



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

๒๕๖๒-๒๕๖๓

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อและประเมินความพึงพอใจรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านที่ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักวิจัย ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ จะขอบคุณยิ่ง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. สถานภาพของท่าน

☐ 1) บุคลากรภายในสถาบัน

☐ สายวิชาการ

☐ สายสนับสนุน

☐ 2) นักศึกษา

☐ 3) ศิษย์เก่า

☐ 4) บุคคลทั่วไป / หน่วยงานภาครัฐ/ หน่วยงานภาคเอกชน

3. ท่านติดต่อขอรับบริการใด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

☐ 1) ติดต่องานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร ☐ 2) ติดต่องานทุนส่งเสริมการทำวิจัย

☐ 3) ติดต่องานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/ งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย

☐ 4) ติดต่องานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร ☐ 5) ติดต่องานการเงินและพัสดุ

4. ท่านติดต่อขอรับบริการ ผ่านช่องทางใด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

☐ 1) ติดต่อด้วยตนเอง

☐ 2) ผ่านโทรศัพท์ /แฟกซ์

☐ 3) จดหมาย/ หนังสือราชการ

☐ 4) ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook)

☐ 5) ช่องทางอื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งความหมายของระดับความพึงพอใจมีดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการนี้
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและข่าวสารต่างๆ						
1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน						
1.3 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน						
1.4 มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ						
1.5 ระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ						
1.6 สถานที่สำหรับติดต่องานต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
1.7 มีการให้บริการช่วยเหลือชี้แจงข้อสงสัย รับฟังข้อเสนอแนะผ่านทางสื่อออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Facebook, Web board เป็นต้น						
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย						
2.1 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น						
2.2 เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ						
2.3 เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง						
2.4 เจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้						
2.5 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว						
3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย						-

ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้