

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
2. เพื่อมุ่งเน้นความสำเร็จต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ)

เป้าหมาย

- คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งหมด ≥ 3.61

แบ่งตามส่วนงานที่ขอรับบริการ

ส่วนงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	13	3.88
สำนักงานอธิการบดี	213	63.58
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล	73	21.79
คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์	13	3.88
วิทยาลัยพัฒนามหานคร	3	0.90
วิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง	2	0.60
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	18	5.37
รวม	335	100.00

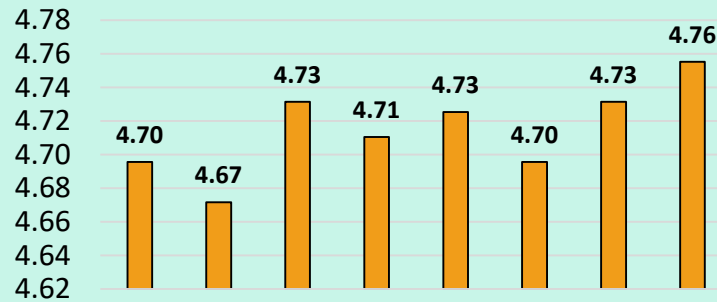
ประเด็นความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	5. ความพึงพอใจต่อความโปร่งใส/ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากร
2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน	6. ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบุคลากร
3. ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบุคลากร	7. ความพึงพอใจต่อความใส่ใจของบุคลากร/เต็มใจให้บริการ/ไม่เลือกปฏิบัติ
4. ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำหรือชี้แจงของบุคลากร	8. ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
คะแนนเท่ากับ 4.71 ระดับมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อ



ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน
ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบุคลากร
ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำหรือชี้แจงของบุคลากร
ความพึงพอใจต่อความโปร่งใส/ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากร
ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบุคลากร
ความพึงพอใจต่อความใส่ใจของบุคลากร/เต็มใจให้บริการ/ไม่เลือกปฏิบัติ
ความพึงพอใจในภาพรวม

ข้อมูล วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2564

ข้อเสนอแนะ

- ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเห็นใจผู้อื่น
- เจ้าหน้าที่เข้าถึงง่าย โต้ตอบได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ

สิ่งที่ต้องแก้ไข

1. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
2. ขั้นตอนในการปฏิบัติที่ชัดเจน

แนวทางแก้ไข

- จัดอบรมเสริมสร้างบุคลิกภาพและพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง

การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

- การพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย
- วิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านการให้บริการ
- เสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรมหาวิทยาลัย