



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงานกองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ประจำปีไตรมาส ที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๖)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๖
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๓
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๓
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๘๔
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๔
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๐
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๐
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๓
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๒
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๒
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๐
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๐
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๘๔
๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๔
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	๔.๘๔
๕. ด้านที่ ๕ ช่องทางการรับบริการ เลือกกลุ่มงานที่ตรงกับการรับบริการได้มากกว่า ๑ กลุ่มงาน	
๕.๑ จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	๔๑.๑๐%
๕.๒ มาพบด้วยตนเอง	๖๐.๓๐%
๕.๓ ทางโทรศัพท์	๘๑.๗๐%
๕.๔ อื่นๆ	๑๐.๐๐%

ด้านที่ ๖ การมีใจบริการ(service mind)	
สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๘๘
ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๘๖
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๖
มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่าง ถูกต้อง	๔.๘๖
เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๘๕
ระดับความพึงพอใจการมีใจบริการ(service mind)	๔.๘๖
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๘๓

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
ผู้รายงาน นางสาวสรลัษนา ธีราวุฒิ