

รายงานความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ไตรมาสที่ ๓ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๐	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๖	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๙	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๘๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๗๙	มากที่สุด
๒. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๗๙	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๙	มากที่สุด
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๒	มากที่สุด
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๓	มากที่สุด
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๒	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๒	มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๕	มากที่สุด
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๗๙	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๒	มากที่สุด
๔. คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๗๖	มากที่สุด
๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๑	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๗๙	มากที่สุด
๕. การมีใจบริการ(service mind)		
๕.๑ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๘๖	มากที่สุด
๕.๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๗๗	มากที่สุด
๕.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖	มากที่สุด
๕.๔ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๘๐	มากที่สุด
๕.๕ เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๗๙	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๘๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจร้อยละ	๙๖	มากที่สุด