



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ

หน่วยงาน.....กอกกลาง.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๓
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๗
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๘๒
<b>ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๘๐
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๑
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๐
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๒
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๒
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๒
<b>ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๘๑
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวก <sup>๔</sup> ขึ้น	๔.๘๐
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๗
<b>ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๔.๘๐
<b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๙๐
๔.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๗
<b>ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>	๔.๙๐
<b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการ การมีใจบริการ (service mind)</b>	
๕.๑ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้องรับและการให้บริการ	๔.๙๐
๕.๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๙๐
๕.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๔
๕.๔ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๘๓
๕.๕ เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและ	๔.๙๐

ประทับใจ	
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๙๐
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๘.๘๒

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ...๓๐ กันยายน ๒๕๖๕  
ผู้รายงาน...นางสาวผุสดี แสงมณี.....