**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ**

**ปีการศึกษา 2556**

 **สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี**

**คำชี้แจง**

1. แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงานของหน่วยงาน ให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. แบบสำรวจนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1**  ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ มีทั้งหมด 4 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริหารที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน แบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อยที่สุด***

ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อย***

ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***ปานกลาง***

ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มาก***

ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มากที่สุด***

1. โปรดตอบแบบสำรวจให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำผลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

 1. เพศ ชาย หญิง

 2. สังกัด คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี

 3. สถานภาพ ผู้บริหาร กรรมการประเมินคุณภาพภายใน

 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับความพึงพอใจของท่านต่องานบริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ

| **คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**  |  |  |  |  |  |
|  1.1 ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอน  |  |  |  |  |  |
|  1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
|  1.3 สามารถติดต่อประสานงานโดยไม่มีอุปสรรค |  |  |  |  |  |
|  1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** |  |  |  |  |  |
|  2.1 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร |  |  |  |  |  |
|  2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
|  3.1 สภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ |  |  |  |  |  |
|  3.3 เอกสารและฟอร์มข้อมูลมีความชัดเจน เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **4. คุณภาพการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  4.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
|  4.2 การให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ |  |  |  |  |  |
|  4.3 ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความทันสมัย |  |  |  |  |  |
|  4.4 การบริการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรค |  |  |  |  |  |
| **5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**  |  |  |  |  |  |
|  5.1 มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน |  |  |  |  |  |
|  5.2 มีดำเนินงานโดยยึดระบบแบบแผนของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
|  5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง |  |  |  |  |  |

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดระบุ)..................................................................................................

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

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

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

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

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

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

\*\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ด้วย\*\*\*