**แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**ปีงบประมาณ 2563**

**คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน**

แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศศให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 5 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจ

**ส่วนที่ 3** ความไม่พึงพอใจ

**ส่วนที่ 4** ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ส่วนที่ 5** จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 4 สำนักควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. **ประเภทของผู้ประกอบการ**

 บุคคลธรรมดา

 นิติบุคคล

 ห้างหุ้นส่วจำกัด

 บริษัทจำกัด

 หุ้นส่วนสามัญ

 อื่นๆ (โปรดระบุ)...................................

1. **ประเภทของสินค้า/บริการ**

**2.1 จัดจ้าง**

**2.2 ครุภัณฑ์**

 ครุภัณฑ์การศึกษา  ครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว

 ครุภัณฑ์การเกษตร  ครุภัณฑ์ดนตรีและนาฏศิลป์

 ครุภัณฑ์กีฬา  ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง

 ครุภัณฑ์ก่อสร้าง  ครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์หรือการแพทย์

 ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์  ครุภัณฑ์สำนักงาน

 ครุภัณฑ์สำรวจ  ครุภัณฑ์อาวุธ

 ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่  ครุภัณฑ์โรงงาน

 ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ

**2.3 วัสดุ**

 วัสดุการศึกษา  วัสดุกีฬา

 วัสดุก่อสร้าง  วัสดุคอมพิวเตอร์

 วัสดุงานบ้านงานครัว  วัสดุยานพาหนะและขนส่ง

 วัสดุวิทยาศาสตร์หรือการแพทย์  วัสดุสนาม

 วัสดุสำนักงาน  วัสดุสำรวจ

 วัสดุเกษตร  วัสดุเครื่องแต่งกาย

 วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่น  วัสดุโฆษณาและเผยแพร่

 วัสดุไฟฟ้าและวิทยุ

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| 1) ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเหมาะสมชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 2) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา |  |  |  |  |  |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| 1) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว |  |  |  |  |  |
| 3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| **ด้านการสื่อสารและประสานงาน** | | | | | |
| 1. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า |  |  |  |  |  |
| 1. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ |  |  |  |  |  |
| 1. มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย |  |  |  |  |  |

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ**

** พึงพอใจ** (ข้ามไปทำส่วนที่ 4)

** ไม่พึงพอใจ** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

โปรดระบุ................................................................................................................................

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

โปรดระบุ................................................................................................................................

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **ด้านการสื่อสารและประสานงาน**

โปรดระบุ................................................................................................................................

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

 **อื่นๆ (โปรดระบุ)**……………………………………………………………………………………............….

โปรดระบุ................................................................................................................................

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.................................................................................................

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

คำชี้แจง : การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทมีีความรู้สึกอยากกลับมาร่วมงานอีกครั้ง

หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อ | ระดับคะแนน | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ท่านจะกลับมาร่วมงานกับสำนักอีกในครั้งต่อไป |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 5 จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 4 สำนักควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น**

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

ISSUE: 1

ประกาศใช้วันที่ 7 ตุลาคม 2562