



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพ
ปีการศึกษา 2563

สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

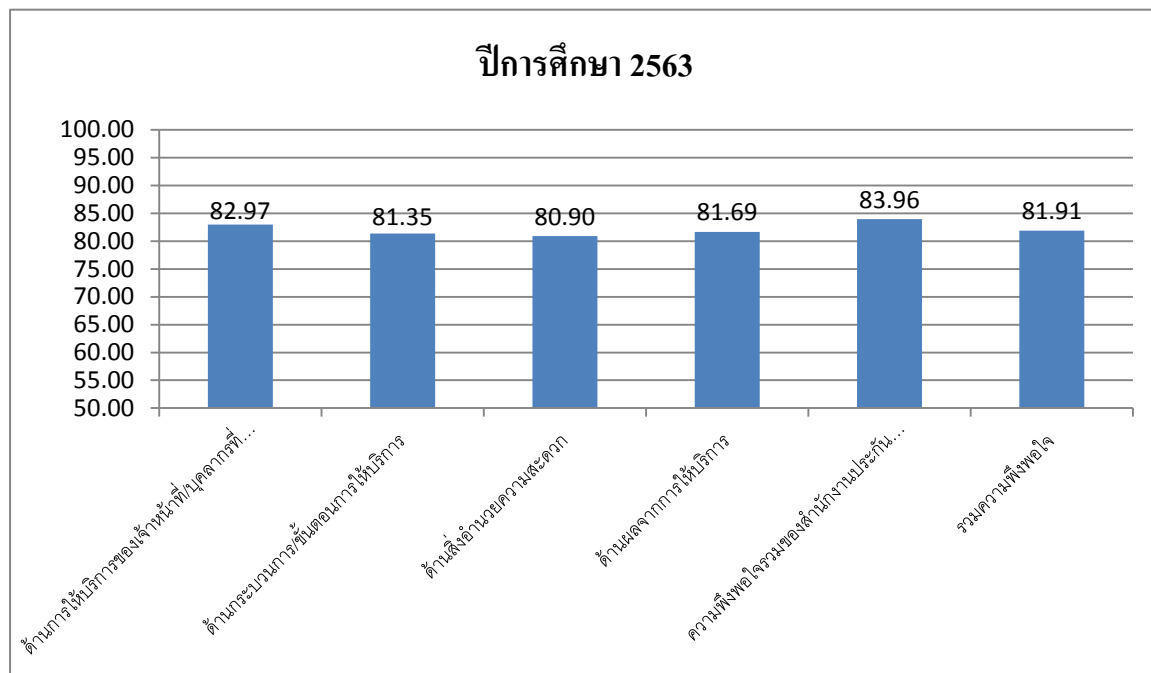
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการบริการ

สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2563

สรุปผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2563 มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 โดยสรุปผลคะแนนตามหัวข้อการประเมิน จากแบบสอบถามที่ประเมินโดยผู้ที่ใช้บริการสำนักงานประกันคุณภาพ จำนวน 74 คนดังนี้

หัวข้อการประเมิน	คะแนน (ร้อยละ)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	79.95
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	86.10
1.3 ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	80.21
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
2.1 การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	78.61
2.2 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	83.16
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	82.35
2.4 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	77.81
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	77.81
3.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	82.09
3.3 มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	80.21
4. ด้านผลจากการให้บริการ	
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	79.14
4.2 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	84.22
4.3 มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	81.02
4.4 มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	78.88
5. ความพึงพอใจรวมของสำนักงานประกันคุณภาพ	83.96
รวมความพึงพอใจ	81.91

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการบริการในแต่ละด้านของสำนักงานประกันคุณภาพ
ประจำปีการศึกษา 2563



สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้รับคะแนนความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการอยู่ที่ร้อยละ 82.97 หรือคิดเป็น 4.15 คะแนน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 81.35 หรือคิดเป็น 4.07 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 80.90 หรือคิดเป็น 4.05 คะแนน ด้านผลจากการให้บริการ ร้อยละ 81.69 หรือคิดเป็น 4.08 คะแนน ความพึงพอใจรวมของสำนักงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 83.96 หรือคิดเป็น 4.20 คะแนน และรวมความพึงพอใจทั้งหมดของการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพอยู่ที่ร้อยละ 81.95 หรือคิดเป็น 4.10 คะแนน

จุดเด่นของการให้บริการ

- เป็นหน่วยงานที่จัดการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และรวบรวมตัวชี้วัดทั้งหมดในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

- ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการและกระบวนการทำงานอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีแก่องค์กร
- ไม่ควรเปลี่ยนแปลงฟอร์มสำหรับการดำเนินงานบ่อย ๆ เนื่องจากทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน