

แบบประเมิน "ความพึงพอใจในการให้บริการของงานธุรการ ส่วนแผนงาน"
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2554

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของงานธุรการให้มีความสมบูรณ์ เพียงพอ และทันต่อการสนับสนุนภารกิจของส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินฉบับนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านมีค่าอย่างยิ่งและเป็นผลต่อการนำไปพัฒนางานธุรการและคำตอบจะไม่ทำให้เกิดข้อเสียหายใดๆ กับตัวท่านและจะเก็บเป็นความลับ และขอความกรุณาท่านจัดส่งแบบประเมินกลับที่งานสารสนเทศ (คุณณัฐวุฒิ ชาติเผือก) ภายในวันที่ 31 มกราคม 2555

คำนิยาม

Service Mind หมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการคือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือ โดยพิจารณาข้อความที่ตรงกับความพึงพอใจที่ท่านได้รับการบริการของงานธุรการ ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของงานธุรการ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของงานธุรการ มาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของงานธุรการ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของงานธุรการ น้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของงานธุรการ น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ						
1.	มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ					
2.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3.	มีความสม่ำเสมอในการให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ					
4.	มีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย					
5.	มีการให้บริการที่เกินความคาดหมาย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยช่วยกรอกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เช่น บันทึกการปฏิบัติงานนอกสถานที่ การอบรมสัมมนา เป็นต้น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3.	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4.	เจ้าหน้าที่ให้ความเคารพและให้เกียรติผู้รับบริการ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน					

ข้อ	รายการ	ระดับ				
		5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ/เครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน					
2.	มีแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการ					
การให้บริการด้าน Service Mind						
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับทุกงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
3.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีและทำให้ผู้รับบริการภายในส่วนแผนงาน ได้รับความพึงพอใจ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ					
6.	เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
7.	เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ					
ด้านผลการให้บริการ						
1.	ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ					
2.	ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
3.	ท่านได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์					
4.	ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงาน					
โดยภาพรวมของการให้บริการ						
1.	การให้บริการในด้านกระบวนการ					
2.	การให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.	การให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.	การให้บริการในด้านผลการให้บริการ					

➤ จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

➤ สิ่งที่ต้องปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

.....

.....

