



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานวิทยาเขตตรัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
ประจำปีไตรมาสที่ ๓ (เดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	เฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๑	๙๘.๒๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๐	๙๘.๐๐
ค่าเฉลี่ย/ร้อยละ	๔.๙๑	๙๘.๒๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๒.๕ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๙	๙๗.๘๐
ค่าเฉลี่ย/ร้อยละ	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๘	๙๗.๖๐
ค่าเฉลี่ย/ร้อยละ	๔.๘๗	๙๗.๔๐
๔. คุณภาพการให้บริการ (ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ)		
๔.๑ ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๔.๙๐	๙๘.๐๐
ค่าเฉลี่ย/ร้อยละ	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๕. การมีใจบริการ(service mind)		
๕.๑ สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๕.๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๙๒	๙๘.๔๐
๕.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๑	๙๘.๒๐
๕.๔ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๕.๕ เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๙๒	๙๘.๔๐
ค่าเฉลี่ย/ร้อยละ	๔.๙๒	๙๘.๔๐
ค่าเฉลี่ย/ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ	๔.๙๐	๙๘.๐๐

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- อยากได้เครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เยอะๆ
- อยากให้ยิ้มได้เป็นเทอม