



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

สำนักงานทะเบียน มหาวิทยาลัยศรีปทุม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ของผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานทะเบียน โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน และกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- ตำแหน่ง
 - 1) คณบดี / ผู้อำนวยการกลุ่ม / ผู้อำนวยการสำนัก / สำนักงาน/ศูนย์/วิทยาลัย 3) อาจารย์
 - 2) รองคณบดี / ผู้ช่วยคณบดี / หัวหน้าภาควิชา 4) เจ้าหน้าที่
3. คณะ/หน่วยงานที่สังกัด.....
4. ความถี่ในการใช้บริการ
 - 1) 1-2 ครั้ง/เดือน 2) 3-4 ครั้ง/เดือน
 - 3) 5-6 ครั้ง/เดือน 4) มากกว่า 6 ครั้ง/ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับมาก 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
2 หมายถึง ระดับน้อย 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | | | | | |
| 2. การดูแลเอาใจใส่ กระจือหรืออื่น เต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 3. การชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ | | | | | |
| 5. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 7. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 8. ผู้ขอรับบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน | | | | | |
| 9. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม | | | | | |
| 10. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 11. การมีบุคลากรและการแต่งกายที่เหมาะสม | | | | | |
| 12. การบริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อาทิ website หน่วยงาน/e-document/ e-mail/ facebook | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณสำหรับทุกๆ ความเห็น ทางสำนักงานทะเบียน จะนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานทะเบียน