

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารราชการ (e-Document)
และผู้ให้บริการงานสารบรรณส่วนกลาง
กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปี 2568 (1 ตุลาคม 2567 – 30 กันยายน 2568)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารราชการ (e-Document)
และผู้ให้บริการงานสารบรรณส่วนกลาง กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวนผู้รับบริการ 125
คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแบบสอบถาม

1. ผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (N=125)	ร้อยละ
1.1 ผู้บริหาร	3	3.57
1.2 บุคลากรสายวิชาการ	23	27.38
1.3 บุคลากรสายสนับสนุน	79	94.05
1.4 นักศึกษา	11	13.10
1.5 อื่น ๆ (ผู้มาติดต่อภายนอก)	9	10.71

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ระดับคุณภาพของการให้บริการของกองกลาง

- ดีมาก (Excellent) หมายถึง คะแนนเฉลี่ย (Mean) อยู่ระหว่าง 4.50– 5.00
- ดี (Good) หมายถึง คะแนนเฉลี่ย (Mean) อยู่ระหว่าง 3.50– 4.49
- ปานกลาง (Neutral) หมายถึง คะแนนเฉลี่ย (Mean) อยู่ระหว่าง 2.50– 3.49
- พอใช้ (Fair) หมายถึง คะแนนเฉลี่ย (Mean) อยู่ระหว่าง 1.50– 2.49
- ปรับปรุง (Improve) หมายถึง คะแนนเฉลี่ย (Mean) อยู่ระหว่าง 0– 1.49

หัวข้อประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เอกสารราชการ (e-Document)			
1. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	88.32	4.42	ดี
2. ขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	87.52	4.38	ดี
3. สืบค้นหาหนังสือในระบบได้อย่างรวดเร็ว	85.92	4.30	ดี
4. การแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	87.04	4.35	ดี
5. สามารถเรียกดูรายงานผลการบันทึกทะเบียนรับ – ทะเบียนส่งได้	88.96	4.45	ดี
รวม	87.55	4.38	ดี
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย			
1. แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	87.52	4.38	ดี
2. สะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน	89.12	4.46	ดี
3. ป้องกันข้อมูลเสียหาย	84.48	4.22	ดี
4. เก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	85.12	4.26	ดี
รวม	86.56	4.33	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	90.56	4.53	ดีมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อม และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	87.20	4.36	ดี
3. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	92.32	4.62	ดีมาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	86.56	4.33	ดี
5. ติดตาม และประสานงานให้กรณีเร่งด่วน	92.48	4.62	ดีมาก
รวม	89.82	4.49	ดี
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม			
1. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	87.68	4.38	ดี
2. อำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	86.08	4.30	ดี
3. ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	86.56	4.33	ดี
รวม	86.77	4.34	ดี
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	87.97	4.40	ดี

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. จัดอบรมบุคลากรสารบรรณ ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ การเขียนหนังสือราชการ