



แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
ต่อการให้บริการของสถาบันบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 สถานภาพผู้รับบริการ ส่วนส่งเสริมวิชาการ ส่วนบริหารงานทั่วไป ศูนย์การเรียนรู้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนส่งเสริมวิชาการ					
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
2.4 ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนบริหารงานทั่วไป					
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
2.4 ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้					
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่เหมาะสม					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2.4 ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ					
3. บริการของศูนย์การเรียนรู้					
3.1 การบริการห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อาทิ การสืบค้น ข้อมูลออนไลน์ และบริการยืมคืน					
3.2 การฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด					
ความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภค และอาคารสถานที่					
1. จัดให้มีระบบสาธารณูปโภค อาทิ ระบบไฟฟ้า : มีแสงสว่างเพียงพอ และ ระบบประปา : มีน้ำเพียงพอ					
2. ความสะอาด- มีการทำความสะอาด กำจัดขยะ และคัดแยกขยะ					
3. มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบป้องกันอัคคีภัย การป้องกันเหตุฉุกเฉินในอาคาร เช่น สัญญาณแจ้งเตือน Alarm , ระบบ sprinkle, ถังดับเพลิงชนิดติดตั้งอาคาร และชนิด เคลื่อนย้ายได้					
4. จัดให้มีบริเวณที่นั่งพักผ่อน/สวนหย่อมมีการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้ สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
5. จัดให้มีบริการร้านอาหาร และร้านกาแฟ					
6. จัดให้มีลานกีฬาเพื่อการออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาเพื่อเสริมสร้าง สุขภาพที่ดี					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบบริการคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศ					
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยจัดให้มีเครื่อง PC ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน					
2. จำนวนเครื่อง printer เพียงพอ					
3. ความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4. สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ทุกเครื่อง					
5. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ wifi					
6. สัญญาณ wifi ครอบคลุมทั่วถึง					
7. ความรวดเร็วในการใช้งาน wifi					
8. บริการข่าวสารทางด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางด้านสารสนเทศ					
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ					
10. รูปแบบเว็บไซต์สถาบัน					
ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ และการพัฒนาบุคลากร					
1. จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การตรวจสอบสุขภาพ ประจำปี การจัดผู้ยาสามัญประจำบ้านไว้ให้บริการ					
2. จัดให้มีลานกีฬาเพื่อการออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาเพื่อเสริมสร้าง สุขภาพที่ดี					
3. จัดให้มีการอบรม/สัมมนาในสถาบัน และส่งเสริมให้เข้าร่วมการอบรม ภายนอกเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่เกี่ยวข้อง					
ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม					
1. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่สถาบันจัดขึ้น					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

.....