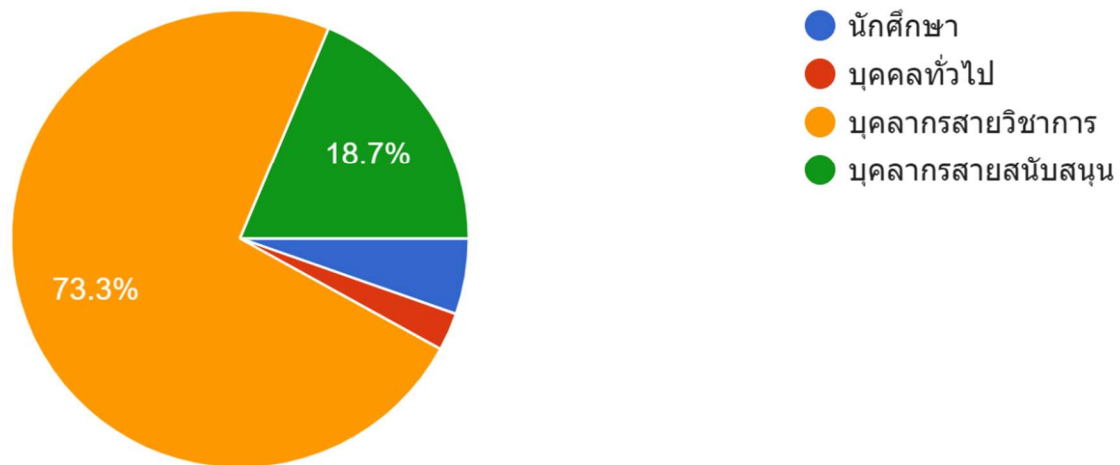


แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษนี้ ใช้สำหรับเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขอให้ท่านประเมินตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

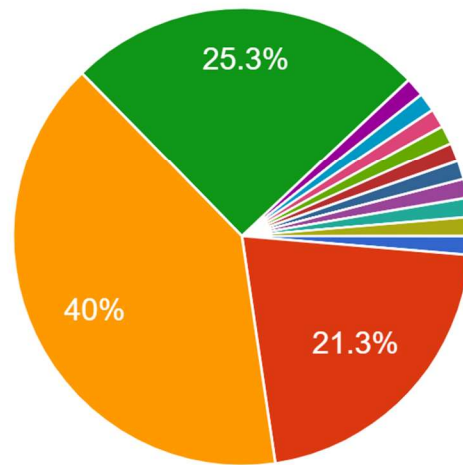
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำตอบ 75 ข้อ



2. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ

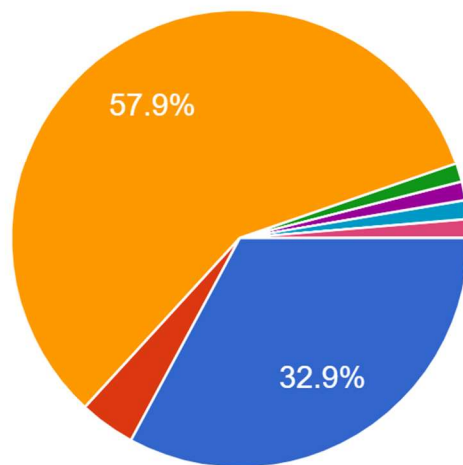
คำตอบ 75 ข้อ



- ครั้งแรก
- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- เดือนละ 1 ครั้ง
- ภาคเรียนละ 1 ครั้ง
- แล้วแต่โอกาส
- ไม่แน่นอน
- 2-3 ครั้ง/สัปดาห์
- มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

3. โดยส่วนมากท่านติดต่อขอใช้บริการช่องทางใด

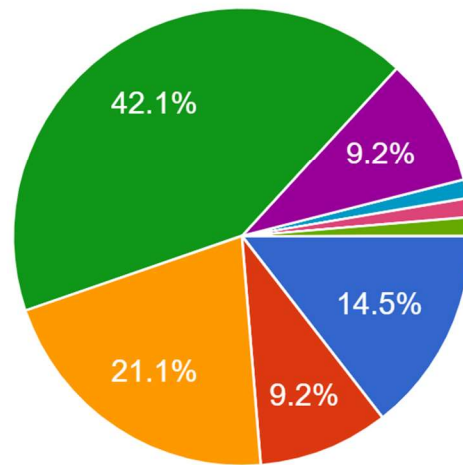
คำตอบ 76 ข้อ



- หน้าเคาน์เตอร์
- ข้อความเพจสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ
- ข้อความเพจส่วนตัวของเจ้าหน้าที่
- ข้อความไลน์/ไลน์กลุ่ม
- ติดต่อส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่
- รวมๆเท่ากัน
- โทรศัพท์หาบุคลากร

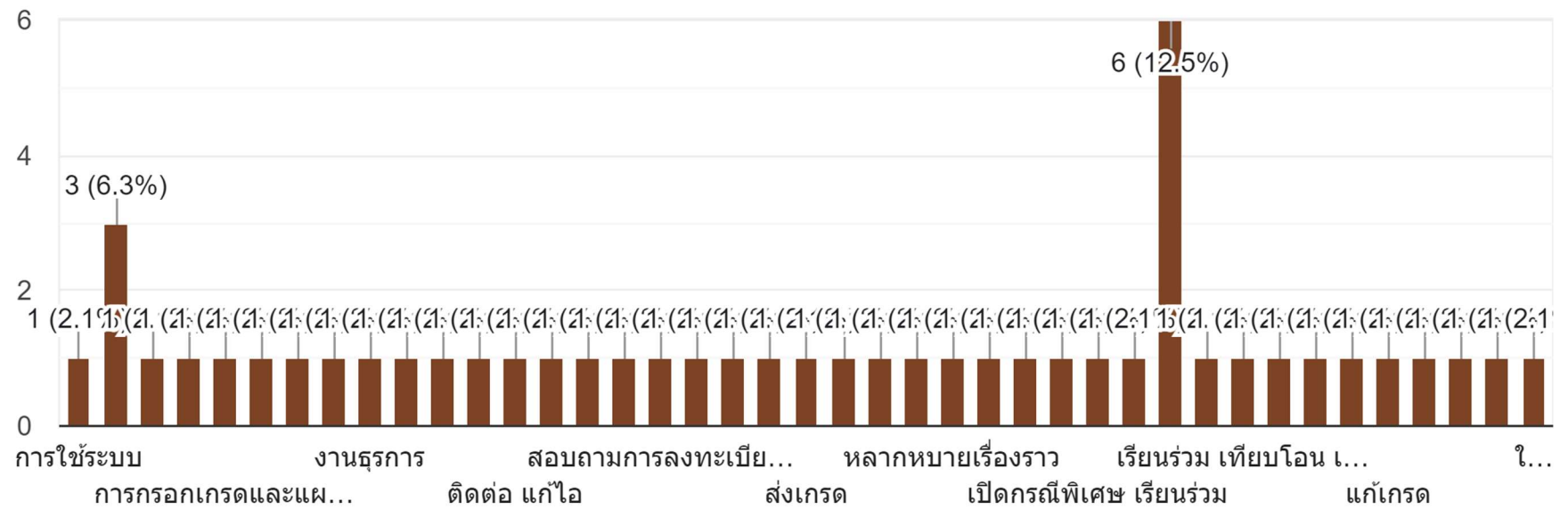
4. หน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการ

คำตอบ 76 ข้อ

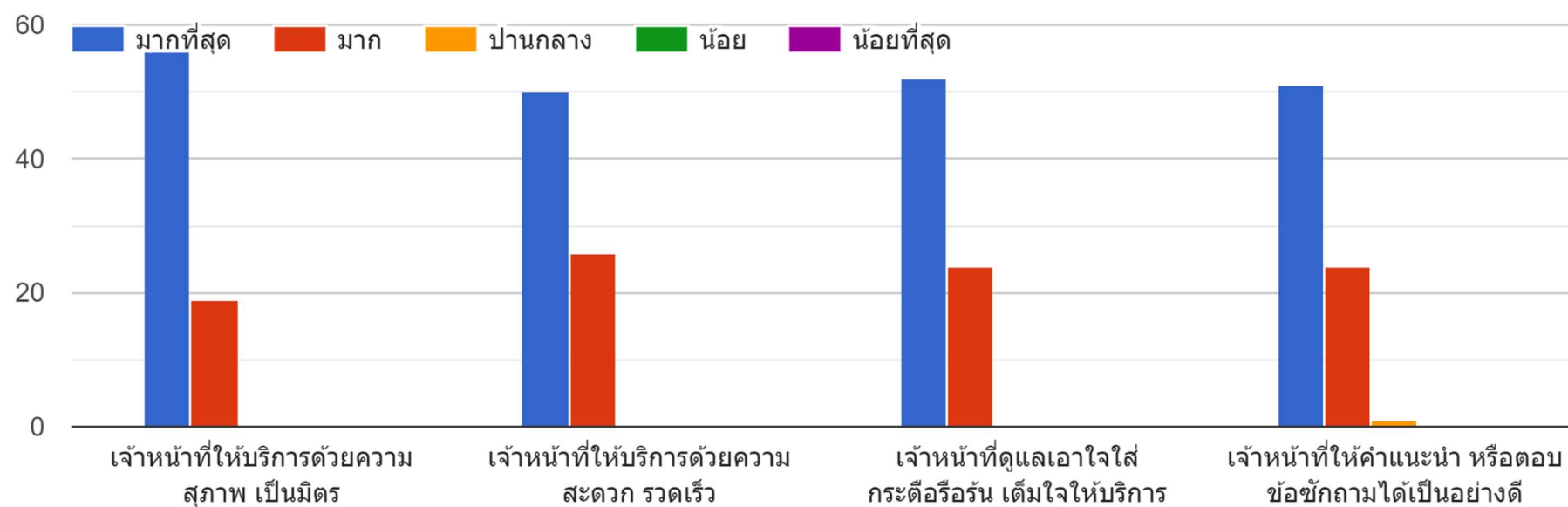


- งานบริหารทั่วไป (ธุรการ)
- งานหลักสูตร
- งานแผนการเรียนและสารสนเทศ
- งานทะเบียนและประมวลผล
- งานบริการวิชาการ
- บัณฑิตศึกษา
- งานหลักสูตร งานทะเบียน งานแผนการเรียน
- ติดต่อทุกงาน ควรให้เลือกได้หลายงานในข้อนี้

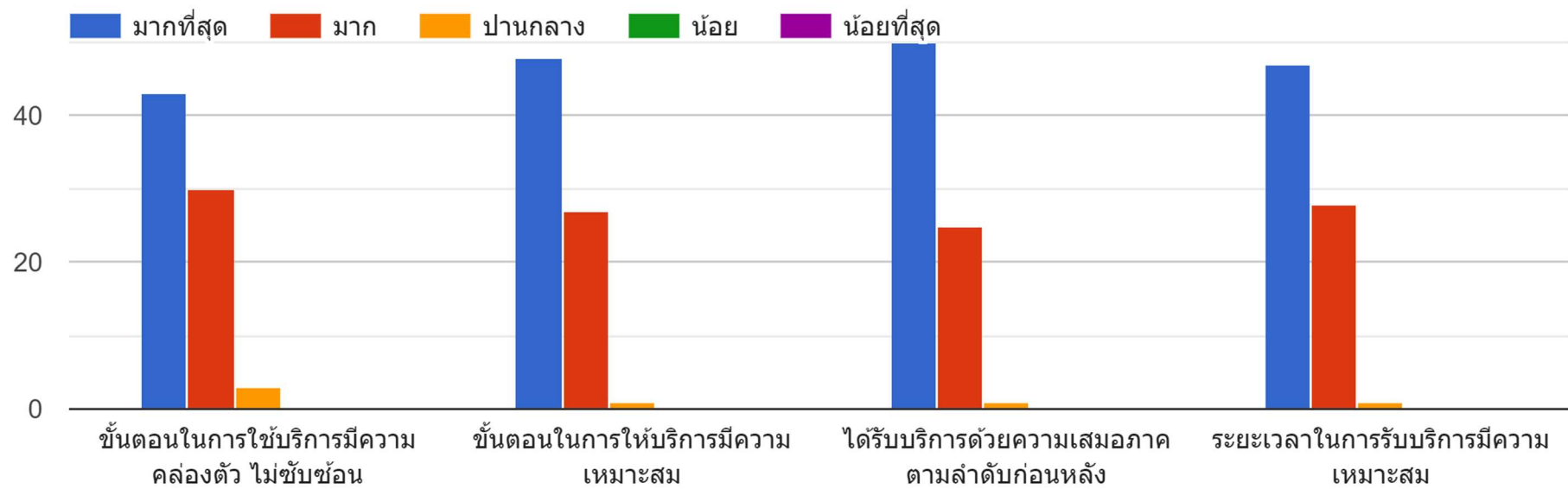
คำตอบ 48 ข้อ



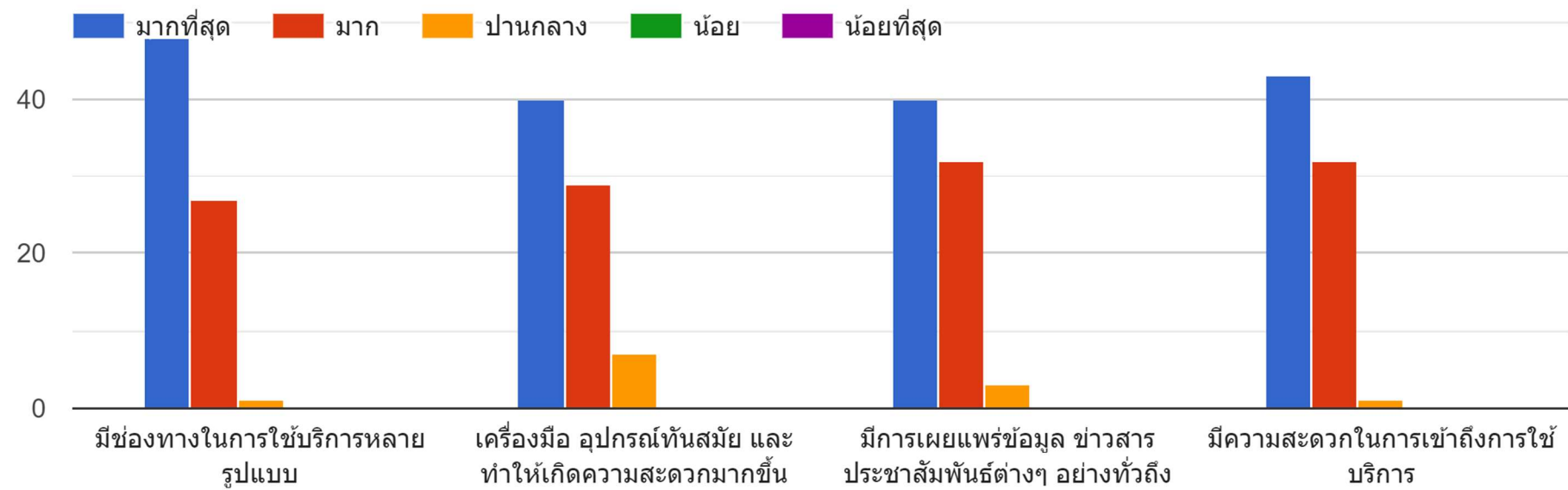
6. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่บริการ



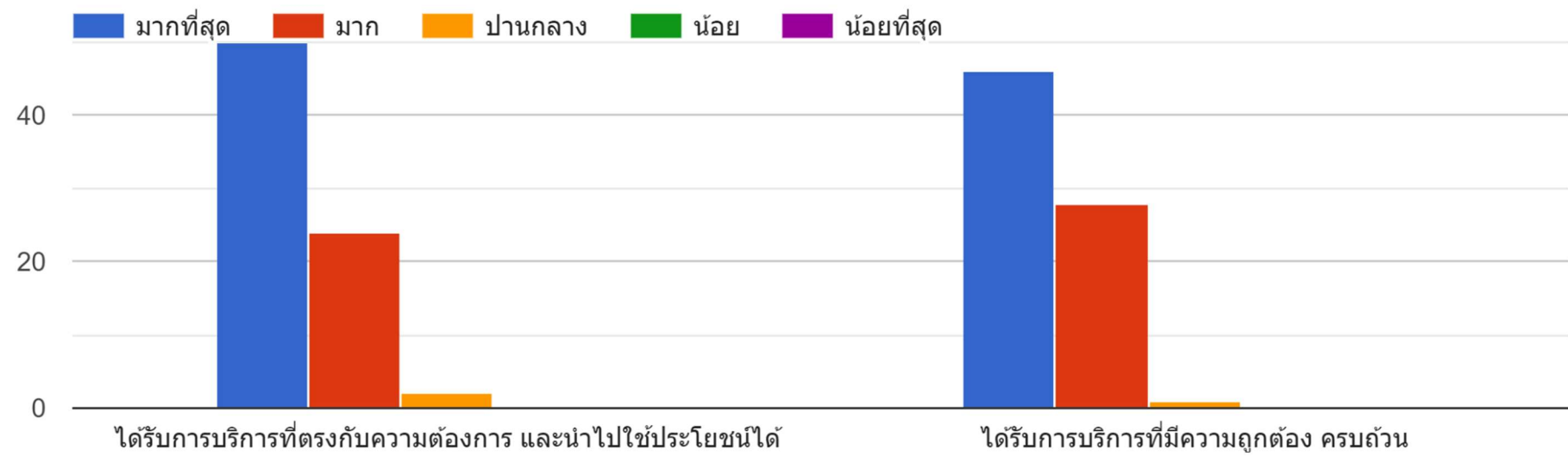
7. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ



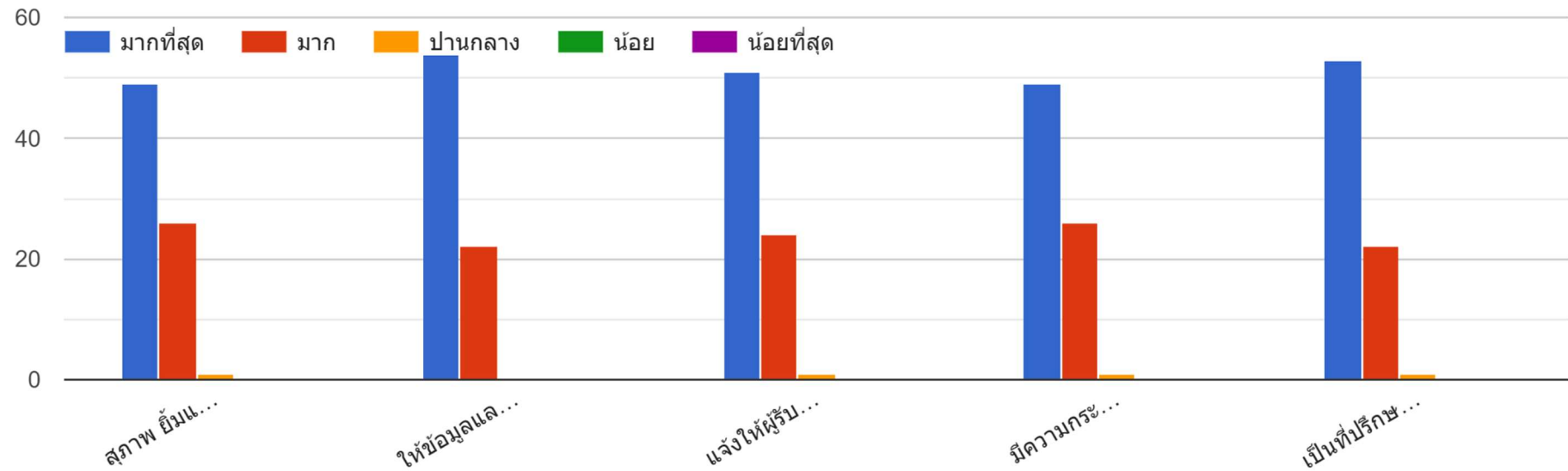
8. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



9. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ



10. ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านการมีใจบริการ (Service mind)



11. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

ดีมาก

หน่วยงานที่ตอบคำถามชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตใจบริการมาก

บริการเร็ว ดีครับ

เจ้าหน้าที่บริการดีมาก

บริการรวดเร็วตรงเป้าหมาย

ดี

ได้รับบริการอย่างดีเยี่ยมจากหน่วยงานค่ะ

พัฒนาเว็บไซต์ ให้มีมาตรฐาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการใช้งาน

ไม่มีค่ะ

ด้านเทคโนโลยีบางอย่างยังล้าช้า

ดีค่ะ

โอเค

chat botที่อัปเดต

นัดพบแล้วไม่เจอ ควรเช็คเวลาที่สะดวกในการนัดพบเพื่อได้คำตอบที่ชัดเจนและถูกต้อง

พี่ๆใจดีเอาใจใส่ทำงานเก่งทุกคนค่ะชื่นชม

ควรพัฒนาเวปการกรอกเกรดให้มีความปลอดภัยและถูกต้อง

บุคลากรทุกคน น่ารัก มีใจบริการ

น่าจะมี **open chat** ในไลน์เพื่อให้นักศึกษาและคณาจารย์สามารถเข้าไปปรึกษาหรือซักถามข้อสงสัย เมื่อมี 1 คนถาม สมาชิกคนอื่น ๆ ในห้องก็จะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้วย

เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ติดต่อกลับรวดเร็ว

12. จุดเด่น หรือความประทับใจท่านได้รับจากการบริการ คือ

เจ้าหน้าที่บริการดีมาก

-

ดีมาก

การตอบคำถาม แนะนำแนวทางต่างๆที่ชัดเจน

จนท.ทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

แก้ปัญหาได้ดี

-

ให้บริการดี ครับ

บริการเป็นกันเอง

บริการได้รวดเร็ว ตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมากค่ะ

ตอบคำถามได้ชัดเจน

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ บริการรวดเร็ว ประทับใจ

พี่ๆแนะนำและบริการดีเยี่ยม

การให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่องที่สงสัย และพร้อมช่วยเหลือจนสำเร็จ

สอบถามนอกเวลางานก็ไม่เคยปฏิเสธที่จะให้ข้อมูล

ทักทาย ไหว้ ต้อนรับ

บุคลากรสายสนับสนุนบริการเป็นมิตร ให้คำแนะนำดี

พินิจฯ ใส่ใจมากกก
จนท.ให้คำแนะนำดี
ถามส่วนตัวได้ตลอดเวลาและสามารถตอบคำถามได้
ความเป็นกันเอง
ความใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
ความเอาใจใส่เป็นกันเองทำงานแก้ว
พูดจาไพเราะ ให้คำปรึกษาแก้ปัญหาได้
เจ้าหน้าที่มีservice mind
ความมีไมตรีจิตของบุคลากร
การบริการตอบปัญหาอย่างรวดเร็ว
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร
รวดเร็ว
บริการทันที่รวดเร็ว
ให้บริการดี

13. จุดที่ควรปรับปรุงหรือปัญหาที่ท่านพบเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการ

-
ไม่มี
-

ไอที

ระบบหน้าเคเตอร์คับแคบ การจัดสถานที่ไม่ทันสมัย

เรื่องเกรดส่งแล้ว แต่ปรากฏว่ายังมีเกรดตกค้างในระบบอีก(ส่งแล้วส่งอีก) เช่น กยศ

ปัญหาการเก็บเกรด ส่งไปยังผ่านส่งเสริมแล้ว แต่กลับไม่ค้นหาข้อมูล สุดท้ายก็มาแจ้งว่ายังไม่มีข้อมูล โดยที่บางครั้งก็ยังไม่ค้นหาข้อมูลก่อน ไม่ค่อยมีครับ

เกรดออกล่าช้า ไม่ตรงตามปีการศึกษา

เทคโนโลยีการใช้เว็บบริการ เอกสารดาว์โหลดต่างๆ หาไม่ค่อยเจอ

มีความล่าช้าในบางครั้งเพราะเจ้าหน้าที่มั่วแต่คุยกัน, ควรใช้ภาษาให้ถูกต้อง เช่น การสะกดคำว่า ค่ะ, นะคะ, ครับ บางครั้ง การใช้ภาษาไม่ถูกต้องอาจทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่องค์กร ว่าขาดการเอาใจใส่แม้จะเล็กน้อย และขาดความน่าเชื่อถือในเรื่องความแม่นยำในการปฏิบัติงาน

ยังไม่ทราบว่างานไหนจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ท่านใด บางทีติดต่อเจ้าหน้าที่คนเดียวในทุกงาน แต่ก็ยังได้รับการบริการอย่างดีมาก และมีการส่งต่องานกันเป็นอย่างดี