

รายงานความพึงพอใจการรับบริการบุคลากรสายสนับสนุน
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการรับบริการ	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ ๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๙๗	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๗	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๙๗	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๗	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๙๗	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๙๗	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๓	มากที่สุด
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๓	มากที่สุด
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๗	มากที่สุด
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๙๗	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๙๕	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๙๗	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๙๑	มากที่สุด
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๙๓	มากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๙๗	มากที่สุด
(คะแนนเฉลี่ย)	๔.๙๕	มากที่สุด
ด้านที่ ๕ ช่องทางการรับบริการ		
- จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	๓๖.๓๗	
- มาพบด้วยตนเอง	๑๐.๙๑	
- ทางโทรศัพท์	๓๔.๕๕	
- ทุกช่องทาง	๑๘.๑๘	

ด้านที่ ๖ การมีใจบริการ (Service Mind)		
๖.๑ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	**๔.๙๓**	**มากที่สุด**
๖.๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	**๔.๙๗**	**มากที่สุด**
๖.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	**๔.๙๗**	**มากที่สุด**
๖.๔ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	**๔.๙๗**	**มากที่สุด**
๖.๕ เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	**๔.๙๗**	**มากที่สุด**
(คะแนนเฉลี่ย)	**๔.๙๗**	**มากที่สุด**
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ	**๔.๙๕**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจร้อยละ	**๙๙**	

<u>ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)</u> -

รายงาน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙