

สรุปแบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้รับบริการ 80 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	1.1 ชาย	23	28.7
	1.2 หญิง	57	71.3
	รวม	80	100
2.อายุ	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	6	7.5
	2.2 อายุ 20-30 ปี	18	22.5
	2.3 อายุ 31-40 ปี	33	41.2
	2.4 อายุ 41-50 ปี	18	22.5
	2.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป	5	6.3
	รวม	80	100
3.วุฒิการศึกษาสูงสุด	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	10
	3.2 ปริญญาตรี	62	77.5
	3.3 ปริญญาโท	7	8.8
	3.4 ปริญญาเอก	3	3.7
	รวม	80	100
4.ผู้รับบริการ	4.1 บุคลากรสายวิชาการ	6	7.6
	4.2 บุคลากรสายสนับสนุน	58	73.4
	4.3 นักศึกษา	15	19
	รวม	80	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองกลาง

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
2.1.1 งานบริหารงานทั่วไป	47	58.8
2.1.2 งานออกแบบและอาคารสถานที่	19	23.7
2.1.3 งานบริการ	14	17.5
รวม	80	100

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองกลาง

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1. ให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความเร็วในการให้บริการ	47.89	46.48	15.49	1.41	1.41	4.23	
2. การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง	49.30	46.48	14.08	2.82	0	4.26	
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	53.52	38.03	18.31	2.82	0	4.26	
4. ระยะเวลาการคอยให้การรับบริการมีความเหมาะสม	46.48	45.07	18.31	1.41	1.41	4.19	
5. การให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	47.89	45.07	16.90	1.41	1.41	4.21	
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	49.30	45.07	14.08	4.23	0	4.24	
7. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	49.30	43.66	15.49	4.23	0	4.23	
8. สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	52.11	42.25	11.27	5.63	1.41	4.23	

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม							
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	52.11	42.25	16.90	1.41	0	4.29	
2. ได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	52.11	38.03	16.90	4.23	1.41	4.19	
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ	52.11	42.25	12.68	4.23	1.41	4.25	
โดยรวมเฉลี่ย						4.29	
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น						84.66	

2.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

- ลิฟต์เสียบ่อย

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองกลาง

- แก้ไขหอนาฬิกา