

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปี 2562



82%

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

79%

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

77%

ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

75%

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ควรประเมินอัตราส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละงานให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. ควรประเมินภาระงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม เพราะเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งมีหน้าที่ต้องให้บริการทั้งนิสิต อาจารย์ และผู้ที่มาติดต่ออื่น ๆ ด้วย
3. จัดโครงการอบรมให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี
4. ประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุก 3 เดือน เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล
5. มอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะของแต่ละคน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ปลุกฝัง กระตุ้น ให้นุคคลากรทุกคนได้ตระหนักและเห็นความสำคัญและจำเป็นของการเป็นผู้มีจิตบริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีการจัดโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงาน
2. กำหนดให้แต่ละงานจัดทำขั้นตอน/กระบวนการหรือคู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการที่ชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดทำผังโต๊ะทำงานของแต่ละงานให้ชัดเจน และสามารถมองเห็นได้