



**ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการวารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2565**

**งานวารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ**



คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ จำนวน 43 คน ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของงานวารสารวิชาการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป กองส่งเสริมวิชาการ งานวารสารวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติในครั้งต่อไป

งานวารสารวิชาการ
กองส่งเสริมวิชาการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	1
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ	2
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565	
ภาคผนวก	
- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ	11



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการ จำนวน 43 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวารสารวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา คือ อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ อาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และระดับการศึกษาที่มากที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ 1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.77$) 2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ($\bar{X} = 4.74$) 3) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) 4) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = 4.67$) และ 5) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ / ขั้นตอนที่กำหนด ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.84$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.91$)

ผู้ตอบแบบประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมต่อการให้บริการว่าขอให้มีการบริการที่ดี และรักษาการบริการที่ดีแบบนี้ให้นาน ๆ

การประเมินความพึงพอใจต่อวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ได้แก่ นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการที่ได้รับบริการจนสิ้นสุดกระบวนการแล้ว คือ เริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการส่งบทความเพื่อขอพิจารณาตีพิมพ์ จนถึงได้รับหนังสือการตอบรับตีพิมพ์เผยแพร่บทความในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 43 รายการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ระดับคะแนน	5
มาก	ระดับคะแนน	4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3
น้อย	ระดับคะแนน	2
น้อยมาก	ระดับคะแนน	1

การหาค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย

4.21 – 5.00
3.41 – 4.20
2.61 – 3.40
1.81 – 2.60
1.00 – 1.80

ความหมาย

มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด

จากสูตร

$$\text{ความกว้างของแต่ละอันดับราคาชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2565

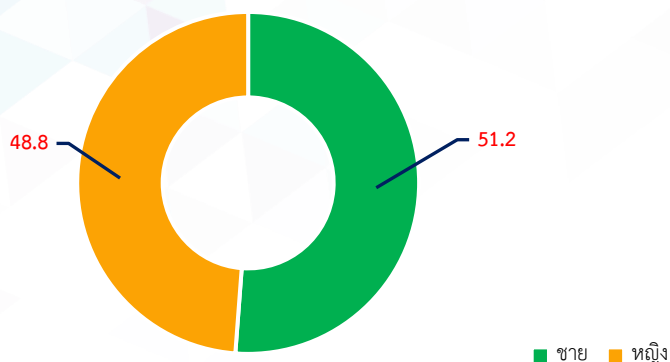
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

รายการ	จำนวน (n = 43)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	51.2
หญิง	21	48.8
อายุ		
21 – 30 ปี	10	23.3
31 – 40 ปี	18	41.9
41 – 50 ปี	12	27.9
51 ปี ขึ้นไป	3	7
สถานภาพ		
นักศึกษาปริญญาโท	10	23.3
นักศึกษาปริญญาเอก	6	14
อาจารย์	23	53.3
อื่น ๆ ระบุ	4	9.4
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	1	2.3
ปริญญาโท	25	58.1
สูงกว่าปริญญาโท	17	39.5

ด้านเพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

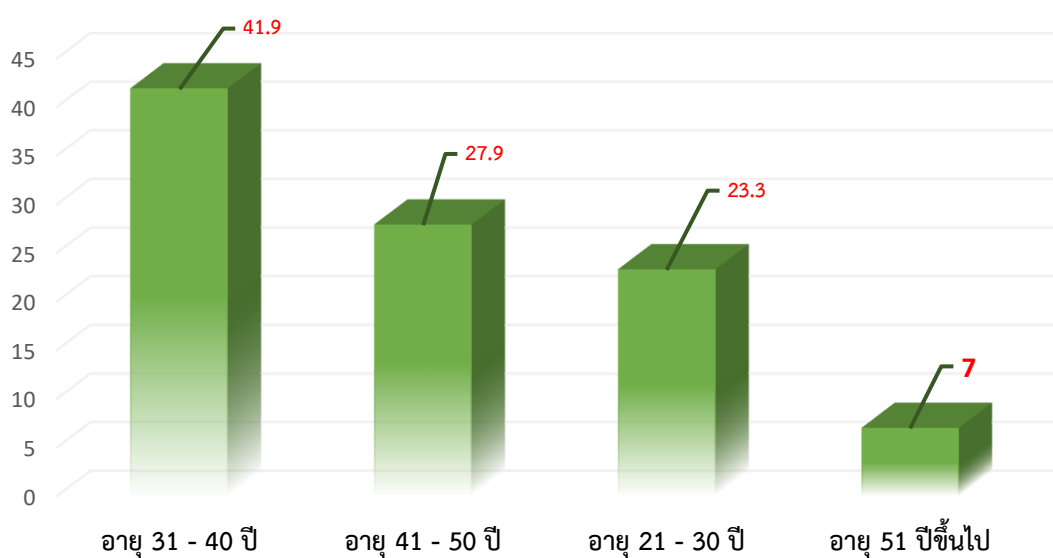
แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ



ด้านอายุ

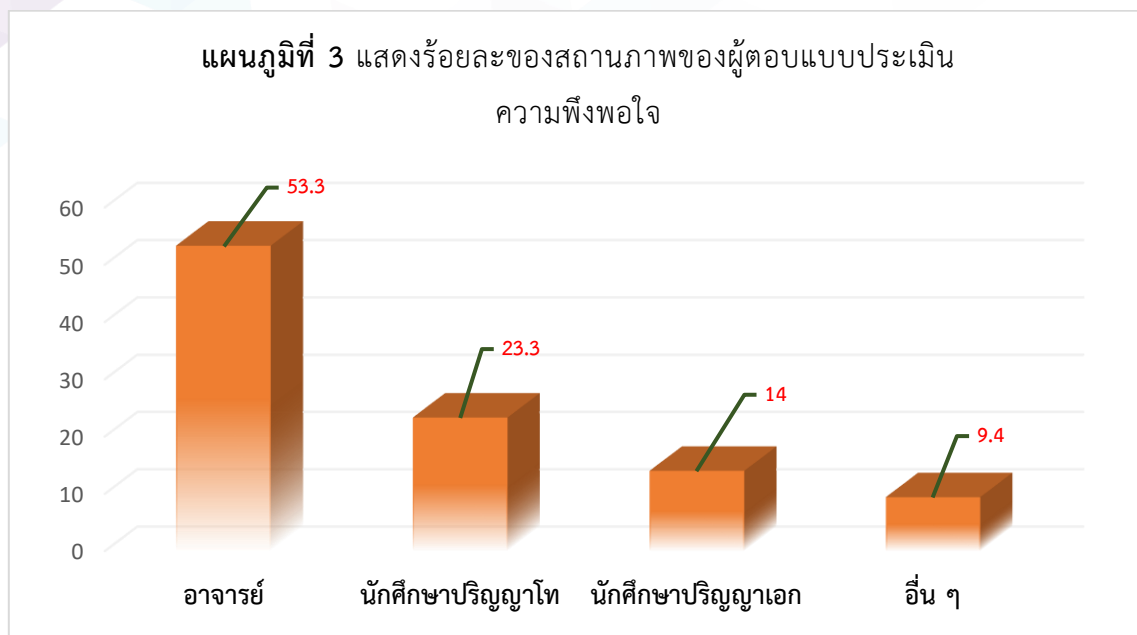
จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา คือ อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของอายุผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ



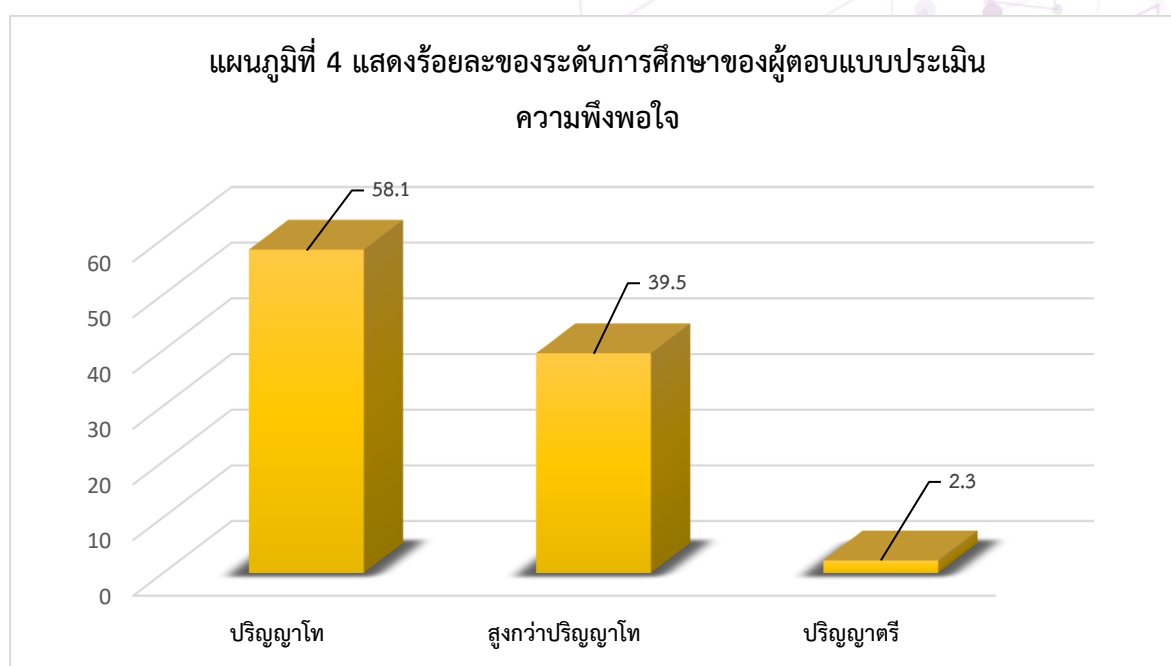
ด้านสถานภาพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ อาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 นักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ



ด้านระดับการศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 43 คน พบว่า ระดับการศึกษาที่มากที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ

การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ ใช้แบบสอบถาม สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การประเมินด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการพบว่า โดยสรุปภาพรวมทั้งหมด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ

ข้อ	รายการ	การแปลผล		
		Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.65	0.61	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.70	0.55	มากที่สุด
3	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.67	0.52	มากที่สุด
4	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.74	0.49	มากที่สุด
5	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	4.77	0.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.84	0.37	มากที่สุด
2	มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์	4.53	0.84	มากที่สุด
3	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.81	0.44	มากที่สุด
4	วิธีการ / ขั้นตอนในการรับบริการสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.53	มากที่สุด
5	การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ / ขั้นตอนที่กำหนด	4.91	0.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	4.91	0.29	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.86	0.35	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.95	0.21	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.91	0.29	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.32	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.81	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ 1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.77$) 2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ($\bar{X} = 4.74$) 3) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) 4) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = 4.67$) และ 5) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ 1) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ / ขั้นตอนที่กำหนด ($\bar{x} = 4.91$) 2) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.84$) 3) มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.81$) 4) วิธีการ / ขั้นตอนในการรับบริการสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.74$) และ 5) มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ($\bar{x} = 4.53$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย ($\bar{x} = 4.95$) 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.91$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.91$) 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.88$) 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.86$) และ 5. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.84$)

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

- ขอให้มีการบริการที่ดี และรักษาการบริการที่ดีแบบนี้ให้นาน ๆ

The background features a complex geometric design. The top-left corner is filled with a dense, overlapping pattern of triangles in shades of teal, lavender, and cream. The rest of the page is a light cream color, decorated with a sparse network of thin purple lines connecting small dots, forming various triangular shapes. A single, larger purple triangle is positioned in the upper right area.

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
2. แบบสำรวจนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ แบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ
 - ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
 - ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
 - ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
 - ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. โปรดตอบแบบสำรวจให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำผลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 21 – 30 ปี
- ☐ 31 – 40 ปี
- ☐ 41 – 50 ปี
- ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ นักศึกษาปริญญาโท
- ☐ นักศึกษาปริญญาเอก
- ☐ อาจารย์
- ☐ อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ สูงกว่าปริญญาโท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับตามความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวารสารวิชาการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
3	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
4	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
5	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
2	มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์					
3	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4	วิธีการ / ขั้นตอนในการรับบริการสะดวก รวดเร็ว					
5	การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ / ขั้นตอนที่กำหนด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานวารสารวิชาการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย					
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
6	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ