



แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2560

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษา ที่ตอบสนองนโยบายและภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ระดับปริญญาตรี ภาควิชา วิทยาลัยและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการวิชาการตามความต้องการของหน่วยงานและชุมชน เพื่อให้มีการพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ ประจำปีงบประมาณ 2560 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

คำชี้แจง แบบสำรวจแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ และ ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการขอใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26-30 ปี 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษา
 มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- 4) อาชีพ
 นักเรียน/นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่
 ผู้ประกอบการ ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า
 ชุมชนใกล้เคียง อื่นๆ โปรดระบุ.....

5) ช่องทางการติดต่อรับบริการจากสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป

- จุดบริการ One-Stop service ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3111
 ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล ทางเว็บไซต์ หรือ Facebook สำนัก
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป

ประเด็นการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่นมีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ					
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
2.6 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
2.7 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.8 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
3.2 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					

ประเด็นการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
4.1 มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ					
4.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ					
5.1 เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม					
5.2 ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการ อย่างเหมาะสม					
5.3 ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ					
5.4 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการขอใช้บริการ และข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

- ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา