

สรุปแบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้รับบริการ 71 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	1.1 ชาย	19	26.8
	1.2 หญิง	52	73.2
	รวม	71	100
2.อายุ	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.4
	2.2 อายุ 20-30 ปี	15	21.1
	2.3 อายุ 31-40 ปี	35	49.3
	2.4 อายุ 41-50 ปี	3	23.9
	2.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป	1	4.2
	รวม	71	100
3.วุฒิการศึกษาสูงสุด	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	9.9
	3.2 ปริญญาตรี	47	66.2
	3.3 ปริญญาโท	12	16.9
	3.4 ปริญญาเอก	5	7
	รวม	71	100
4.ผู้รับบริการ	4.1 บุคลากรสายวิชาการ	17	24.3
	4.2 บุคลากรสายสนับสนุน	50	71.4
	4.3 นักศึกษา	4	4.3
	4.4 อื่น ๆ	0	0
	รวม	71	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองกลาง

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
2.1.1 งานบริหารงานทั่วไป	36	50.7
2.1.2 งานออกแบบและอาคารสถานที่	11	15.5
2.1.3 งานบริการ	12	16.9
2.1.4 งานประชาสัมพันธ์	12	16.9
รวม	71	100

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองกลาง

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1. ให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความเร็วในการให้บริการ	35.21	47.89	12.68	2.82	1.41	4.13	ดีมาก
2. การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง	29.58	54.93	14.08	0	1.41	4.11	ดีมาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	26.76	52.11	14.08	7.04	0	3.99	ดี
4. ระยะเวลาการคอยให้การรับบริการมีความเหมาะสม	26.76	52.11	15.49	4.23	1.41	3.99	ดี
5. การให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	29.58	52.11	11.27	4.23	2.82	4.01	ดีมาก
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	33.80	52.11	11.27	1.41	1.41	4.15	ดีมาก
7. ความเหมาะสมของบุคลิภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	22.54	59.15	14.08	2.82	1.41	3.99	ดี
8. สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	28.17	54.93	15.49	1.41	0	4.10	ดีมาก

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
การบริการทางโทรศัพท์ – โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1.อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ	21.13	64.79	11.27	1.41	1.41	4.03	ดีมาก
2. อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	26.76	54.93	15.49	1.41	1.41	4.04	ดีมาก
3. ผู้รับโทรศัพท์ทักทายต้อนรับอย่างสุภาพ แสดงถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	21.13	59.15	14.08	4.23	1.41	3.94	ดี
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม							
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	29.58	56.34	12.68	1.41	0	4.14	ดีมาก
2. ได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	25.35	53.52	16.90	1.41	2.82	3.94	ดี
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ	26.76	54.93	14.08	1.41	2.82	4.01	ดีมาก
โดยรวมเฉลี่ย						4.04	ดีมาก
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น						80.82	

2.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

- จะมีการพัฒนาด้านบุคลากรเพิ่ม
- เป็นหน่วยงานที่ให้บริการส่วนกลางรวมทั้งหมดของมหาวิทยาลัย
- ควรมีเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยกว่านี้
- การให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ควรมีอาชีพมากกว่านี้ บุคลิกภาพและการแต่งการที่ดีและเหมาะสม

- เพิ่มบุคลากร
- เวลาแจ้งซ่อมต่างๆอยากให้มารวดเร็วกว่านี้

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองกลาง

- เรียงลำดับการสั่งงาน
- เจ้าหน้าที่เล่นแต่เกมส์ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ขอให้ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน และควรมีมารยาทที่ดีกับผู้ที่มาติดต่อ