



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน ศูนย์ชั้นสูตรและวินิจฉัยโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.95
1.2 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.95
1.3 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.90
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.93 = มากที่สุด
ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
2.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน หลัง	4.95
2.2 การให้บริการตามที่ขอรับบริการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.95
2.3 การให้ข้อมูล วิธีการปฏิบัติ ในการขอรับบริการ	4.90
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.93 = มากที่สุด
ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 สภาพแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ	4.90
3.2 ระบบความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ	4.94
3.3 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ สารเคมีในห้องปฏิบัติการ	4.95
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93 = มากที่สุด
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
4.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.95
4.2 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.95
4.3 ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการ	4.95
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	4.95 = มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.94 = ระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ทำงานกระตือรือร้น

รายงาน ณ วันที่ ๒๖/๐๓/๖๔
ผู้รายงาน นางนันทพร ชูเรือง นักวิทยาศาสตร์

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์มความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน ศูนย์ชั้นสูตรและวินิจฉัยโรคสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ 2563

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
★ ด้านผลจากการให้บริการ						
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
12. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....