

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

แผนกประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อแผนกประกันคุณภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 36 คน

จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40% ดังตารางที่ 1
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40% ดังตารางที่ 2
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 58.30% ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	30.64%
หญิง	25	69.40%
รวม	36	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	-	-
31-40 ปี	13	36.70%
41-50 ปี	15	40%
51 ปีขึ้นไป	8	23.30%
รวม	36	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	4	11.10%
บุคลากรสายวิชาการ	21	58.30%
บุคลากรสายสนับสนุน	10	27.80%
อื่นๆโปรดระบุ.....	1	2.80%
รวม	36	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.28
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.28
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.17
ค่าเฉลี่ย	4.24
2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	4.42
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.30
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.33
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.30
ค่าเฉลี่ย	4.34
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.07
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.17
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.30
ค่าเฉลี่ย	4.18
4. ผลจากการให้บริการ	
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.55
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.55
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.45
ค่าเฉลี่ย	4.52
ค่าเฉลี่ย ข้อ 1 - 4	4.32

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

3.1.1 ช่องการสื่อสารดี

3.1.2 มีการติดตามงานที่ดี

3.1.3 อธิบายดี

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.2.1 ควรมีการประสานงานข้อมูลทางออนไลน์มากขึ้น

3.2.2 การชี้แจงพัฒนาการปรับเปลี่ยนรูปแบบของระบบงานประกันใหม่ๆ