



แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ  
ของศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประจำปี พ.ศ.

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ**

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-29 ปี  30-39 ปี  40-49 ปี  50-59 ปี  60 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษาสูงสุด  มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า  ปวช./ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ  เกษตร  ประมง  ค้าขาย  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- ราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- นักเรียน/นักศึกษา  รับจ้างทั่วไป  อื่นๆ .....
- 1.5 ปัจจุบันอาศัยอยู่ เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริการ** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

5 = พอใจมากที่สุด , 4 = พอใจมาก , 3 = พอใจปานกลาง , 2 = พอใจน้อย , 1 = พอใจน้อยที่สุด

**คำถาม** ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
<b>2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
<b>2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
<b>2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ผลการบริการในภาพรวม					

**ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้บริการ** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

1 = ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด , 2 = ไม่พึงพอใจน้อย , 3 = ไม่พึงพอใจปานกลาง , 4 = ไม่พึงพอใจมาก , 5 = ไม่พึงพอใจมากที่สุด

**คำถาม** ท่านมีความพึงพอใจ ในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>3.1 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
<b>3.2 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
<b>3.3 ความไม่พึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ผลการบริการในภาพรวม					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม\*\*\*

ของศูนย์อุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กรมอุดมศึกษา