

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
2. เพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า (ผู้รับบริการ)

เป้าหมาย

คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทั้งหมด ≥ 3.61

ข้อมูลผู้รับบริการ ต.ค. 64 – ก.ย.65

ประเภท	จำนวนคน	ร้อยละ
บุคลากรภายใน	1001	67.64
บุคลากรภายนอก	217	14.66
นักศึกษา	262	17.70
รวม	1480	100.00

แบ่งตามส่วนงานที่ขอรับบริการ ต.ค. 64 – ก.ย.65

ส่วนงาน	จำนวน/คน	ร้อยละ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	18	1.22
สำนักงานอธิการบดี	731	49.39
คณะแพทยศาสตร์ศรีสรีระยาบาล	507	34.26
คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์	87	5.88
วิทยาลัยโสตถาบำบัด	22	1.49
วิทยาลัยนานาชาติ	34	2.30
คณะวิทยาศาสตร์	81	5.47
รวม	1480	100.00

ประเด็นความพึงพอใจ

1. มีความเต็มใจในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความยิ้มแย้ม	4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน
2. มีความรวดเร็ว กระตือรือร้นในการให้บริการ	5. มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่ชัดเจน
3. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	6. ความพึงพอใจในภาพรวม

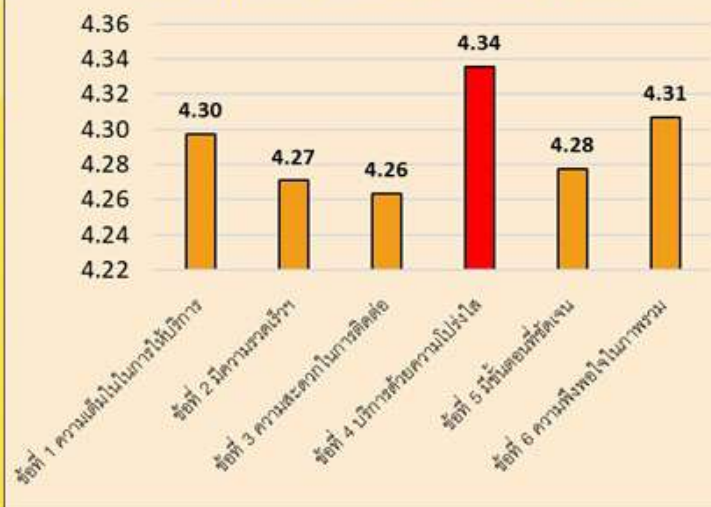


ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเดือน ก.ย.2565 อยู่ในระดับมากที่สุด ที่คะแนน 4.29



คะแนนความพึงพอใจในแต่ละข้อ ต.ค. 2564 – ก.ย. 2565



ข้อมูล วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565

ข้อเสนอแนะ

- ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเห็นใจผู้อื่น

สิ่งที่ต้องแก้ไข

1. การบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
2. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
3. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
4. ขั้นตอนในการปฏิบัติที่ชัดเจน



แนวทางแก้ไข

- จัดอบรมเสริมสร้างบุคลิกภาพและพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง

การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

- การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย
- วิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านการให้บริการ
- เสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรมหาวิทยาลัย