

สรุปแบบประเมิน
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้ให้บริการทั้งสิ้น 1,277 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	465	36.41
	1.2 หญิง	812	63.59
	รวม	1,277	100.00
2. อายุ	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	509	39.86
	2.2 อายุ 20 – 30 ปี	463	36.26
	2.3 อายุ 31 – 40 ปี	163	12.76
	2.4 อายุ 41 – 50 ปี	56	4.39
	2.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป	86	6.73
	รวม	1,277	100.00
3. วุฒิการศึกษา สูงสุด	3.1 ต่ำกว่า ปริญญาตรี	99	7.75
	3.2 ปริญญาตรี	964	75.49
	3.3 ปริญญาโท	146	11.43
	3.4 ปริญญาเอก	68	5.32
	รวม	1,277	100.00
3. ผู้รับบริการ	4.1 บุคลากรสายวิชาการ	236	19.23
	4.2 บุคลากรสายสนับสนุน	364	29.67
	4.3 นักศึกษา	585	47.68
	4.4 อื่นๆ.....	42	3.42
	รวม	1,227	100.00

หัวข้อ	หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
กิจกรรมการให้บริการ	1.1 งานบริหารงานทั่วไป	115	9.37
	1.2 งานกิจกรรม วินัย และปกครอง	326	26.57
	1.3 งานกีฬาและนันทนาการ	185	15.08
	1.4 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	262	21.35
	1.5 งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	339	27.63
	รวม	1,277	100.00

สรุปแบบประเมิน
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตอนที่ 2

ตารางสรุปความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำไปใช้ / และความคิดเห็นในการเข้าร่วมกิจกรรม

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ							
1.1 การให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ	27.18	19.21	53.61	-	-	3.73	มาก
1.2 การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง	36.42	51.61	11.97	-	-	4.24	มากที่สุด
1.3 การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน หลัง	28.24	52.14	19.62	-	-	4.08	มาก
1.4 ระยะเวลาการคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	32.11	58.62	9.27	-	-	4.22	มากที่สุด
1.5 การให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	42.61	56.28	1.11	-	-	4.41	มากที่สุด
1.6 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	48.64	38.61	12.75	-	-	4.35	มากที่สุด
1.7 ความเหมาะสมของบุคลากรและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	38.41	52.44	9.11	-	-	4.29	มากที่สุด
1.8 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	39.93	53.82	62.25	-	-	4.33	มากที่สุด
2. การบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ							
2.1 อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ	36.24	58.61	5.15	-	-	4.31	มากที่สุด
2.2 อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	42.61	53.61	3.78	-	-	4.38	มากที่สุด
2.3 ผู้รับโทรศัพท์กล่าวต้อนรับอย่างสุภาพแสดงถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	36.62	52.41	8.97	-	-	4.29	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม							
3.1 ได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ	21.22	56.24	22.54	-	-	3.98	มาก
3.2 ได้รับการรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	36.24	48.63	15.13	-	-	4.21	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	39.41	52.64	23.85	-	-	4.31	มากที่สุด
โดยรวมเฉลี่ย						4.22	มากที่สุด
ร้อยละโดยภาพรวม (ข้อ 1.1 – 3.2) = $4.22 \times 100 / 5$						84.40	-

2.1 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มทร.ตะวันออก

2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มทร.ตะวันออก

1. ควรปรับปรุงสนามกีฬาให้เพียงพอต่อการใช้งาน
2. บอร์ดประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
3. ควรเพิ่มช่องทางการจัดหางานให้นักศึกษาทำและมีรายได้ระหว่างเรียนเพิ่มขึ้น
4. ต้องการบริการด้านการทำงานจิตอาสา (ประกอบ กยศ.)
5. ต้องการข้อมูลการป้องกันการท้องในวัยเรียน
6. อยากให้เพิ่มการบริการด้านสุขภาพอนามัย มากขึ้น
7. ควรปรับปรุงงานบริการไปรษณีย์ ให้ดีขึ้น
8. การเบิกค่าอุบัติเหตุต้องกลับไปแก้ไปรับรองแพทย์ ควรแนะนำให้ทราบชัดเจนขึ้น

**แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี
 อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป
- 1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่า ปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
- 1.4 ผู้รับบริการ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน
 นักศึกษา อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ตรงกับ
ความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าท่านพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา ที่ท่านได้รับบริการ
ในระดับใด

- 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ มาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ น้อยที่สุด

2.1 กิจกรรมการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา แต่ละงาน

- งานบริหารงานทั่วไป
- งานกิจกรรม วินัย และการปกครอง
- งานกีฬาและนันทนาการ
- งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา
- งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

2.2 ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ					
1.1 การให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.2 การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง					
1.3 การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
1.4 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม					
1.5 การให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรืออื่น ในการให้บริการ					
1.6 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
1.7 ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
1.8 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง					
2. การบริการทางโทรศัพท์ โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2.1 อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.2 อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.3 ผู้รับโทรศัพท์กล่าวต้อนรับอย่างสุภาพแสดงถึงความเอาใจใส่ และกระจือหรืออื่นในการให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม					
3.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ					
3.2 ได้รับบริการรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
3.2 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ					

2.3 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มทร.ตะวันออก

.....

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มทร.ตะวันออก

.....

หมายเหตุ : ตอบแบบสำรวจ 1 คน/ชุด

ขอบคุณสำหรับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
 ต่อการพัฒนาของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

“สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อสนับสนุน
 การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย”