

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานธุรการ งานวิชาการ งานวิจัยและบริการวิชาการ งานพัสดุ งานแผนและงบประมาณการประกันคุณภาพการศึกษา งานพัฒนานักศึกษา งานบุคลล ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (ต่างหน่วยงาน)
 นักศึกษา ประชาชนทั่วไป
 องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ					
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางสุภาพ					
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
13. ได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ					
14. ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ					
15. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส					
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น ระบบ MIS, ระบบ E-document, Website เป็นต้น					
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ