

แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา

ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

สำหรับนักศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๕๘

เรียน ผู้ให้ข้อมูล

ตามที่มีการให้บริการนักศึกษาในการรับ-ส่งนักศึกษา โดยใช้รถของวิทยาลัยในการรับ-ส่งนักศึกษา ไปฝึกปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลลำปางในช่วงเวรบ่าย-ดึก พบว่า มีเรื่องข้อร้องเรียนที่พนักงานขับรถใช้ภาษาที่ไม่สุภาพ ในช่วงประมาณเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมา ในการนี้ทางวิทยาลัยฯ ไม่ได้นั่งนอนใจ และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาเบื้องต้นแล้ว จึงขอให้นักศึกษาได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ โดยภาพรวม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 1.2 ชั้นปีที่ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในตัวเลขที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความพึงพอใจของนักศึกษามากที่สุด

ตามระดับของการตอบ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจก่อน					ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ)
	เกิด เหตุการณ์					หลัง เหตุการณ์					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1. การใช้ภาษาที่สุภาพ											
2. ความตรงต่อเวลา											
3. ทำทางสุภาพ											
4. การให้เกียรติแก่ผู้อื่น											
5. จัดอาสาต่อหน้าที่การให้บริการ											
6. หน้าตายิ้มแย้ม เป็นมิตร											

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นอื่นๆ

นักศึกษาเคยมีข้อร้องเรียนของนักศึกษาต่อการจัดการของหลักสูตร/สาขาวิชาหรือสำนักวิชาหรือไม่

- ☐ 1. ไม่เคยมีข้อร้องเรียน
- ☐ 2. เคยมีข้อร้องเรียน

2.1 ระบุข้อร้องเรียน

2.2 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข/ปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.3 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับใด

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการดำเนินการของวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ผลที่เกิดกับนักศึกษา

ข้อที่ 3

หลักฐาน

3.3-3-1	สำเนาข้อร้องเรียนจากนักศึกษาในกลุ่ม line กยศ. และการจัดการข้อร้องเรียนของรองผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ
3.3-3-2	แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนสำหรับนักศึกษา