

สรุปแบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้รับบริการ 78 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	1.1 ชาย	16	20.50
	1.2 หญิง	62	79.50
	รวม	78	100
2.ผู้รับบริการ	2.1 ผู้บริหาร	2	2.26
	2.2 อาจารย์	7	9.00
	2.3 บุคลากรมหาวิทยาลัย	69	88.50
	2.4 นักศึกษา	0	00.00
	2.5 อื่น ๆ (บุคคลภายนอก)	0	00.00
3. เขตพื้นที่/วิทยาเขต	3.1 เขตพื้นที่บางพระ	49	62.80
	3.2 เขตพื้นที่จักรพงษ์ฯ	15	19.20
	3.3 เขตพื้นที่อุเทนถวาย	7	9.00
	3.4 วิทยาเขตจันทบุรี	7	9.00
	รวม	78	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองกลาง

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1. สรุปลความพึงพอใจในภาพรวมของงาน บริหารงานทั่วไป	39.44	57.75	12.68	0.00	0.00	4.24	
2. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน flow chart ที่ชัดเจน	38.03	57.75	12.68	1.41	0.00	4.21	
3. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและ เข้าใจง่าย	39.44	56.34	14.08	0.00	0.00	4.23	
4. การพัฒนาข้อมูลระบบที่ทันสมัย	36.62	54.93	16.90	1.41	0.00	4.15	
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	43.66	53.52	12.68	0.00	0.00	4.28	
6. มีจำนวนช่องทางการให้บริการ เพียงพอ	42.25	52.11	15.49	0.00	0.00	4.24	
7. มีความเอาใจใส่ อธิบายดี และ พร้อมให้บริการ	46.48	50.70	9.86	2.82	0.00	4.28	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
8. สรุปลความพึงพอใจในภาพรวมของงาน อาคารและสถานที่	29.58	61.97	12.68	5.63	0.00	4.05	
9. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน flow chart ที่ชัดเจน	28.17	61.97	14.08	5.63	0.00	4.03	
10. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย	29.58	59.15	18.31	2.82	0.00	4.05	
11. การพัฒนาข้อมูลระบบที่ทันสมัย	29.58	59.15	15.49	5.63	0.00	4.03	
12. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	26.76	66.20	11.27	5.63	0.00	4.04	

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
13. มีจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ	29.58	57.75	16.90	5.63	0.00	4.01	
14. มีความเอาใจใส่ อธิบายดี และพร้อมให้บริการ	33.80	50.70	16.90	8.45	0.00	4.00	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
15. สรุปลความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ	35.21	59.15	14.08	1.41	0.00	4.17	
16. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน flow chart ที่ชัดเจน	33.80	59.15	15.49	1.41	0.00	4.14	
17. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	30.99	61.97	15.49	1.41	0.00	4.12	
18. การพัฒนาข้อมูลระบบที่ทันสมัย	30.99	60.56	15.49	2.82	0.00	4.09	
19. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	36.62	59.15	12.68	1.41	0.00	4.19	
20. มีจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ	30.99	60.56	15.49	2.82	0.00	4.09	
21. มีความเอาใจใส่ อธิบายดี และพร้อมให้บริการ	32.39	61.97	14.08	1.41	0.00	4.14	
22. ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	35.21	57.75	15.49	1.41	0.00	4.15	
โดยรวมเฉลี่ย						4.13	
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น						82.67	