



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงาน คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ประจำไตรมาสที่ ๒ (เดือนมกราคม ๒๕๖๔- เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี	๓.๙๔
๑.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๔.๑๔
๑.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	๓.๙๗
๑.๔ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๙๓
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๐๔
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๐๑
๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๐๗
๒.๒ มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๐๓
๒.๓ มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	๔.๑๔
๒.๔ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๓.๙๗
๒.๕ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๙๗
๒.๖ บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๓
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๐๙
๓.๒ มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	๔.๑๑
๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๐๕
๓.๔ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๐๓
๓.๕ ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	๓.๙๐
๓.๖ การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	๔.๑๒
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๐๓

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....ให้บริการดี มีที่นั่งเพียงพอ.....
.....
.....

รายงาน ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔
ผู้รายงาน นางสาวสร้อยสินธ์ แก้วหนู