

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของวิทยาลัยการศึกษาจากแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามคือนิสิตวิทยาลัยการศึกษา จำนวน 155 คน

ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

.....

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า

ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีข้อการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ระดับความพึงพอใจมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีข้อแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า

ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร อยู่ในระดับไม่ค่อยพอใจ และข้อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า

ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีข้อผลการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุป ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการศึกษาต่อการให้บริการของวิทยาลัยอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานวิทยาลัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการของวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สาขาวิชา

<input type="checkbox"/> 3.1 ภาษาไทย	<input type="checkbox"/> 3.2 ภาษาอังกฤษ
<input type="checkbox"/> 3.3 คณิตศาสตร์	<input type="checkbox"/> 3.4 ฟิสิกส์
<input type="checkbox"/> 3.5 เคมี	<input type="checkbox"/> 3.6 ชีววิทยา <input type="checkbox"/> 3.7 พลศึกษา
4. ชั้นปีที่.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร					
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
18. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม