****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**ประจำไตรมาสที่ 1 (เดือน ตุลาคม 2563 – ธันวาคม 2563)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **85.55** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **85.73** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **85.17** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **84.06** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **85.13** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **82.84** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **89.04** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **83.50** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **83.82** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **84.80** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **85.41** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **84.24** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **84.15** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **82.42** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **84.06** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **84.66** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

รายงาน ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์

****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**ประจำไตรมาสที่ 2 (เดือน มกราคม 256๔ – มีนาคม 256๔)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **85.78** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **85.19** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **85.33** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **83.70** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **85.00** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **82.37** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **89.93** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **84.15** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **83.41** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **84.96** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **86.96** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **86.07** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **85.04** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **84.59** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **85.67** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **85.21** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

* ห้องน้ำควรมีความสะอาดมากกว่านี้ บริเวณอาคารควรมีที่นั่งมากกว่านี้
* อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำสาขาการบัญชี และอยากให้เปิดไฟใต้ตึกคณะ เนื่องจากมีนักศึกษาไปทำงาน แต่ไม่ค่อยเปิดไฟให้

รายงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 256๔

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์

****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**ประจำไตรมาสที่ 3 (เดือน เมษายน 256๔ – มิถุนายน 256๔)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **85.57** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **85.06** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **84.94** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **83.16** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **84.68** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **82.03** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **89.62** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **83.54** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **83.29** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **84.62** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **86.71** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **85.82** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **84.68** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **84.43** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **85.41** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **84.90** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

* ควรตอบแชทเพจให้เร็วกว่านี้
* ความพร้อมอุปกรณ์การเรียนการสอน
* อยากให้ รีโนเวทอาคารที่ทรุดโทรม ปรับภูมิทัศน์ทั้งมหาวิทยาลัย ให้ดูสดใส ชื่นตา เวลาเลิกเรียนเหนื่อยๆ จะได้สดชื่น

รายงาน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 256๔

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์

****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 256๔**

**ประจำไตรมาสที่ 4 (เดือน กรกฎาคม 256๔ – กันยายน 256๔)**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **87.37** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **85.00** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **85.02** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **83.56** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **85.24** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **84.00** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **90.50** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **89.52** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **89.29** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **88.33** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **83.70** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **84.92** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **86.00** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **83.73** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **84.59** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **86.05** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

-

รายงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 256๔

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์