

สรุปแบบประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการยานพาหนะของกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้รับบริการ 193 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	55	28
	หญิง	140	72
	รวม	193	100
สังกัด	กพน.	41	21.2
	สยศ.	32	16.6
	สวพ.	18	9.3
	กบ.	10	5.2
	กผ.	8	4.1
	กค.	9	4.7
	กก.	5	2.6
	สอ.	12	6.2
	สบ.	4	2.1
	สวส.	1	0.5
	สวท.	8	4.1
	วศ.น.	1	0.5
	สพ.	10	5.2
	วท.	4	2.1
	มนสศ.	2	1
	กท.	5	2.6
	กม.	8	4.1
	สนร.	3	1.6
	สภม.	3	1.6
	ศบพ.	5	2.6
	ตสน.	4	2.1
	รวม	193	100
สถานภาพ ผู้บริการ	เจ้าหน้าที่	151	78.2
	ผู้บริหาร	30	15.5
	อาจารย์	8	4.1
	นักศึกษา	4	2.2
	รวม	193	100
พื้นที่การให้บริการ	ในจังหวัด 11% ต่างจังหวัด 89%		

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานขับรถยนต์ที่ให้บริการ	นายสุพรรณ อัญชลี	20	3.95
	นายบุญมี สารผล	13	3.96
	นายจักริน เกตุบาง	31	3.68
	นายประเสริฐ บุสุวะ	29	3.96
	นายกัลยา สีวะจุม	25	3.96
	นายนิรุทธิ์ นภาพันธุ์	34	3.71
	นายทรงวิทย์ ธนธรรุ่งเรือง	17	3.68
	นายคมกฤช ศรีวังราช	21	3.71
	นายรักษา นิธิวรรณะ	3	3.71
	รวม	193	4.00

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์

ประเด็นสำรวจ	ประเด็นความพึงพอใจด้านสภาพยานพาหนะ					
	มาก (5)	ปาน กลาง (4)	น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ร้อยละ	ระดับ
1. สภาพรถรางมีความพร้อมในการให้บริการ	170	20	3		88.08	มาก
2. ความสะอาดภายในยานพาหนะ	180	11	2		93.26	มาก
3. ความเหมาะสมกับงานและจำนวนผู้โดยสาร	182	10	2		94.30	มาก
4. โดยภาพรวมยานพาหนะมีความเหมาะสม และให้ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในการโดยสาร	176	15	2		91.19	มาก
ประเด็นสำรวจ	ประเด็นความพึงพอใจด้านพนักงานขับรถยนต์					
	มาก (5)	ปาน กลาง (4)	น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ร้อยละ	ระดับ
1. การนัดหมาย และความตรงต่อเวลา	192	1			99.48	มาก
2. การแต่งกาย มีความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	184	9			95.34	มาก
3. การใช้วาจา กิริยามารยาท และรู้จักกาลเทศะ	190	3			98.45	มาก

ประเด็นสำรวจ	ประเด็นความพึงพอใจด้านพนักงานขับรถยนต์					
	มาก (5)	ปาน กลาง (4)	น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ร้อยละ	ระดับ
4. ความพร้อมของพนักงานขับรถยนต์	189	2	2		97.93	มาก
5. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีน้ำใจ และให้ความช่วยเหลือต่อผู้ใช้บริการ	186	6	1		96.37	มาก
6. ความรอบรู้เกี่ยวกับเส้นทาง การรักษา กฎจราจร มีมารยาทในการขับขี และ ความปลอดภัยในการโดยสารรถยนต์	183	8	2		94.82	มาก
7. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อมี เหตุขัดข้อง	178	12	3		92.23	มาก
8. การให้คำแนะนำ/ การตอบคำถาม	181	11	1		93.78	มาก
ประเด็นความพึงพอใจภาพรวม	180	11	2		93.26%	มาก

ข้อเสนอแนะ

1. ดีมาก สุภาพและขับรถนิ่มสบาย
2. มารยาทดี
3. ควรมีการศึกษาเส้นทางก่อนเดินทางในต่างจังหวัด ฝึกการใช้ GPS นำทางเพื่อไปให้ถูกต้อง
4. บริการดี สุภาพ
5. มีน้ำใจช่วยยกเอกสาร พุดจาไฟเราะ และขับรถระมัดระวัง
6. ขับรถให้ช้าลงจะได้มีความปลอดภัยมากขึ้น และควรศึกษาเส้นทางก่อนการเดินทางในต่างจังหวัด ฝึกการใช้ GPS นำทาง เพื่อไปให้ถูกต้องยังจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร
7. เพิ่มอุปกรณ์ ฆ่าเชื้อภายในรถ (แอลกอฮอล์) สำหรับล้างมือ ป้องกันการติดเชื้อโควิด