รายงานความพึงพอใจการรับบริการบุคลากรสายสนับสนุน
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการรับบริการ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ ๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๑	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๓	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๒	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๘๒	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๗๗	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๑	มากที่สุด
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๗	มากที่สุด
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๘	มากที่สุด
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๗๓	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๗๙	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๗๗	มากที่สุด
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๗๓	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๗๕	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๘๑	มากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๘	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๘๕	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ช่องทางการรับบริการ		
- จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	๑๙.๒๓	
- มาพบด้วยตนเอง	๒๓.๐๗	
- ทางโทรศัพท์	๕๓.๘๔	
- ทุกช่องทาง	๓.๘๔	

ด้านที่ ๖ การมีใจบริการ (Service Mind)		
๖.๑ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๕๓	มากที่สุด
๖.๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๕๙	มากที่สุด
๖.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๕	มากที่สุด
๖.๔ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๕๙	มากที่สุด
๖.๕ เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๖๕	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๖๐	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ	๔.๗๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจร้อยละ	๙๕	

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

- ตั้งใจในการทำงานมาก
- ให้บริการ และให้คำปรึกษาได้อย่างดี

รายงาน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘