****

**รายงานสรุปสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงานคณะบริหารธุรกิจ**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
|  **1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |  |
|  1.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | **85.45** |
|  1.2 ให้บริการอย่างเป็นระบบ/เป็นขั้นตอน | **85.64** |
|  1.3 ขั้นตอนการบริการชัดเจน/เข้าใจง่าย | **85.08** |
|  1.4 ให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | **83.96** |
| ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | **85.03** |
|  **2. ด้านผู้ให้การบริการ** |  |
|  2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | **82.66** |
|  2.2 ให้บริการโดยแต่งกายสุภาพ/เรียบร้อย | **88.95** |
|  2.3 พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย | **83.36** |
|  2.4 ดูแลเอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | **83.40** |
| ระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | **84.59** |
|  **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
|  3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | **84.99** |
|  3.2 มีป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการที่ชัดเจน | **83.96** |
|  3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | **83.92** |
|  3.4 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ | **82.10** |
| ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | **83.74** |
| สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | **84.45** |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

รายงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

ผู้รายงาน นางวิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์