



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน สำนักการจัดการนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำปีไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔- เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ อัตรากำลังไม่ตรีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๔.๗๘
๑.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการให้บริการ	๙๒.๑๗
๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๒.๖๑
๑.๔ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๙๒.๖๑
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๙๓.๐๔
๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ เอกสารหรือข้อมูลให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ	๙๒.๑๗
๒.๒ การดำเนินการทันกำหนดเวลา	๙๐.๐๐
๒.๓ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเมื่อมีการติดต่อประสานงาน	๘๙.๑๓
๒.๔ การให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	๙๑.๓๐
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๖๕
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูลเช่น Web Site	๙๒.๖๑
๓.๒ การจัดสถานที่สำหรับการติดต่อ หรือ นั่งเตรียมงานในสำนักงาน	๙๑.๗๔
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๓.๙๑
๓.๔ มีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	๙๓.๐๔
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๘๓
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๙๓.๔๘
๔.๒ ได้รับการบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	๙๑.๓๐

๔.๓ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	๙๐.๘๗
๔.๔ ภาพรวมที่ได้รับบริการของหน่วยงาน	๙๒.๑๗
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	๙๑.๙๖
๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	๙๒.๘๓
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๙๒.๒๖

รายงาน ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
ผู้รายงาน นางสาวอุษณีย์ ศรีวาตา