****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ประจำไตรมาสที่ 1 (เดือน ตุลาคม 2564 – ธันวาคม 2564)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **4.18** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **4.07** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **4.01** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **4.01** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **4.07** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **4.05** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **4.30** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **4.09** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **4.02** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **4.11** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **4.20** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **4.25** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **4.16** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **4.08** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **4.17** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **4.12** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

- เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า

- เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มและให้บริการโดยความเต็มใจในการบริการแก่นักศึกษาที่เข้าไปสอบถามข้อมูล

รายงาน ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2564

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์

****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ประจำไตรมาสที่ 2 (เดือน มกราคม 2565 – มีนาคม 2565)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **4.10** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **4.01** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **3.91** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **3.96** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **4.00** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **4.03** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **4.30** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **4.04** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **3.97** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **4.09** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **4.14** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **4.20** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **4.10** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **4.09** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **4.13** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **4.34** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

- ห้องน้ำ ลิฟท์ควรเปิดให้นักศึกษาเข้าใช้

- ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ

- ได้รับข้อมูลครบถ้วนทุกครั้ง

รายงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2565

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์

****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ประจำไตรมาสที่ 3 (เดือน เมษายน 256๕ – มิถุนายน 256๕)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | 4.10 |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | 4.01 |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | 3.91 |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | 4.02 |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **4.01** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | 3.99 |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | 4.34 |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | 4.06 |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | 4.02 |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **4.07** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.22 |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | 4.29 |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | 4.17 |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | 4.07 |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **4.19** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **4.09** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

-

รายงาน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์

****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ประจำไตรมาสที่ 4 (เดือน กรกฎาคม 256๕ – กันยายน 256๕)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | 4.72 |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | 4.69 |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | 4.80 |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | 4.90 |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ |  **4.77** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | 4.90 |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | 4.73 |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | 4.85 |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | 4.79 |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ |  **4.81** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.95 |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | 4.34 |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | 4.86 |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | 4.66 |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |  **4.70** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ |  **4.76** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

-

รายงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2565

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์