



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ  
หน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตตรัง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
<b>๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๑.๑ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๒๙
๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็วและมีระยะเวลารอคอยในการให้บริการ	๔.๓๑
๑.๓ มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๓๑
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘
๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๑
๑.๖ มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนให้บริการก่อนตามลำดับคิว	๔.๓๓
<b>ระดับความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๒๙</b>
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	
๒.๑ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๓๕
๒.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม	๔.๕๓
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๑
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๓๑
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีน้ำใจให้บริการ ยืดหยุ่นผ่อนปรน	๔.๓๒
๒.๖ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและประสานงานแทนกันได้เป็นอย่างดี	๔.๓๓
<b>ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>๔.๓๖</b>
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๓.๑ มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ	๔.๒๖
๓.๒ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	๔.๒๗
๓.๓ มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๗
๓.๔ มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๔
๓.๕ มีป้ายแจ้งจุดบริการและสื่อประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๙
<b>ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๒๗</b>
<b>สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	<b>๔.๓๐</b>

## ข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ๑) คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ให้คะแนนการให้บริการ ๘.๓๓ คะแนน
- ๒) สิ่งที่น่าสนใจ ในการได้รับการบริการจาก “สำนักงานวิทยาเขตตรัง” คือ
  - มีช่องทางสื่อสารรับบริการทางเฟส ไลน์ เว็บไซต์ มีความสะดวก
  - บริการด้วยความยิ้มแย้ม รอยยิ้มของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ
  - ให้บริการคำปรึกษาแนะนำที่ดีการบริการจากช่างซ่อมบำรุงไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ ที่ดีมาก
  - บริการได้สะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการมีความชัดเจนและรวดเร็วในการให้บริการ
- ๓) สิ่ง que คิดว่า ควรมีการปรับปรุง ที่เกี่ยวกับการบริการ
  -
- ๔) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

รายงาน ณ วันที่...๓๐...มีนาคม ๒๕๖๔  
ผู้รายงาน นางสาวชรี กนกแก้ว

แบบฟอร์มความพึงพอใจการให้บริการ  
หน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตตรัง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ มีป้ายบอก ที่ตั้งของหน่วยงาน บุคลากร และขั้นตอนปฏิบัติงานชัดเจน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน					
๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อประสานงานเหมาะสม					
๑.๔ บริการอย่างมีระบบและเป็นขั้นตอน					
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ					
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม					
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่อง และประสานงานแทนกันได้เป็นอย่างดี					
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
๓.๒ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
๓.๓ มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๓.๔ มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔  
ผู้รายงาน นางวัชรี กนกแก้ว