



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน แผนกงานประชาสัมพันธ์และแนะแนว งานบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ประจำปีไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗)

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๐
ระดับคะแนนเฉลี่ย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๕
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๕.๐๐
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๐
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๘๐
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๐
เฉลี่ยคะแนนเฉลี่ย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๐
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๐
ระดับคะแนนเฉลี่ย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐
★ ด้านผลจากการให้บริการ	
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๘๐
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๐
ระดับคะแนนเฉลี่ย ด้านผลจากการให้บริการ	๔.๘๐
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๗๕
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	๙๕.๐๐%

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ไม่มี

รายงาน ณ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗
ผู้รายงาน นางสาวอรพรรณ พงศ์สว่าง