# ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

# : การบริการแบบกัลยาณมิตร

**ชนิดของตัวบ่งชี้**  : ผลผลิต

**ผู้รับผิดชอบหลัก** : สำนักงานอธิการบดี

**ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้** :นางฤทัยชนก โพธิ์งาม **โทรศัพท์** : 08-1759-2075

**E-mail** :ruthaichanok.p@rmutsb.ac.th

**ผู้จัดเก็บข้อมูล**  :นางสาวสุปรียา คงแสงชู **โทรศัพท์** :06-2519-3265

**E-mail** : supreya.k@rmutsb.ac.th

**การประเมิน**

ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร สายสนับสนุน และบุคคลภายนอก จำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ

**เกณฑ์การประเมิน**

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีผลการประเมินในภาพรวม   
ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปผลการประเมินตนเอง** | |
| เป้าหมายของปีนี้ : ค่าเฉลี่ย 4.51 | เกณฑ์การประเมิน : 5 คะแนน |
| ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : ค่าเฉลี่ย ……………. | เกณฑ์การประเมิน : 5 คะแนน |
| เป้าหมายปีต่อไป : ค่าเฉลี่ย ……………… | เกณฑ์การประเมิน : 5 คะแนน |

**ตารางคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและคะแนนที่ได้ กรณี หน่วยงานหลักมีหน่วยงานย่อยและทำโครงการ/กิจกรรม ในตัวบ่งชี้เดียวกันมากกว่า 1 โครงการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หน่วยงาน** | **(1)**  **ระดับ**  **ความพึงพอใจ** | **(2)**  **จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม** | **(3) = (1) x(2)**  **ผลรวมของค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของ**  **ทุกหน่วยงานที่คูณด้วยจำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม** |
| สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) |  |  |  |
| กองกลาง |  |  |  |
| กองคลัง |  |  |  |
| กองนโยบายและแผน |  |  |  |
| กองบริหารงานบุคคล |  |  |  |
| กองพัฒนานักศึกษา |  |  |  |
| กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี |  |  |  |
| กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี |  |  |  |
| **รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี** |  |  |  |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ   |  | | --- | | ผลรวมของค่าเฉลี่ยรวมทุกหน่วยงานที่คูณด้วยจำนวนคนตอบ | | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | | | | |  |  | | --- | --- | |  | = | |  | |
| **คะแนนที่ได้**  **- ผลการประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ ............ ขึ้นไป = 5 คะแนน** | | | **5 คะแนน** |

**ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเอง**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**รายการเอกสารหลักฐาน**

| **หมายเลข** | **รายการเอกสารหลักฐาน** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **สรุปผลการประเมินของคณะกรรมการ** |
| **ตัวบ่งชี้ที่ 2.1** ผลการประเมินค่าเฉลี่ย..............................ได้..............................คะแนน |
| **คะแนนประเมิน** ค่าเฉลี่ย..............................ได้..............................คะแนน |
| **บันทึกข้อค้นพบ** (หากมี)  ....................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................... ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  ....................................................................................................................................................................  .................................................................................................................................................................... |