

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปี 2562

รายละเอียด	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.47
1.1 การสื่อสาร		
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.02	80.40
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.02	80.40
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	4.08	81.60
1.2 การให้บริการ		
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.00	80.00
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.03	80.60
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	3.99	79.80
2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	81.32
2.1 บุคลิกภาพ		
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี	4.04	80.80
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.19	83.80
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์		
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	4.07	81.40
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.97	79.40
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.06	81.20
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	79.33
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน		
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.03	80.60
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	4.05	81.00
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.97	79.40
3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์		
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	3.95	79.00
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	3.79	75.80
3.2.3 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	4.01	80.20
คะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	4.02	80.4