**แบบรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566 รอบ 6 เดือน (ระหว่างเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2566)**

**ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ**

| **หน่วยงาน** | **เพศ** | | **รวม** |
| --- | --- | --- | --- |
| **ชาย** | **หญิง** |
| 1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) |  |  |  |
| 2. กองกลาง |  |  |  |
| 3 กองคลัง |  |  |  |
| 4. กองนโยบายและแผน |  |  |  |
| 5. กองบริหารงานบุคคล |  |  |  |
| 6. กองพัฒนานักศึกษา |  |  |  |
| 7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี |  |  |  |
| 8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี |  |  |  |
| **รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี** |  |  |  |
| **คิดเป็นร้อยละ** |  |  |  |

**ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **อาจารย์** | **นักศึกษา** | **บุคลากรสายสนับสนุน** | **บุคคล ภายนอก** | **รวม** |
| 1. สำนักงานอธิการบดี   (งานบริหารและพัฒนาระบบ) |  |  |  |  |  |
| 2. กองกลาง |  |  |  |  |  |
| 3 กองคลัง |  |  |  |  |  |
| 4. กองนโยบายและแผน |  |  |  |  |  |
| 5. กองบริหารงานบุคคล |  |  |  |  |  |
| 6. กองพัฒนานักศึกษา |  |  |  |  |  |
| 7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี |  |  |  |  |  |
| 8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี |  |  |  |  |  |
| **รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี** |  |  |  |  |  |
| **คิดเป็นร้อยละ** |  |  |  |  |  |

**ตารางที่ 3 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของหน่วยงาน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |
| 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |  |  |  |
| 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |

**ตารางที่ 4 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของหน่วยงาน**

| **ประเด็นความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตาม  ความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |  |
| 1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |
| 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง |  |  |  |
| **2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
| 2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |
| 2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน |  |  |  |
| 2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |
| 2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |
| **3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
| 3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ |  |  |  |
| 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล |  |  |  |
| 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ |  |  |  |
| 3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ |  |  |  |
| **4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม** |  |  |  |
| 4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ |  |  |  |
| 4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน |  |  |  |
| 4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |

**ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)**

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

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

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

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

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

**หมายเหตุ :** ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 URL: <https://president.rmutsb.ac.th/satisfaction>

**เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้**

คำถามมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

**ระดับคะแนน ระดับความคิดเห็น**

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาช่วงของคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร โดยกำหนดให้ระดับ การประเมินผลตามเกณฑ์การวัดของ Likert คือ

**ระดับ ความหมาย**

4.21 - 5.00 มากที่สุด

3.41 - 4.20 มาก

2.61 - 3.40 ปานกลาง

1.81 - 2.60 น้อย

1.00- 1.80 ควรปรับปรุง