



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการงานกิจการนักศึกษา
หน่วยงาน แผนกงานกิจการนักศึกษา งานบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำปีไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๔.๔๔
๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	๔.๒๒
๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการความเหมาะสม	๔.๕๖
๑.๔ มีช่องทางการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว	๔.๓๓
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร	๔.๖๗
๒.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๗
๒.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔.๔๔
๒.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๒
๒.๕ มีการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	๔.๖๗
๒.๖ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่วงเวลาที่มาติดต่อ	๔.๓๓
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	๔.๔๔
๓.๒ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๔.๕๖
๓.๓ เครื่องมือ อุปกรณ์ การให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๓
๓.๔ มีข้อมูล/เอกสาร/แบบฟอร์ม สะดวกต่อการบริการ	๔.๖๗
เฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๔๗
คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๓๗

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาได้เข้าถึงส่วนงานต่างๆได้ง่ายเพื่อดำเนินงานและตอบข้อซักถามตลอด ๒๔ ชั่วโมง และควรสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษา บุคลากร ผู้บริหาร ควรเป็นที่พึงของนักศึกษา ควรเป็นตัวอย่างให้นักศึกษาทุกด้าน ควรมีกิจกรรมที่จัดให้นักศึกษา ทุกคณะ บุคลากรได้ทำร่วมกันเพื่อสร้างการทำงานแบบ smart working เพื่อลดแรงเสียดทานในการทำงาน ให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและบทบาทที่พึงมีต่อสถาบัน ปลูกฝังความรักและหวงแหนในสถาบัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

รายงาน ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
ผู้รายงาน นางสาวปานหทัย ปานสิทธิ์