



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม - ธันวาคม 2561)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนทั้งหมด (n=44)	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	10	22.73
หญิง	34	77.27
<b>อายุ</b>		
< 25 ปี	17	38.64
26-30	1	2.27
31-35	6	13.64
36-40	5	11.36
41-45	1	2.27
46-50	3	6.82
51-55	4	9.09
56-60	6	13.64
> 60 ปี	1	2.27
<b>ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>		
บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์	5	11.36
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (ต่างหน่วยงาน)	3	6.82
นักศึกษา	16	36.36
บุคคลทั่วไป	15	34.09
องค์กรภาครัฐ	5	11.36
องค์กรภาคเอกชน	0	0.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนทั้งหมด (n=44)	
	Mean	S.D
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.18	0.69
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.25	0.72
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	0.78
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ	4.30	0.79
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>		
5. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.50	0.66
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางสุภาพ	4.61	0.62
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.48	0.70
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.50	0.63
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.52	0.66
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
10. สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.48	0.63
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.36	0.65
12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.32	0.60
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
13. ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.41	0.73
14. ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.43	0.70
15. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.45	0.66

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	จำนวนทั้งหมด (n=44)	
	Mean	S.D
<b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>		
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.23	0.74
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	4.23	0.71
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.25	0.65
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>		
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติในหน้าที่เป็นอย่างดี	4.41	0.73
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	4.48	0.70
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.41	0.69
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ</b>		
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.34	0.68
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	4.34	0.68

ลำดับที่	หัวข้อ	จำนวน
1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	44 คน
2	คะแนนความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ตอนที่ 2)	4.40 คะแนน
3	คะแนนความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ตอนที่ 3)	4.34 คะแนน
4	จำนวนชุดแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป	39 ชุด

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม - ธันวาคม 2561)

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 44 คน มีคะแนนความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการเฉลี่ย 4.40

คะแนน คะแนนความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเฉลี่ย 4.34 คะแนน และจำนวนชุด

แบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ย 3.51 คะแนนขึ้นไป จำนวน 39 ชุด