**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**

**...............หน่วยงาน...................... มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

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

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

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

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

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ**

**ให้บริการ ............หน่วยงาน.........................มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน**  **(f=.......)** | **ร้อยละ**  **(%)** |
| **1. เพศ** | | | |
|  | ชาย |  |  |
|  | หญิง |  |  |
| **2. อายุ** | | | |
|  | ต่ำกว่า 20 ปี |  |  |
|  | 20 – 30 ปี |  |  |
|  | 31 – 40 ปี |  |  |
|  | 41 – 50 ปี |  |  |
|  | 51 – 60 ปี |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน**  **(f=.)** | **ร้อยละ**  **(%)** |
| **3.สถานภาพ** | | | |
|  | นักศึกษา |  |  |
|  | บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร |  |  |
|  | บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร |  |  |
| **4. หน่วยงานที่สังกัด** | | | |
|  | คณะครุศาสตร์ |  |  |
| คณะวิทยาการจัดการ |  |  |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |  |  |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |  |  |
|  | คณะเทคโนโลยีการเกษตร |  |  |
|  | คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม |  |  |
|  | สถาบันวิจัยและพัฒนา |  |  |
|  | สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |  |  |
|  | สำนักงานอธิการบดี |  |  |
|  | สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ |  |  |
|  | สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม |  |  |
|  | บัณฑิตวิทยาลัย |  |  |
|  | หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย |  |  |
| **5. อาชีพ** | | | |
|  | ข้าราชการ |  |  |
|  | ลูกจ้างประจำ |  |  |
|  | พนักงานมหาวิทยาลัย |  |  |
|  | พนักงานราชการ |  |  |
|  | ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน |  |  |
|  | นักเรียน/นักศึกษา |  |  |
|  | (อื่นๆ) |  |  |

| **ข้อมูลทั่วไป** | | **จำนวน**  **(f=...)** | **ร้อยละ**  **(%)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **6. ความถี่ในการใช้บริการ** | | | |
|  | ครั้งแรก |  |  |
|  | 2 – 5 ครั้ง/ปี |  |  |
|  | 6 – 10 ครั้ง/ปี |  |  |
|  | 11 – 15 ครั้ง/ปี |  |  |
|  | 16 – 20 ครั้ง/ปี |  |  |
|  | มากกว่า 20 ครั้ง/ปี |  |  |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ............หน่วยงาน.........................**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

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

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

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

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**

**............หน่วยงาน.........................มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

|  | **การให้บริการ** | **f** |  | **S.D.** | **ร้อยละ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | |
|  | 1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม |  |  |  |  |  |
|  | 1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก |  |  |  |  |  |
|  | 1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น  มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
|  | 1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน |  |  |  |  |  |
|  | 1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม |  |  |  |  |  |
|  | 1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุป** | | |  |  |  |  |
| **2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
|  | 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส |  |  |  |  |  |
|  | 2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น |  |  |  |  |  |
|  | 2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  | 2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
|  | 2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
|  | 2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ |  |  |  |  |  |
| **สรุป** | | |  |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
|  | 3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  | 3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  | 3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
|  | 3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ |  |  |  |  |  |
|  | 3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์  ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย |  |  |  |  |  |
|  | 3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
|  | 3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุป** | | |  |  |  |  |

| **การให้บริการ** | | **f** | |  | | **S.D.** | | **ร้อยละ** | | **ระดับความพึงพอใจ** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. ด้านคุณภาพการให้บริการ** | | | | | | | | | | | |
|  | 4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน  และตรงกับความต้องการ | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | 4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | 4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้ | |  | |  | |  | |  | |  |
| **สรุป** | | | | |  | |  | |  | |  |
| **สรุปภาพรวมความพึงพอใจ** | | | | |  | |  | |  | |  |

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**3.1 ข้อดี/ข้อเด่น**

**3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา**