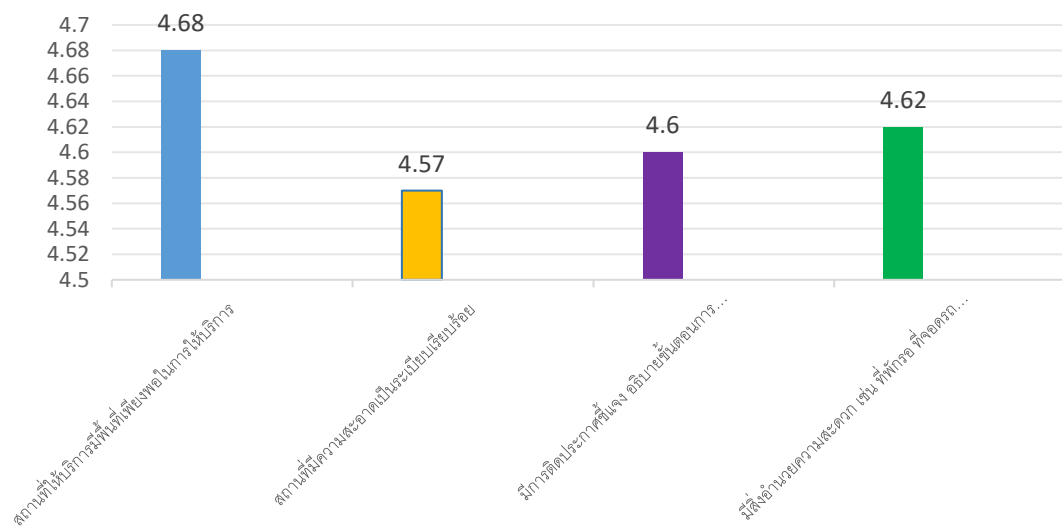
ผลการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลการประเมินในด้านอำนวยความสะดวก หัวข้อที่ 1 สถานที่บริการมีพื้นที่เพียงพอให้การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเฉลี่ย 4.79 คะแนน รองลงมา ด้านการให้บริการ หัวข้อที่ 1 การให้บริการได้ตรงความต้องการ เสร็จสมบูรณ์ ครบถ้วนถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน



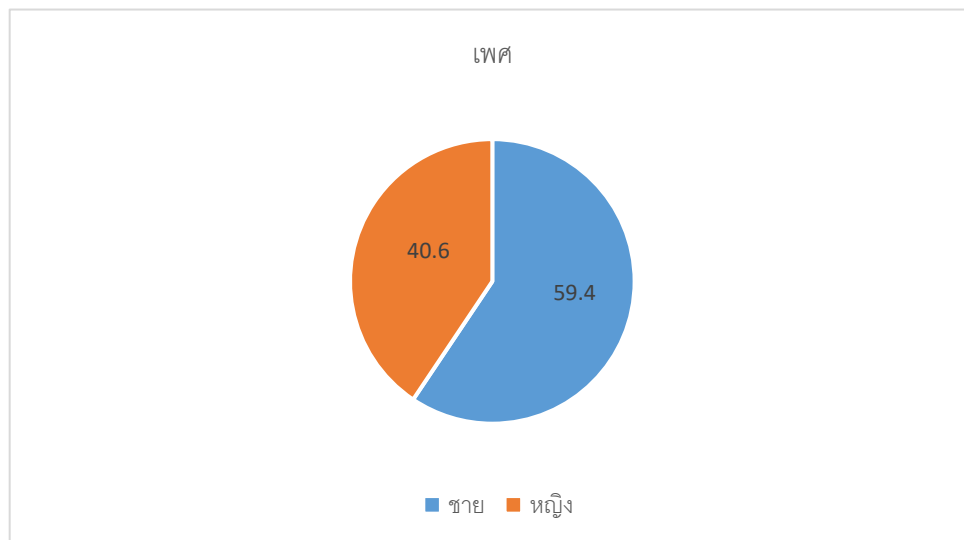
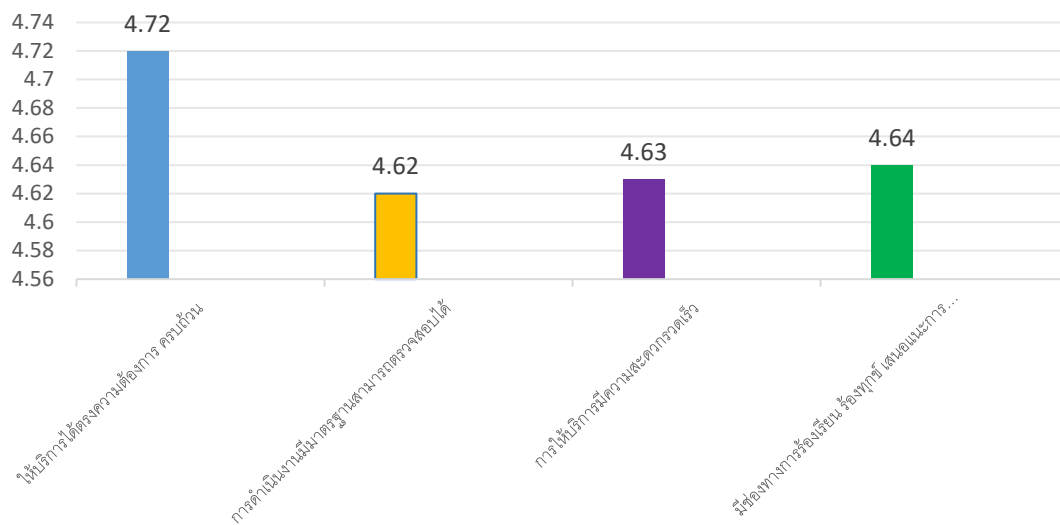
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

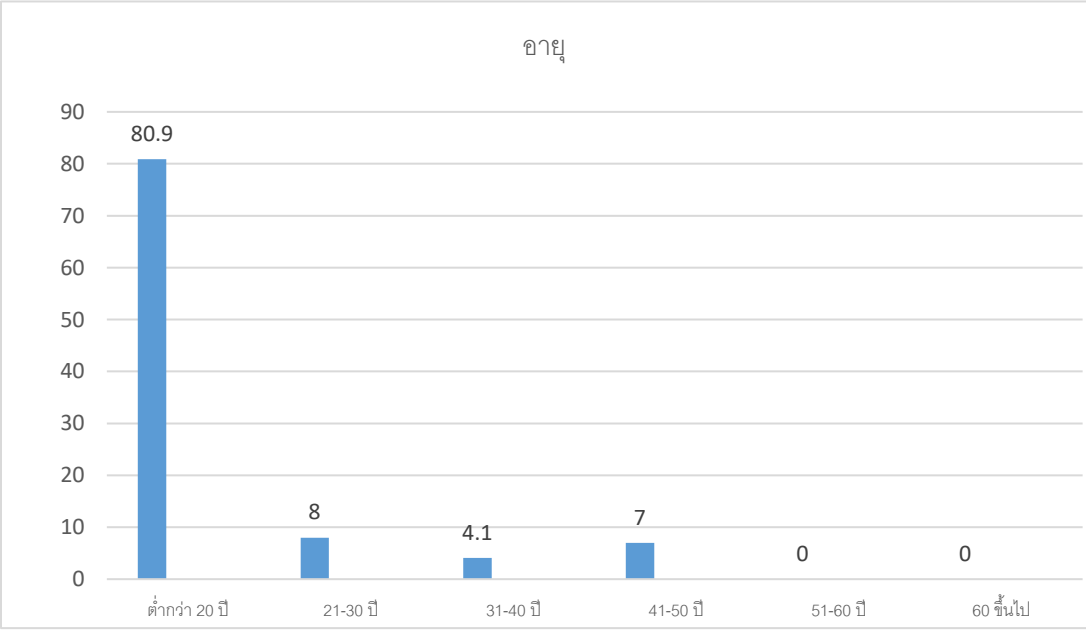
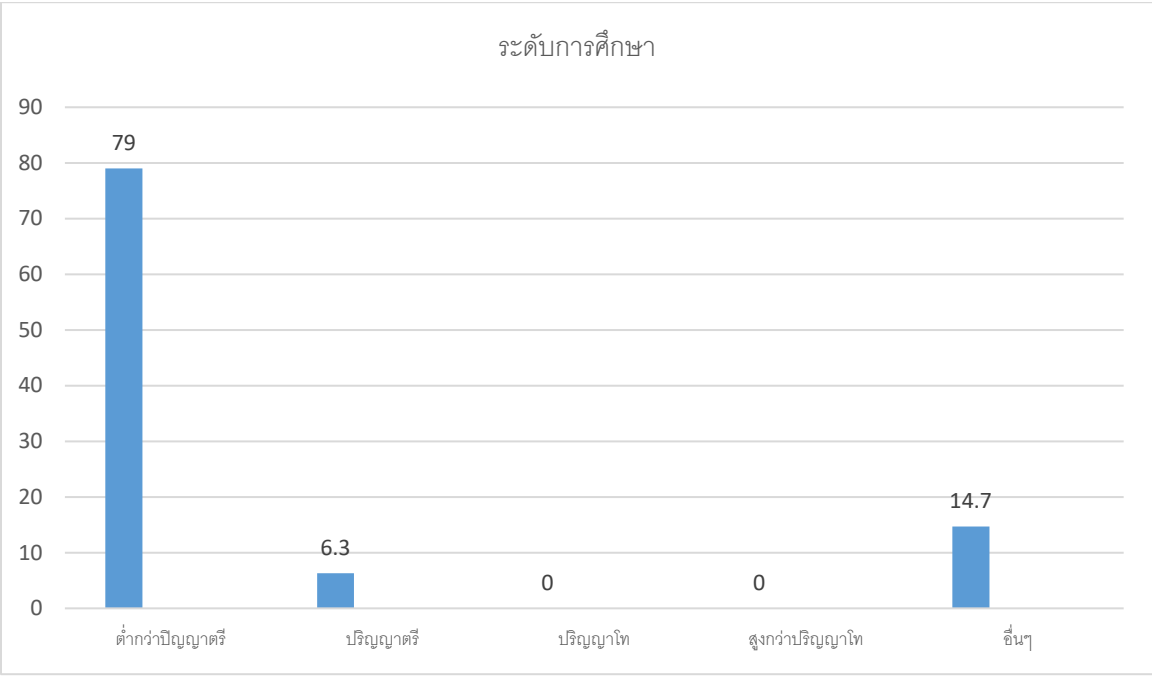


ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

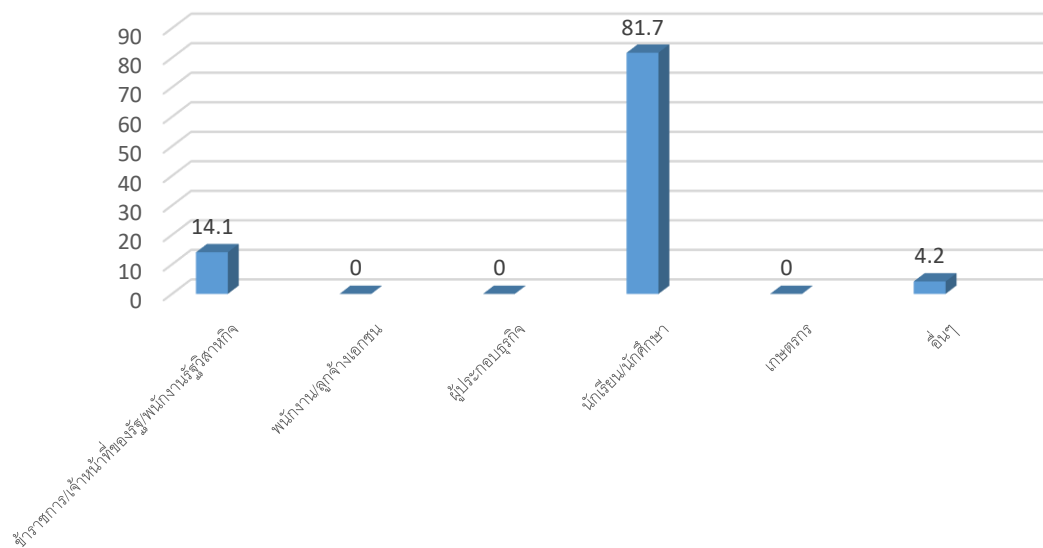


ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

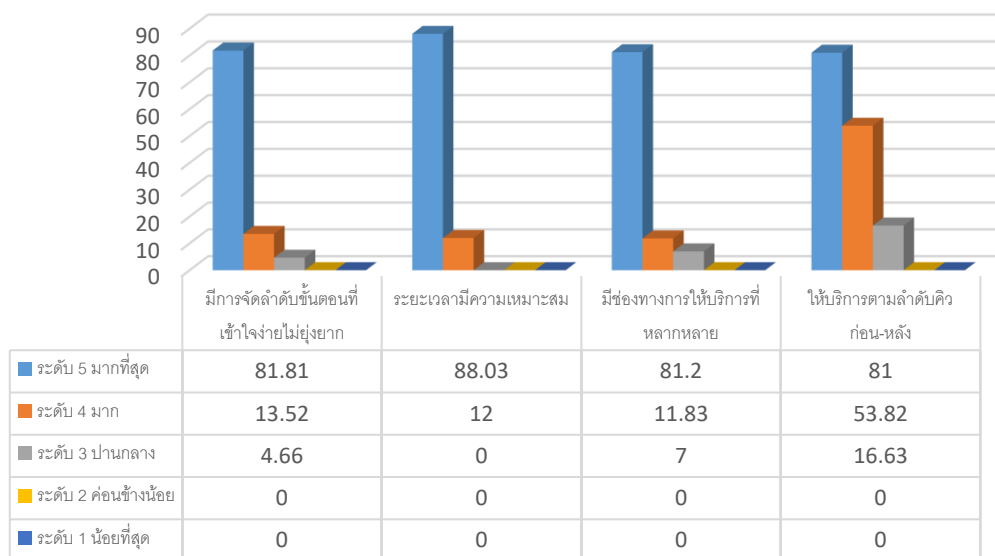




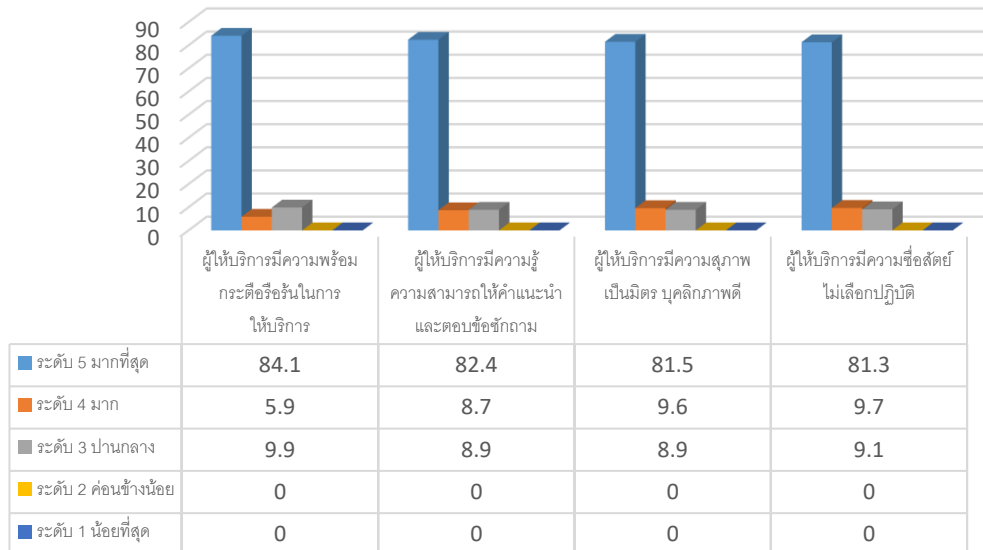
อาชีพ



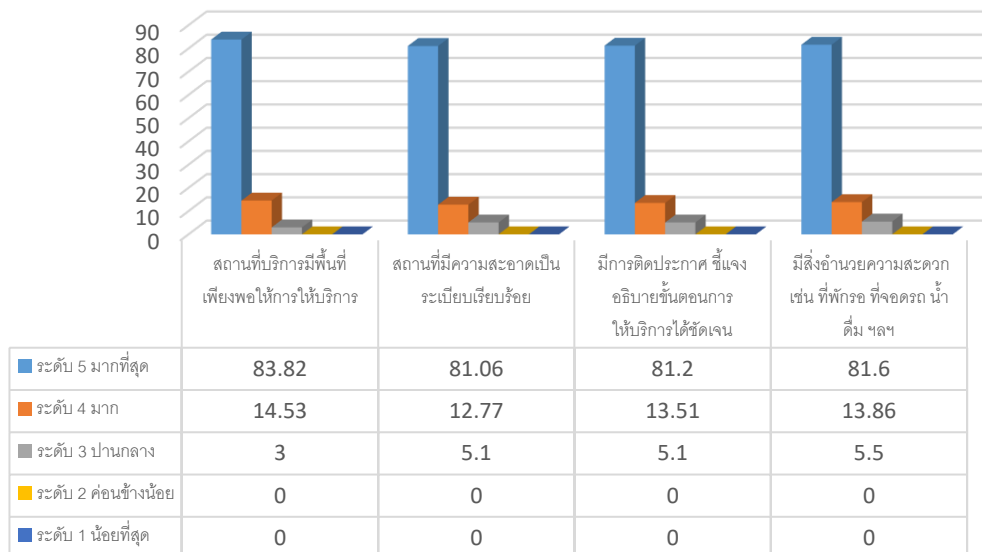
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

