



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 ไม่มีผิดพลาด) | 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 นางสาวสร้อยธนา ธีราวุฒิ