****

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ**

**สังกัด/หน่วยงาน............................................ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

**คำชี้แจง** แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหน่วยงานต่อไป

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ** โปรดทำเครื่องหมาย “✓” ลงใน 🔾 หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

 ของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

 เพศ 🔾 ชาย 🔾 หญิง

 ตำแหน่ง 🔾 ข้าราชการ/อาจารย์ 🔾 บุคลากรสายสนับสนุน 🔾 นักศึกษา 🔾 บุคคลภายนอก

 อายุ 🔾 ไม่เกิน 20 ปี 🔾 21-30 ปี 🔾 31-40 ปี 🔾 มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

**2. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ** โดยช่องทางใดมากที่สุด

 🔾 ติดต่อด้วยตนเอง 🔾 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

 🔾 ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ 🔾 จดหมาย/หนังสือราชการ

**3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ** โปรดทำเครื่องหมาย “✓” ลงในช่องทาง

 ขวามือ ตามความคิดเห็นของท่าน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |
| 1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน |  |  |  |  |  |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |
| 4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น |  |  |  |  |  |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง |  |  |  |  |  |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |
| 7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |
| 8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี |  |  |  |  |  |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ** |
| 9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ |  |  |  |  |  |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม** |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)**

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

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

 **ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นสูง**