****

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**ประจำปีงบประมาณ 2565**

**รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ**

**หน่วยงาน........กองกลาง...............................**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2565**

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **ระดับคะแนน** |
| **ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** |  |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | **4.83** |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | **4.80** |
| 1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | **4.77** |
| 1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | **4.82** |
| **ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | **4.80** |
| **ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |  |
| 2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | **4.81** |
| 2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | **4.80** |
| 2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | **4.82** |
| 2.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | **4.82** |
| 2.5 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | **4.82** |
| **ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.81** |
| **ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |
| **3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวก4ขึ้น** | **4.80** |
| **3.2 ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน** | **4.87** |
| **ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.80** |
| **ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ** |  |
| **4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)** | **4.90** |
| **4.2 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์** | **4.87** |
| **ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ** | **4.90** |
| **ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการ การมีใจบริการ (service mind)** |  |
| **5.1 สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้องรับและการให้บริการ** | **4.90** |
| **5.2 ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ** | **4.90** |
| **5.3 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ** | **4.84** |
| **5.4 มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง** | **4.83** |
| **5.5 เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางในและประทับใจ** | **4.90** |
| **ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน** | **4.90** |
| **สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **8.82** |

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

**................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**รายงาน ณ วันที่ …30 กันยายน 2565**

**ผู้รายงาน…นางสาวผุสดี แสงมณี…….**