

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

แผนกวิชาการ วิจัย และบริการวิชาการ เขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของฝ่ายวิชาการและวิจัย มีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 100 คน

จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54 ดังตารางที่ 1
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 26ปี คิดเป็นร้อยละ 46 ดังตารางที่ 2
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพ คือ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54 ดังตารางที่ 3
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ วุฒิการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	54
หญิง	46	46
รวม	100	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	46	46
26-35 ปี	21	21
36-45 ปี	18	18
46-55 ปี	10	10
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	5	5
รวม	100	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สถานภาพ		
บุคลากรสายวิชาการ	32	32

บุคลากรสายสนับสนุน	14	14
นักศึกษา	54	54
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	34
ปริญญาตรี	36	36
ปริญญาโท	17	17
ปริญญาเอก	13	13
รวม	100	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน	ค่าเฉลี่ย
2.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	
1.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.72
2.ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.59
3.ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.63
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65

2.2 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow Chart) ที่ชัดเจน	4.55
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.53
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.67
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.49
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4.54
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4.64

ค่าเฉลี่ยรวม	4.56
2.4 ผลจากการให้บริการ	
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4.72
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.74
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4.7
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ	3.73
ค่าเฉลี่ยรวม	4.72
ค่าเฉลี่ยรวม ข้อ 2.1 – 2.4	4.64

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- 3.1.1 ให้บริการได้ตรงความต้องการ
- 3.1.2 ความชัดเจนถูกต้อง
- 3.1.3 ถามปัญหาวิชาการตอบได้ทุกเรื่อง
- 3.1.4 ในภาพรวม บุคลากรให้บริการดี รวดเร็ว ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและเป็นมิตร
- 3.1.5 อ่อนน้อมถ่อมตน
- 3.1.6 การให้ข้อมูลข่าวสารทั้งแหล่งตีพิมพ์และแหล่งทุน
- 3.1.7 มีการให้คำแนะนำดีค่ะ
- 3.1.8 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 3.2.1 บางครั้งอาจมีซ้ำบ้าง
- 3.2.2 ควรเพิ่มบุคลากร
- 3.2.3 ทำงานใดควรทำให้แล้วเสร็จ ถูกต้อง สมบูรณ์ ไม่ต้องมาแก้ไขทีหลัง
- 3.2.4 เพิ่มบุคลากร
- 3.2.5 ตารางการสอนให้ตรงกับระบบวิชั่นไม่ทับซ้อนส่งให้เจ้าหน้าที่ในการทำงานให้ถูกต้อง
- 3.2.6 เน้นซ้ำ