



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพ
ปีการศึกษา 2562

สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

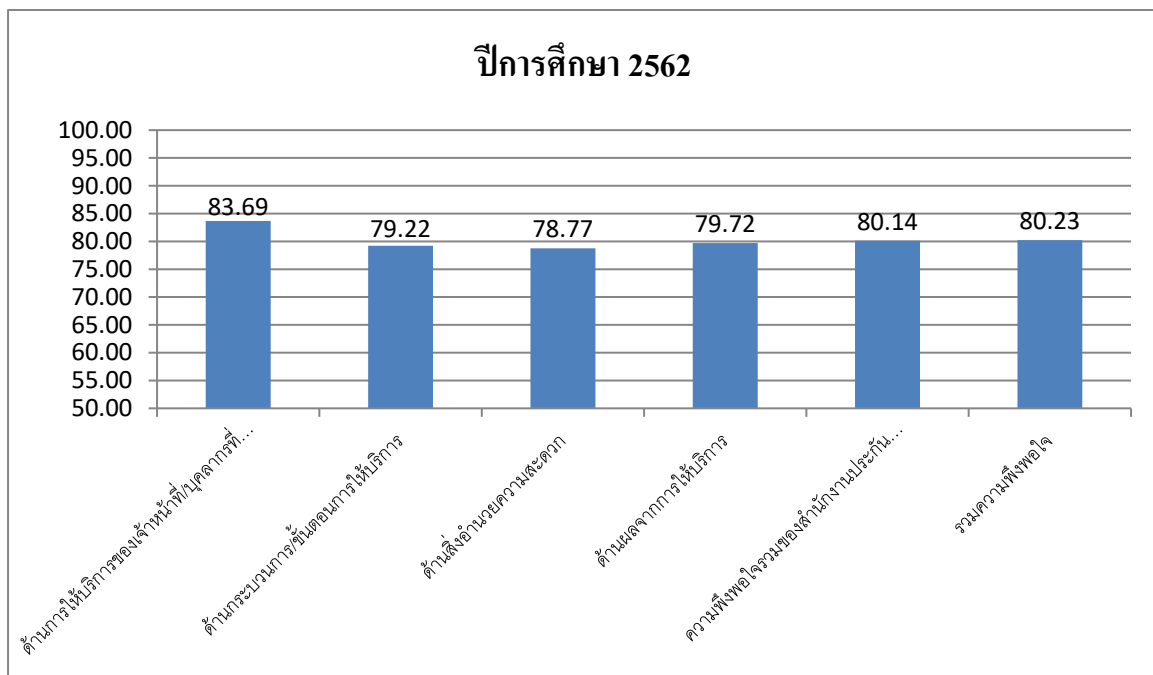
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการบริการ

สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2562

สรุปผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2562 มีค่าเฉลี่ยรวม จากคะแนนเต็ม 5 โดยสรุปผลคะแนนตามหัวข้อการประเมิน จากแบบสอบถามที่ประเมินโดยผู้ที่ใช้บริการสำนักงานประกันคุณภาพ จำนวน 141 คนดังนี้

หัวข้อการประเมิน	คะแนน (ร้อยละ)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจ่หรือร้น เต็มใจให้บริการ	84.96
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.12
1.3 ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	82.98
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
2.1 การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	78.01
2.2 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	80.71
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	80.43
2.4 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	77.73
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	78.87
3.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	78.58
3.3 มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	78.87
4. ด้านผลจากการให้บริการ	
1.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	82.27
1.2 ได้รับการที่เป็นประโยชน์	82.13
1.3 มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	77.02
1.4 มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	77.45
5. ความพึงพอใจรวมของสำนักงานประกันคุณภาพ	80.14
รวมความพึงพอใจ	80.23

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการบริการในแต่ละด้านของสำนักงานประกันคุณภาพ
ประจำปีการศึกษา 2562



จุดเด่นของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่สารบรรณแต่งตัวเรียบร้อย
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ วาจาไพเราะ เหมาะสม
- บุคลากรเอาใจใส่ต่อการให้บริการ
- ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่บริการอย่างดียเยี่ยม
- ติดต่อสะดวก รวดเร็ว ติดต่อย่าย
- ตอบคำถามได้ทุกข้อสงสัย

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

- ควรจัดหาบุคลากรเพิ่มเนื่องจากงานมีจำนวนมากเกินจำนวนผู้ให้บริการ
- ความไม่ชัดเจนของแนวทางในการทำประกันของหน่วยงานต่างๆซ้ำ รวมถึงข้อกำหนดด้านประกัน ไม่มีความแน่นอน ขาดขั้นตอนกระบวนการที่หน่วยงานจะนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม
- การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ประกัน ระบบการดำเนินงาน หรือ แบบฟอร์มใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรทุกระดับ ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงกระทันหัน สำนักงานประกันควรแจ้งระบบและกลไกตั้งแต่ต้นปีการศึกษา ซึ่งผลการเปลี่ยนแปลงระบบซ้ำทำให้บุคลากรทำงานซ้ำซ้อน เช่น หน่วยงานแต่งตั้งคำสั่งไปแล้ว ต้องมาแต่งตั้งคำสั่งใหม่อีก