

สรุปแบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้รับบริการ 92 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	1.1 ชาย	34	37
	1.2 หญิง	58	63
	รวม	92	100
2.ผู้รับบริการ	2.1 ผู้บริหาร	1	1.1
	2.2 อาจารย์	5	5.4
	2.3 บุคลากรมหาวิทยาลัย	38	41.3
	2.4 นักศึกษา	22	23.9
	2.5 อื่น ๆ (บุคคลภายนอก)	26	28.3
3. เขตพื้นที่/วิทยาเขต	3.1 เขตพื้นที่บางพระ	83	90.2
	3.2 เขตพื้นที่จักรพงษ์ฯ	2	2.2
	3.3 เขตพื้นที่อุเทนถวาย	5	5.4
	3.4 วิทยาเขตจันทบุรี	2	2.2
	รวม	92	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. สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของงาน บริหารงานทั่วไป	85.92	40.85	0	1.41	1.41	4.61	
2. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน flow chart ที่ชัดเจน	84.51	42.25	0	1.41	1.41	4.60	
3. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและ เข้าใจง่าย	84.51	42.25	0	1.41	1.41	4.60	
4. การพัฒนาข้อมูลระบบที่ทันสมัย	81.69	43.66	1.41	1.41	1.41	4.57	
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	78.87	47.89	0	1.41	1.41	4.55	
6. มีจำนวนช่องทางการให้บริการ เพียงพอ	80.28	46.48	0	1.41	1.41	4.57	
7. มีความเอาใจใส่ อธิบายดี และ พร้อมให้บริการ	81.69	45.07	0	1.41	1.41	4.58	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
8. สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของงาน อาคารและสถานที่	81.69	43.66	1.41	0	2.82	4.55	
9. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน flow chart ที่ชัดเจน	85.92	38.03	2.82	0	2.82	4.58	
10. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย	77.46	46.48	2.82	0	2.82	4.51	
11. การพัฒนาข้อมูลระบบที่ทันสมัย	76.06	49.30	1.41	0	2.82	4.51	
12. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	78.86	45.07	2.82	0	2.82	4.52	

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด(1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
13. มีจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ	83.10	42.25	1.41	1.41	1.41	4.58	
14. มีความเอาใจใส่ อธิบายดี และพร้อมให้บริการ	85.92	38.03	2.82	0	2.82	4.58	
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
15. สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ	85.92	40.85	0	0	2.82	4.60	
16. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน flow chart ที่ชัดเจน	85.92	40.85	0	0	2.82	4.60	
17. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	81.69	45.07	0	0	2.82	4.57	
18. การพัฒนาข้อมูลระบบที่ทันสมัย	76.06	50.70	0	0	2.82	4.52	
19. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	78.87	47.89	0	0	2.82	4.54	
20. มีจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ	85.51	42.25	0	0	2.82	4.59	
21. มีความเอาใจใส่ อธิบายดี และพร้อมให้บริการ	85.92	39.44	1.41	0	2.82	4.59	
22. ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	94.37	30.99	1.41	0	2.82	4.65	
โดยรวมเฉลี่ย						4.57	
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น						91.40	

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองกลาง

-ควรปรับปรุงการให้บริการและด้านภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยให้มากกว่านี้

-ให้คำแนะนำ กรณีมีข้อซักถาม บริการดี

-ขยันดีครับ

-ควรมีเวรรักษาการณ์ประจำอาคาร เพื่อความปลอดภัย

-ดีมาก

-ในส่วนของการบริการด้านงานอาคารสถานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากควรปรับปรุง

-ได้ความร่วมมือและช่วยเหลือดีมากค่ะ

-บริการเยี่ยม

-มีการบริการที่ดี ให้การต้อนรับในตอนที่มาติดต่อสอบถาม ทุกครั้ง

-ตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือ ทุกครั้งได้ดี

-ควรมี รปภ.และกล้องวงจรปิด เพิ่มเพื่อความปลอดภัย แ