



ประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจของภาคี กสศ. ต่อบริการ Call Center
คำนวณจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ จำนวน 74 คน

1. ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล บ่อยเพียงใด

	1-2 ครั้ง/ เดือน	3-4 ครั้ง/ เดือน	มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	ไม่แน่นอน	เมื่อ ต้องการ
จำนวน	32	7	5	9	21
ร้อยละ	43.24	9.46	6.76	12.16	28.38

2. ในส่วนของระบบโทรศัพท์

	2.1 โทรติดต่อ Call Center ง่าย หรือไม่ (สายว่าง/โทรติดต่อง่าย)		2.2 สัญญาณชัดเจนหรือไม่ (เสียงรบกวน/เสียงซ่าแทรก)		2.3 ไม่มีสายหลุดระหว่างสนทนาใช่หรือไม่	
	Yes	No	Yes	No	Yes	No
จำนวน	69	5	68	6	72	2
ร้อยละ	93.24	6.76	91.89	8.11	97.30	2.70

3. ระบบตอบรับอัตโนมัติ กดต่อ 1-8

	3.1 ความชัดเจนของเสียงระบบตอบรับอัตโนมัติ		3.2 เสียงระบบอัตโนมัติ มีชีวิตชีวา น่าฟัง หรือไม่		3.3 การจัดเรียงเมนู 1-8 ใช้งานง่ายตรงกับความต้องการ หรือไม่		3.4 เมนู 1-8 เป็นเมนูที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ หรือไม่	
	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Yes	No
จำนวน	73	1	74	0	73	1	73	1
ร้อยละ	98.65	1.35	100.00	0.00	98.65	1.35	98.65	1.35

4. การให้บริการของพนักงาน Call Center (Call Agent)

	4.1 คุณ.....พึงพอใจกับความเร็วในการรับสายของเจ้าหน้าที่ ในระดับคะแนนใด									
	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการให้บริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการให้บริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน	46	19	8	1	0	55	15	4	0	0
ร้อยละ	62.16	25.68	10.81	1.35	0.00	74.32	20.27	5.41	0.00	0.00

	4.2 เจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจกับคำถามและความต้องการของคุณ..... (ทักษะในการจับประเด็นคำถาม) ในระดับคะแนนใด									
	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการให้บริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการให้บริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน	49	19	5	1	0	57	13	3	1	0
ร้อยละ	66.22	25.68	6.76	1.35	0.00	77.03	17.57	4.05	1.35	0.00

	4.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล และตอบคำถามที่คุณต้องการสอบถามในระดับคะแนนใด									
	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการให้บริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการให้บริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน	44	21	9	0	0	55	15	3	1	0
ร้อยละ	59.46	28.38	12.16	0.00	0.00	74.32	20.27	4.05	1.35	0.00

	4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กสศ. และอธิบายข้อมูลต่างๆครบถ้วน ชัดเจน และรวดเร็ว ได้ในระดับคะแนนใด									
	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการให้บริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการให้บริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน	53	12	9	1	0	58	12	4	0	0
ร้อยละ	71.62	16.22	12.16	1.35	0.00	78.38	16.22	5.41	0.00	0.00

	4.5 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพในการใช้คำพูดระหว่างการสนทนา และเต็มใจบริการในระดับคะแนนเท่าใด									
	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการให้บริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการให้บริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน	57	10	6	1	0	65	6	3	0	0
ร้อยละ	77.03	13.51	8.11	1.35	0.00	87.84	8.11	4.05	0.00	0.00

	4.6 โดยภาพรวม คุณ..... มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจาก Call Center ในระดับคะแนนใด									
	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการให้บริการ)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการให้บริการ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน	52	15	7	0	0	61	9	4	0	0
ร้อยละ	70.27	20.27	9.46	0.00	0.00	82.43	12.16	5.41	0.00	0.00

5. ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ควรปรับปรุง

- รู้สึกดีทุกครั้งที่มีโทรเข้ามาช่วยเหลือคุณครูได้มาก
- เจ้าหน้าที่ call center ให้คำตอบชัดเจน พูดจาน่ารักมาก
- เจ้าหน้าที่เสียงไพเราะน่าฟัง
- อยากให้มีคู่มือมากขึ้น อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยเซ็นมากขึ้นกว่านี้เพื่อข้อมูลจะได้ทั่วถึง
- อยากให้รับสายให้เร็วกว่านี้
- ระดับเสียงเวลาคำตอบถามอยากให้เสียงดังมากกว่านี้
- ต้องการทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพิจารณาโครงการ ว่าทำอะไร ถึงจะผ่าน ได้รับการอนุมัติ
- อยากให้เจ้าหน้าที่รู้ข้อมูลที่ครอบคลุมครบถ้วนกว่านี้
- อยากให้มีช่องทางเพิ่มขึ้นในการติดต่อ
- หัวข้อของระบบตอบรับควรชัดเจนมากกว่านี้

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของภาคี กสศ. ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจจากการใช้บริการของภาคี/ประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ระดับความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับก่อนใช้บริการ
- ระดับความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ท่านได้รับจริงหลังจากใช้บริการ

ส่วนที่ 1 : ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล กสศ. (Call Center) บ่อยครั้งเพียงใด

..... 1-2 ครั้ง/เดือน

..... 3-4 ครั้ง/เดือน

..... มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

..... ไม่แน่นอน

..... ทุกครั้ง เมื่อต้องการสอบถามข้อมูล, แนะนำติชม

ส่วนที่ 2 : ระบบโทรศัพท์

- 1.โทรติดต่อ Call Center ได้ง่าย (สายว่าง)
2. สัญญาณชัดเจน (ไม่มีเสียงรบกวน/ เสียงซ่าแทรก)
- 3.สายไม่หลุดระหว่างสนทนา

ส่วนที่ 3 : ระบบตอบรับอัตโนมัติ

- 1.ความชัดเจนของเสียง มีชีวิตชีวา น่าฟัง
- 2.การจัดเรียงเมนูใช้งานง่าย/ตรงกับความต้องการ
- 3.ให้ข้อมูลเพียงพอ ถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ

ส่วนที่ 4 : เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Call Agent)

4.1 คุณ..... พึงพอใจกับความรวดเร็วในการรับสายของเจ้าหน้าที่ในระดับคะแนนเท่าใด

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ระดับความคาดหวัง					
ระดับความพึงพอใจ					

4.2 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจกับคำถาม และความต้องการของคุณ..... (ทักษะในการจับประเด็นคำถาม) ในระดับคะแนนใด

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ระดับความคาดหวัง					
ระดับความพึงพอใจ					

4.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล และตอบคำถามที่คุณต้องการสอบถามในระดับคะแนนใด

(ตัวอย่าง : ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจนตรงตามที่ต้องการ กรณีที่ไม่มีข้อมูลที่ท่านต้องการ เจ้าหน้าที่สามารถเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้)

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ระดับความคาดหวัง					
ระดับความพึงพอใจ					

4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กสศ. และอธิบายข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ชัดเจน และรวดเร็ว ได้ในระดับคะแนนใด

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ระดับความคาดหวัง					
ระดับความพึงพอใจ					

4.5 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพในการใช้คำพูดระหว่างการสนทนา และเต็มใจบริการในระดับคะแนนเท่าใด
 (ตัวอย่าง : มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการสนทนา ตั้งใจฟัง, การตอบรับ, ไม่มีการพูดแทรกลูกค้าระหว่างสนทนา)

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ระดับความคาดหวัง					
ระดับความพึงพอใจ					

4.6 คุณ..... มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจาก Call Center โดยภาพรวมในระดับคะแนนใด

	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ระดับความคาดหวัง					
ระดับความพึงพอใจ					

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

มาตรวัดสำหรับการศึกษาความพึงพอใจของงานวิจัยตลาดส่วนใหญ่ใช้ Likert Scale 5 ระดับ โดยวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5	4.25 – 5.00	85.00 – 100.00	มากที่สุด
4	3.50 – 4.24	70.00 – 84.99	มาก
3	2.75 – 3.49	55.00 – 69.99	ปานกลาง
2	2.00 – 2.74	40.00 – 54.99	น้อย
1	1.00 – 1.99	20.00 – 39.99	น้อยที่สุด