รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ประจำไตรมาสที่ ๓ และ๔

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน งานห้องสมุด วิทยาลัยรัตภูมิ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ประจำไตรมาสที่ ๑-๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๖
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๔
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๔
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๗๖
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๔.๘๐**
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๖๘
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๒
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๖๔
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๕๖
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๖๕**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๔๔
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๗๒
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๕๘**
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๔๔
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๖๐
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**๔.๖๘**
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	**๔.๖๒**

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)
.....-.....
.....

รายงาน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔
ผู้รายงาน นางราตรี สุยบางดำ

รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำไตรมาสที่ ๑และ๒

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน งานห้องสมุด วิทยาลัยรัตภูมิ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำไตรมาสที่ ๑-๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๖
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๐
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๕๓
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๔.๗๓**
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๕๖
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๓
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๘๐
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๕๓
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๖๑**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๘๐
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๕๓
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๗**
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๘๐
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๙๐
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**๔.๘๕**
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๗๐

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)
...๑.ควรย้ายพื้นที่ห้องสมุดจากชั้น ๔ มาอยู่ชั้น ๑ เพื่อสะดวกในการใช้บริการ
.....

รายงาน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔
ผู้รายงาน นางราตรี สุยบางดำ