



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงานกองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ประจำปีไตรมาส ๓ (เดือนเมษายน ๒๕๖๗ – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๙๒
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๒
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๙๒
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๑
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๑
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๗
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๙
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๓
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๐
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๙
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๙
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๙
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๙๒
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๙๐
๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๔.๙๒
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	๔.๙๑
๕. ด้านที่ ๕ ช่องทางการรับบริการ เลือกกลุ่มงานที่ตรงกับการรับบริการได้มากกว่า ๑ กลุ่มงาน	
๕.๑ จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	๓๒.๓๖%
๕.๒ มาพบด้วยตนเอง	๓๗.๐๙%
๕.๓ ทางโทรศัพท์	๒๗.๔๘%
๕.๔ อื่นๆ	๓.๐๕%

ด้านที่ ๖ การมีใจบริการ(service mind)	
สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๙๓
ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๙๒
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๒
มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๙๓
เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๙๐
ระดับความพึงพอใจการมีใจบริการ(service mind)	๔.๙๒
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๙๐

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๔.๘๒ ๒๕๖๗
ผู้รายงาน นางสาวสรลัษนา ธีราวุฒิ