



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ 2566 ไตรมาสที่ 4 (1 กรกฎาคม - 30 กันยายน 2566)

| ความพึงพอใจการให้บริการ | คะแนน | ร้อยละ |
|---|-------------|--------------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ | 4.89 | 97.80 |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | 4.93 | 98.60 |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.87 | 97.40 |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.89 | 97.80 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.858 | 97.60 |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.87 | 97.40 |
| 1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน | 4.86 | 97.20 |
| 2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.88 | 97.60 |
| 3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง | 4.88 | 97.60 |
| 4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.86 | 97.20 |
| 5. แบบฟอร์มเข้าใจงานสะดวกในการกรอกข้อมูล | 4.89 | 97.80 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.88 | 97.60 |
| เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น | 4.88 | 97.60 |
| มีช่องทางในการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น เมล์ Line FB ฯลฯ | 4.90 | 98.00 |
| การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่างๆ | 4.86 | 97.20 |
| มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ | 4.88 | 97.60 |

| | | |
|---|--------------|---------------|
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.88 | 97.60 |
| 1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (มีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | 4.87 | 97.40 |
| 2. คุณภาพการให้บริการ [ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | 4.89 | 97.80 |
| ความพึงพอใจการให้บริการ | คะแนน | ร้อยละ |
| ด้านช่องทางการรับบริการ เลือกกลุ่มงานที่ตรงกับการรับบริการได้มากกว่า 1 | 4.83 | 96.60 |
| จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร | 4.91 | 98.20 |
| มาพบด้วยตนเอง | 4.71 | 94.20 |
| ทางโทรศัพท์ | 4.87 | 97.40 |
| ทาง line/FB | 4.82 | 96.40 |
| การมีใจบริการ (Service mind) | 4.90 | 98.00 |
| 1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับและการให้บริการ | 4.94 | 98.80 |
| 2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | 4.88 | 97.60 |
| 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.91 | 98.20 |
| 4. มีความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง | 4.89 | 97.80 |
| 5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วยช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ | 4.91 | 98.20 |
| คะแนนเฉลี่ย | 4.88 | 97.60 |