



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำปีไตรมาสที่ ๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓- เดือนธันวาคม ๒๕๖๓)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี	๔.๕๔
๑.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๔.๕๕
๑.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	๔.๔๓
๑.๔ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๙
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๔๕
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๕
๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๙
๒.๒ มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๕๐
๒.๓ มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	๔.๕๐
๒.๔ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๑๐
๒.๕ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๑๖
๒.๖ บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๕๕
๓.๒ มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	๔.๒๕
๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๒๖
๓.๔ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๕๐
๓.๕ ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	๔.๔๓
๓.๖ การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	๔.๓๐
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๓๗

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๔
ผู้รายงาน นางสาวสร้อยสินธ์ แก้วหนู