



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน สำนักงานวิทยาเขตตรัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำปีไตรมาสที่...๑-๒..... (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓- เดือนมกราคม ๒๕๖๔)

| สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ระดับคะแนน |
|---|-------------|
| ๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | |
| ๑.๑ มีป้ายบอก ที่ตั้งของหน่วยงาน บุคลากร และขั้นตอนปฏิบัติงานชัดเจน | ๔.๖๘ |
| ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | ๔.๖๕ |
| ๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อประสานงานเหมาะสม | ๔.๖๔ |
| ๑.๔ บริการอย่างมีระบบและเป็นขั้นตอน | ๔.๖๔ |
| ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๖๕ |
| ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ | ๔.๗๓ |
| ๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ในการให้บริการ | ๔.๗๒ |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม | ๔.๗๖ |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถรับเรื่อง และประสานงานแทนกันได้เป็นอย่างดี | ๔.๗๔ |
| ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | ๔.๗๔ |
| ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | |
| ๓.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ อย่างเพียงพอ | ๔.๖๒ |
| ๓.๒ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | ๔.๖๕ |
| ๓.๓ มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ | ๔.๖๗ |
| ๓.๔ มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ | ๔.๖๗ |
| ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๖๕ |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ๔.๖๘ |

ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ
๒. อยากให้มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ออนไลน์ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์
๓. ปรับเรื่องการแจ้งข่าวสารให้รวดเร็วขึ้น ปรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการให้มากขึ้น
๔. คอมพิวเตอร์พกพาไม่เพียงพอ อยากให้มีเยอะกว่านี้เพื่อให้บริการเยี่ยม
๕. อยากให้มีห้องคูหนังฟังเพลงเพิ่มขึ้น

รายงาน ณ วันที่...๓๑...มีนาคม ๒๕๖๔

ผู้รายงาน นางวิชรี...กกแก้ว