

รายงานผลการประเมินผล การประเมินความพึงพอใจ

ของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

ประจำปี พ.ศ. 2563

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน	2.99	1.022	น้อย
2. ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.03	0.986	ปานกลาง
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย	2.85	1.094	น้อย
4. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	3.09	1.089	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.99	1.048	น้อย

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 116 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

- มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.99
- ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 3.03
- มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย ค่าเฉลี่ย 2.85
- ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.09

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานครั้งต่อไป

(ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี	2.77	1.109	น้อย
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ	2.68	1.136	น้อย
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.79	1.136	น้อย
4. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ	2.72	1.174	น้อย
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ	3.65	1.116	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.92	1.134	น้อย

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 116 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี ค่าเฉลี่ย 2.77
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.68
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.79
- เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 2.72
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ ค่าเฉลี่ย 3.65

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานครั้งต่อไป

1. ควรใช้คำพูดสุภาพ อ่อนหวานกับนิสิต
2. ควรใช้น้ำเสียงและท่าทางที่เป็นมิตร ไม่พูดด้วยน้ำเสียงระชดประชัน หรือแสดงอารมณ์ฉุนเฉียว
3. กระตือรือร้นต่อการให้บริการมากขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. จัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการ	3.22	0.980	ปานกลาง
2. มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย	2.99	1.080	น้อย
3. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.07	1.066	ปานกลาง
4. มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ	3.02	1.108	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.07	1.059	ปานกลาง

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 116 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

- จัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.22
- มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.99
- มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ไว้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.07
- มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.02

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานครั้งต่อไป

1. ควรมีช่องทางออนไลน์ในการติดต่อเจ้าหน้าที่มากกว่านี้

4. ด้านผลงานการให้บริการ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1 มีความถูกต้องในการให้บริการ	3.20	1.118	ปานกลาง
2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	2.87	1.080	น้อย
3 ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.01	1.120	ปานกลาง
4 ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ	3.09	1.159	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.04	1.119	ปานกลาง

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 116 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

- มีความถูกต้องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.20
- มีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.87
- ให้บริการตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.01
- ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ ค่าเฉลี่ย 3.09

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานครั้งต่อไป

(ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม)

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบรฯ ☆

ส่วนที่ 1 จาก 2

แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการศึกษา

คำอธิบายแบบฟอร์ม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สาขานาม (ระบุรหัสไปรษณีย์)

เพศ *

ชาย

หญิง

นิสิตรหัส *

รหัส 57

รหัส 58

รหัส 59

รหัส 60

รหัส 61

แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบรฯ ☆

ส่วนที่ 2 จาก 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

ชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและใจของตรงกับความเห็นของนิสิตมากที่สุด

1. กระบวนการในการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 มีขั้นตอนการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ให้บริการเป็น...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 มีขั้นตอนการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 จะใช้เวลาใน...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

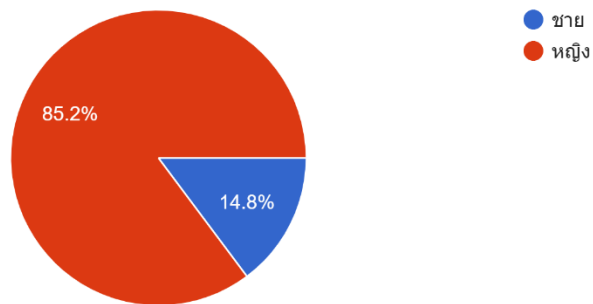
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่คอ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 เจ้าหน้าที่ดีศ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 เจ้าหน้าที่ดีค...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 เจ้าหน้าที่รีย...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการศึกษ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

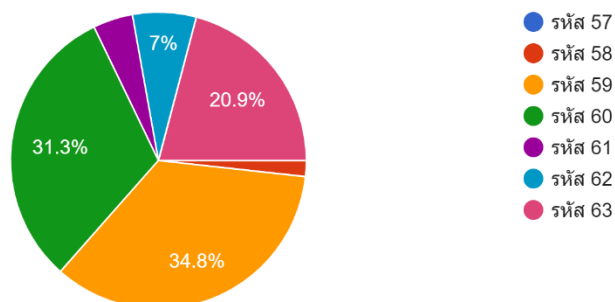
เพศ

คำตอบ 115 ข้อ



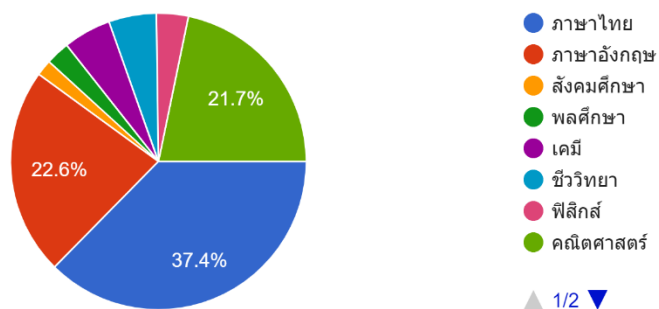
นิสิตรหัส

คำตอบ 115 ข้อ

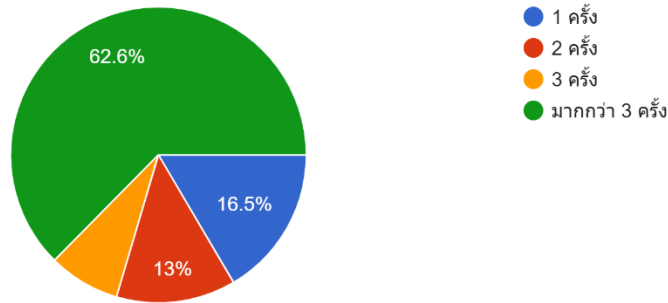


แขนงวิชา

คำตอบ 115 ข้อ

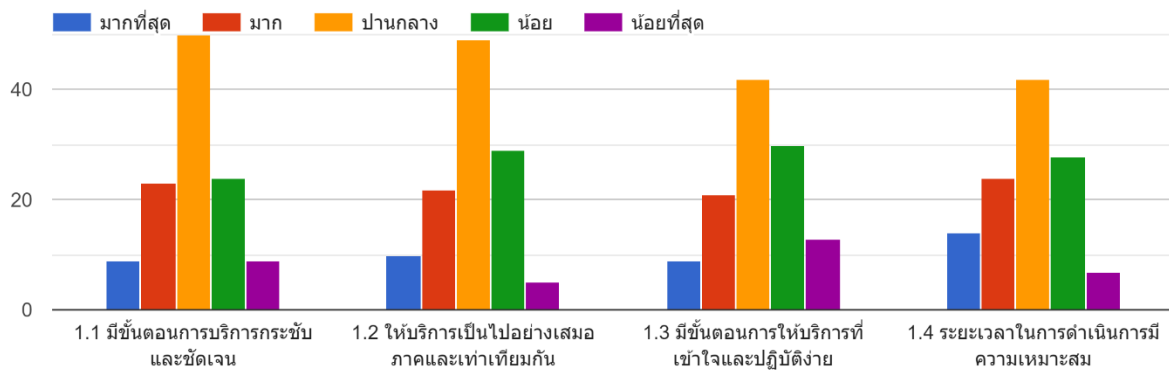


นิสิตเคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่
คำตอบ 115 ข้อ

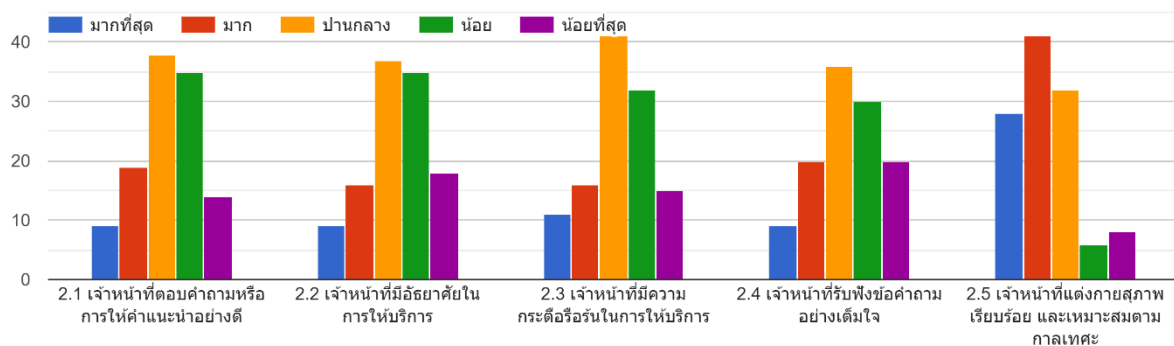


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

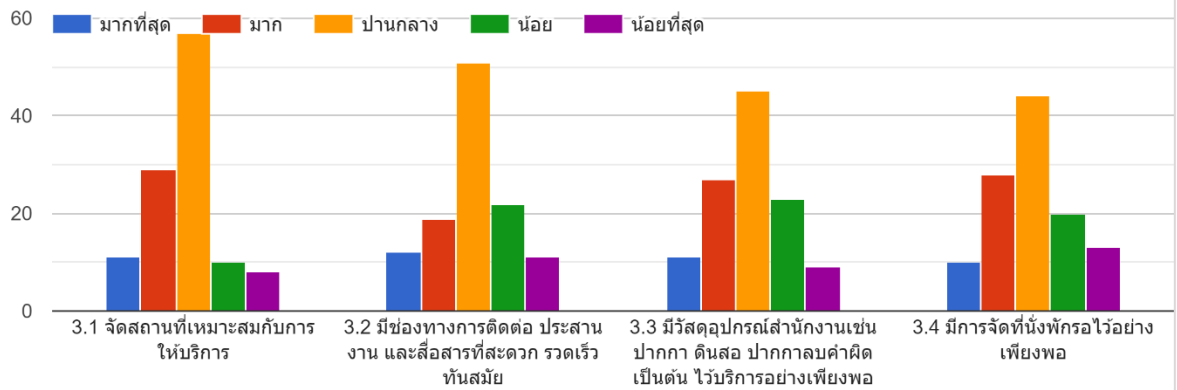
1. กระบวนการในการให้บริการ



2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



3. สิ่งอำนวยความสะดวก



4. ผลงานการให้บริการ

