



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ 2566 ไตรมาสที่ 3 (1 เมษายน 2566 – 30 มิถุนายน 2566)

ความพึงพอใจการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.83	96.58
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.85	96.91
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.84	96.82
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.81	96.24
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.82	96.36
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.16
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	4.77	95.42
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	96.31
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.80	96.07
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	96.82
5. แบบฟอร์มเข้าใจงานสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.78	95.53
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.72
เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.76	95.27
มีช่องทางในการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น เมล์ Line FB ฯลฯ	4.75	95.00
การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	4.79	95.84
มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.84	96.76
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	96.40

1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (มีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.83	96.60
2. คุณภาพการให้บริการ [ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.81	96.20
ความพึงพอใจการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ
ด้านช่องทางการรับบริการ เลือกกลุ่มงานที่ตรงกับการรับบริการได้มากกว่า 1	4.74	94.79
จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	4.78	95.51
มาพบด้วยตนเอง	4.69	93.73
ทางโทรศัพท์	4.72	94.44
ทาง line/FB	4.77	95.47
การมีใจบริการ (Service mind)	4.83	96.65
1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับและการให้บริการ	4.84	96.71
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.85	96.93
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	97.00
4. มีความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	4.89	97.80
5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วยช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	4.74	94.80
คะแนนเฉลี่ย	4.80	96.05