

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
ประจำปี 2563

รายละเอียด	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
<b>1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.16</b>	
1.1 การสื่อสาร		
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.21	
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.10	
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	4.20	
1.2 การให้บริการ		
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.17	
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.15	
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	4.13	
<b>2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.16</b>	
2.1 บุคลิกภาพ		
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อธยาศัยดี	4.10	
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.35	
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์		
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	4.12	
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.11	
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.12	
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.12</b>	
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน		
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	4.15	
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.12	
3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์		
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.15	
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	3.93	
3.2.3 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	4.17	
<b>คะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น</b>	<b>4.15</b>	<b>83</b>

สิ่งที่ท่านประทับใจและควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการ

1 เจ้าหน้าที่เป็นมิตร

2 บริการดี