

บทวิทยุ  
“ก้าวไกลกับวิทยุบริการ”  
เรื่อง  
การประเมินการให้บริการ  
ของบุคลากรสถาบันวิทยุบริการ  
(31 สิงหาคม 2545)  
จัดทำโดย สถาบันวิทยุบริการ

สวัสดีค่ะท่านผู้ฟังทุกท่าน พบกับรายการ “ก้าวไกลกับวิทยุบริการ” อีกครั้ง นะคะ ในวันนี้จะมาเรียนให้ท่านผู้ฟังทราบเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการของบุคลากร สถาบันวิทยุบริการ ดังเป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าในขณะนี้สถาบันวิทยุบริการกำลังอยู่ในระหว่าง การขอรับรองคุณภาพจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นการประกันอย่างหนึ่งว่าผู้รับ บริการของสถาบันจะได้บริการที่มีคุณภาพ หนึ่งในวิธีการที่จะตรวจสอบว่าบุคลากรขอวสถาบัน ได้ให้บริการด้วยคุณภาพ คือ การส่งบุคคลจำนวนหนึ่งเข้ามาใช้บริการอย่างมีเงื่อนไขในทุกจุดที่เป็น จุดบริการ โดยบุคคลกลุ่มนี้จะได้รับการให้ข้อมูลและเตรียมสร้างสถานการณ์ในการเข้ามาใช้ บริการ หลังจากนั้นก็จะประเมินการให้บริการที่ได้รับจากบุคลากรของสถาบันวิทยุบริการจาก เกณฑ์ที่กำหนด เป็นต้นว่าประเมินในเรื่อง การชี้แจงรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ใน การให้บริการ การตอบคำถาม ความสะอาดของสถานที่ และความพึงพอใจในภาพรวมของการ ให้บริการ แล้วจึงนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ทางสถิติเป็นภาพรวมของการให้บริการ ซึ่งในการ ประเมินการให้บริการของบุคลากรสถาบันวิทยุบริการนี้จะมีการกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทุกปี ทั้งนี้ก็เพื่อบริการที่มีคุณภาพและความพอใจของผู้รับบริการ

ท่านผู้ฟังคะสถาบันวิทยุบริการได้ใช้การประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ นอกเหนือจากการรับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการเขียน ใส่ไว้ในกล่องรับฟังความคิดเห็น ท่านผู้ฟังสามารถให้ข้อเสนอแนะการให้บริการได้ทุกความเห็น ของผู้รับบริการมีความสำคัญเสมอ สวัสดีค่ะ

ที่มาของข้อมูล รายงานการประเมินการให้บริการของบุคลากรสถาบันวิทยุบริการ