**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ...........................................................**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา ................**

**(ระหว่างวันที่ )**

**คำชี้แจง** แบบประเมินฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ........................มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาไปสู่ความเป็นสากลต่อไป

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านต่อไปนี้)

**1. เพศ**

🔾(1) ชาย 🔾(2) หญิง

**2. อายุ**

🔾 (1) ต่ำกว่า 20 ปี 🔾 (2) 20 – 30 ปี 🔾 (3) 31 – 40 ปี 🔾 (4) 41 - 50 ปี

🔾 (5) 51 - 60 ปี 🔾 (6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

**3. สถานภาพ**

🔾(1) นักศึกษา โปรดระบุชั้นปีที่ท่านกำลังศึกษา

🔾1.1 ชั้นปีที่ 1 🔾 1.2 ชั้นปีที่ 2 🔾 1.3 ชั้นปีที่ 3 🔾 1.4 ชั้นปีที่ 4

🔾(2) บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ตอบ ข้อ 4 ต่อไป)

🔾(3) บุคคลภายนอก โปรดระบุ ..................................................................................................... (ข้ามไปตอบ ข้อ 5)

**4. หน่วยงานที่ท่านสังกัด**

🔾 (1) คณะครุศาสตร์ 🔾 (2) คณะวิทยาการจัดการ 🔾 (3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

🔾 (4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 🔾 (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 🔾 (6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

🔾 (7) สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม 🔾 (8) สถาบันวิจัยและพัฒนา 🔾 (9) บัณฑิตวิทยาลัย   
🔾 (10) สำนักงานอธิการบดี 🔾 (11) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

🔾 (12) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 🔾 (13) กองพัฒนานักศึกษา

🔾 (14) กองนโยบายและแผน 🔾 หน่วยงานอื่น โปรด ระบุ ...............................................................

**5. อาชีพ**

🔾 (1) ข้าราชการ 🔾 (2) ลูกจ้างประจำ 🔾 (3) พนักงานมหาวิทยาลัย 🔾 (4) พนักงานราชการ

🔾 (5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 🔾 (6) ลูกจ้างชั่วคราว 🔾 (7) พนักงานบริษัทเอกชน 🔾 (8) ธุรกิจส่วนตัว

🔾 (9) นักเรียน/นักศึกษา 🔾 (10) รับจ้างทั่วไป 🔾 (11) เกษตรกร 🔾 (12) ว่างงาน

🔾 (13) อื่น ๆ โปรดระบุ...................................................................................................................................................

**6. ท่านเคยมาใช้บริการ ณ หน่วยงานแห่งนี้ กี่ครั้ง/ปี (ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562)**

🔾 (1) ครั้งแรก 🔾 (2) 2 – 5 ครั้ง 🔾 (3) 6 – 10 ครั้ง 🔾 (4) 11 – 15 ครั้ง

🔾 (5) 16 – 20 ครั้ง 🔾 (6) มากกว่า 20 ครั้ง

มีต่อด้านหลังค่ะ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

| **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | **ไม่ทราบข้อมูล** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาก**  **ที่สุด** | **มาก** | **ปาน**  **กลาง** | **น้อย** | **น้อย**  **ที่สุด** |
| **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 |  |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |
| 2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว |  |  |  |  |  |  |
| 2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ |  |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ |  |  |  |  |  |  |
| 3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย |  |  |  |  |  |  |
| 3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |  |
| 3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านคุณภาพการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |
| 4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้ |  |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

ขอขอบคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบประเมินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร