

แบบสอบถามความพึงพอใจ
สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = ต้องปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
 - นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการภายนอก
 - อื่นๆ
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด
- ติดต่อด้วยตนเอง ผ่านทางโทรศัพท์
 - บันทึกรหัสข้อความ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ					
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง					
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ					
1.4 การขอใช้ห้องอบรมสะดวก รวดเร็ว ได้รับคำตอบรับ การจองพื้นที่ (กรณีขอใช้ห้องอบรมทางโทรศัพท์)					
1.5 การรับ-ส่ง เอกสารทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.6 อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรและผู้มารับบริการ					

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2.2 บุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
2.3 บุคลากรแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
2.4 บุคลากรสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
2.5 บุคลากรให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่					
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน					
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม / มีโต๊ะเก้าอี้ให้บริการ					
3.4 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก(ลิฟท์)ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน					
3.5. บริการน้ำดื่มให้กับบุคคลทั่วไป (บุคลากร นักศึกษา)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

1. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของสำนักงานผู้อำนวยการ

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุง ของสำนักงานผู้อำนวยการ

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม