



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพ
ปีการศึกษา 2564

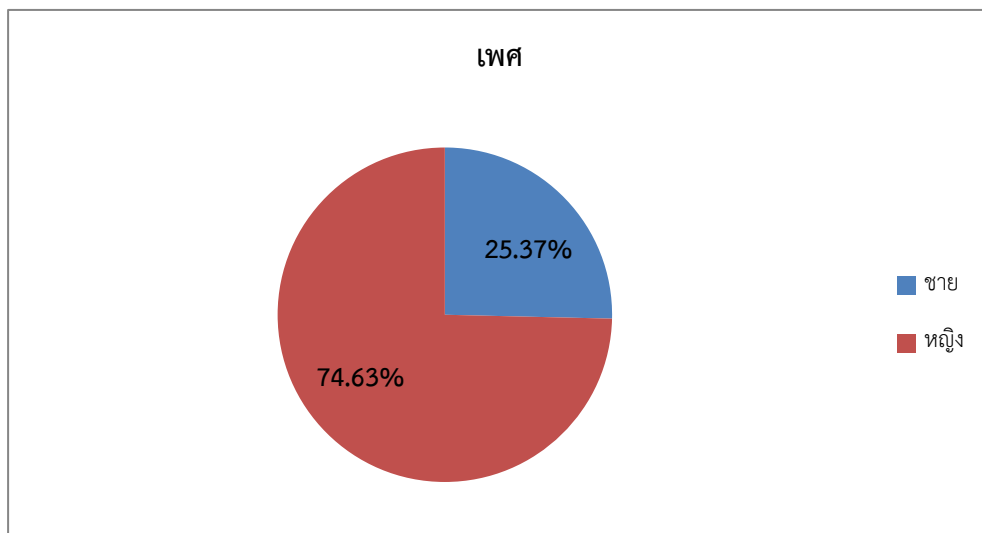
สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการบริการ

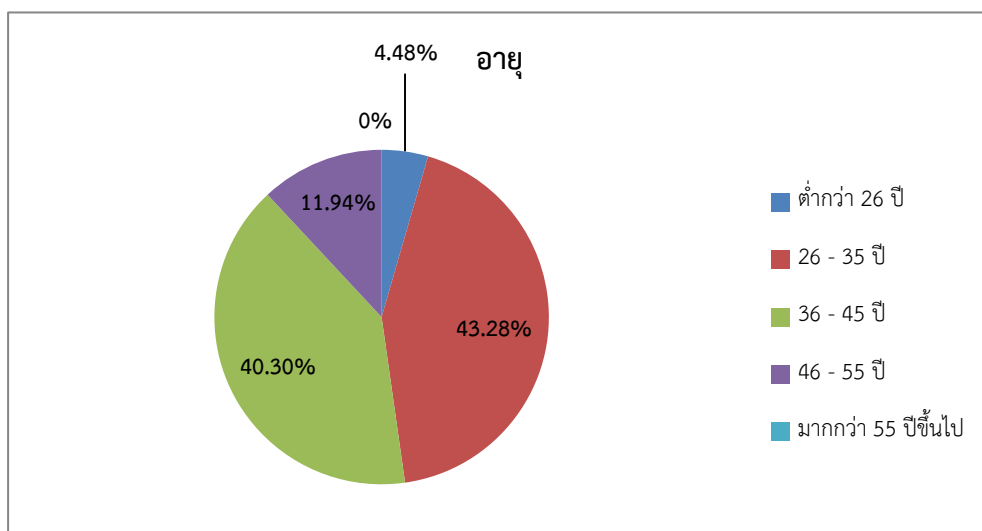
สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2564

สรุปผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2564 มีค่าเฉลี่ยรวมจากคะแนนเต็ม 5 โดยสรุปผลคะแนนตามหัวข้อการประเมิน จากแบบสอบถามที่ประเมินโดยผู้ที่ใช้บริการสำนักงานประกันคุณภาพ จำนวน 67 คนสามารถสรุปได้ดังนี้

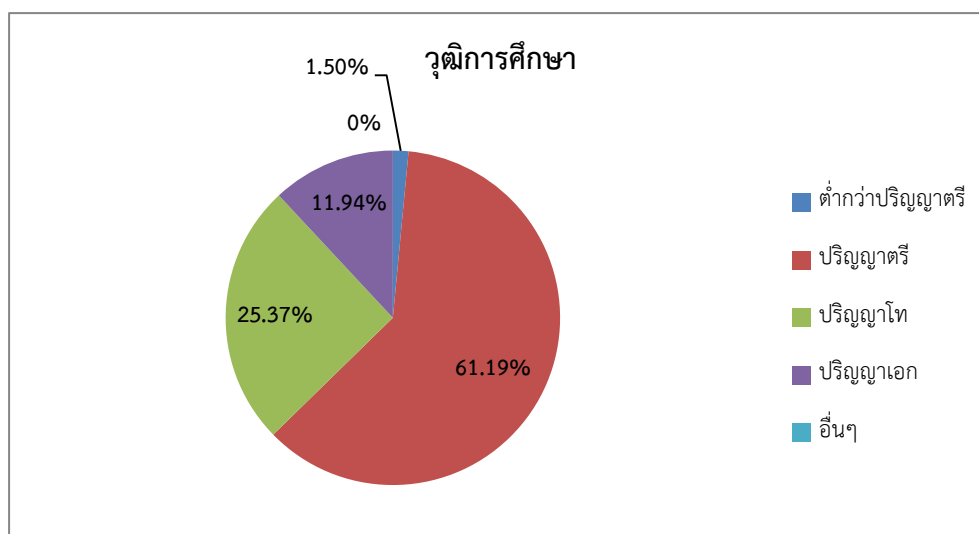
เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



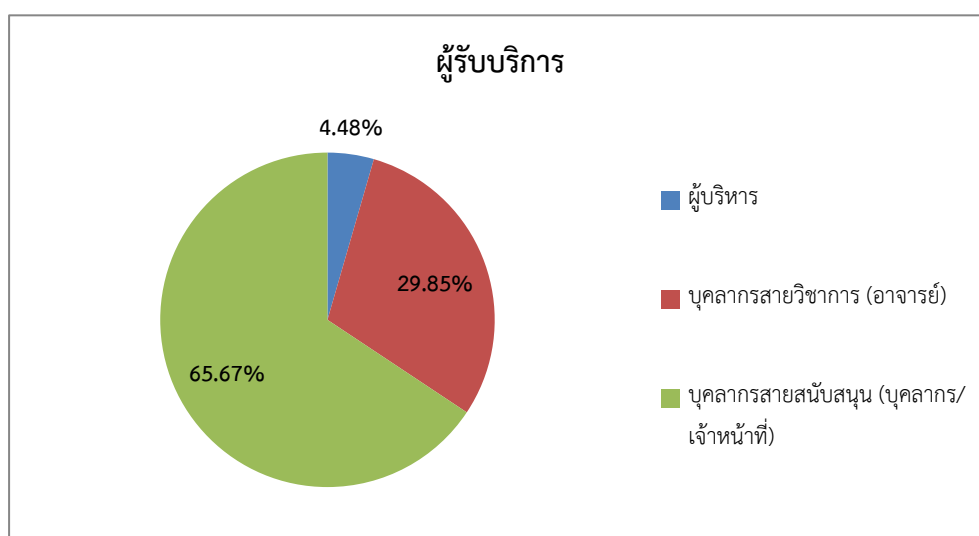
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



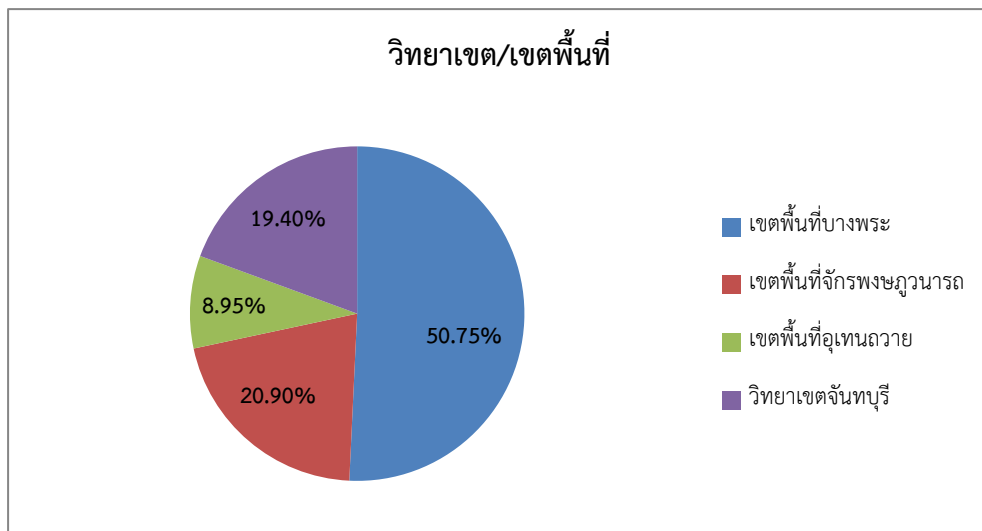
วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



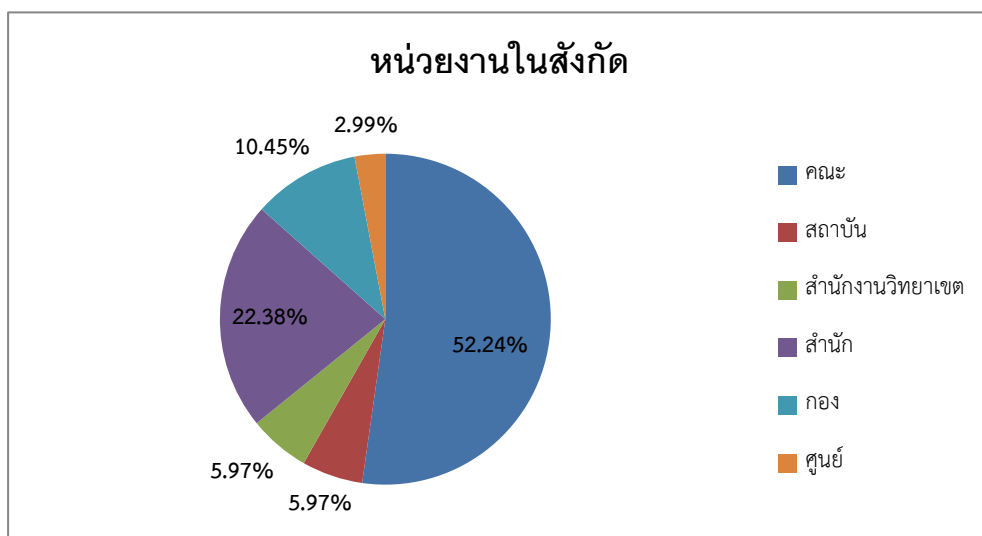
ผู้รับบริการ



วิทยาเขต/เขตพื้นที่



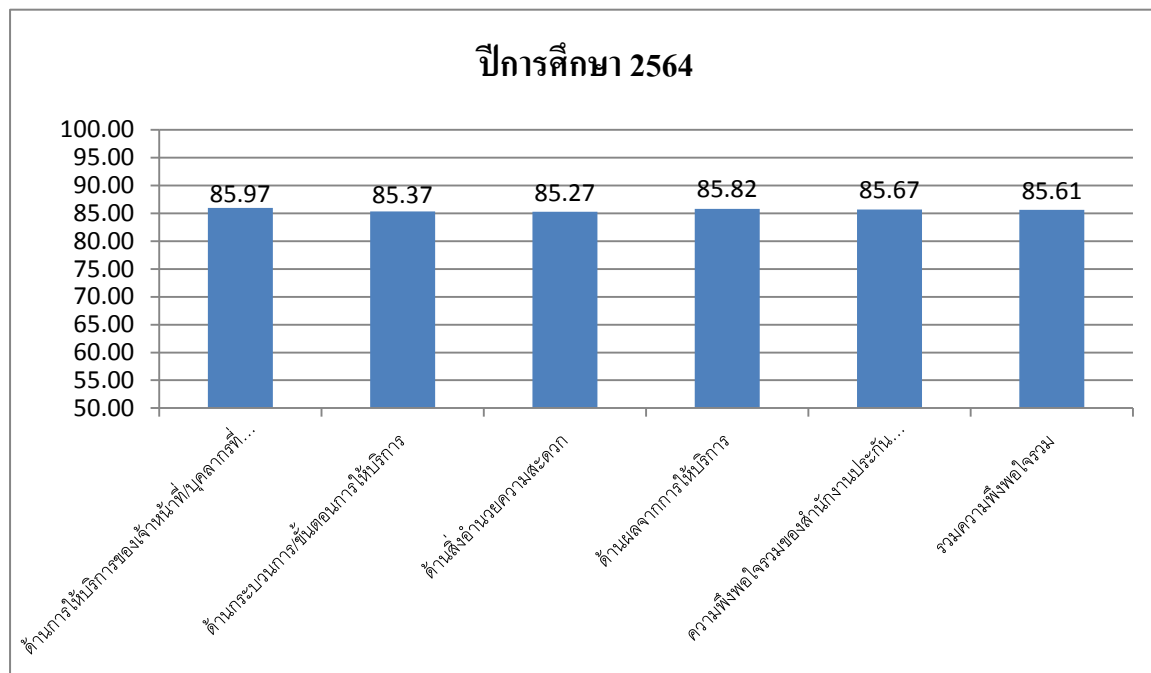
หน่วยงานในสังกัด



ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันคุณภาพ

หัวข้อการประเมิน	คะแนน (ร้อยละ)
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	83.88
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	88.06
1.3 ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	85.97
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
2.1 การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	84.78
2.2 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	85.67
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	87.46
2.4 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	83.58
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	84.18
3.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	83.88
3.3 มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	87.76
4. ด้านผลจากการให้บริการ	
1.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	85.67
1.2 ได้รับการที่เป็นประโยชน์	88.66
1.3 มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	83.88
1.4 มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	85.07
5. ความพึงพอใจรวมของสำนักงานประกันคุณภาพ	85.67
รวม	85.61

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการบริการในแต่ละด้านของสำนักงานประกันคุณภาพ
ประจำปีการศึกษา 2564



จุดเด่นของการให้บริการ

- บุคลากรทุกคนเต็มใจให้บริการ ช่วยหน่วยงานแก้ไขปัญหาและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี
- ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ติดต่oได้ง่าย
- บุคลากรมีความรู้ สามารถให้ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพได้อย่างถูกต้อง
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม
- บุคลากรมีความพยายามในการหาข้อมูลที่ต้องการมาตอบผู้รับบริการ
- มีการแจ้งข่าวสารและติดตามงานด้านประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

- ควรมีการจัดอบรมความรู้ด้านการประกันคุณภาพเพิ่มเติม เช่น แนวทางการเขียนเล่มประกันคุณภาพ เพื่อให้ตรงตามเกณฑ์ เนื่องจากในบางครั้งทางสาขาก็ยังเขียนตามความเข้าใจของตนเอง
- ควรพัฒนาระบบให้เข้าใจง่าย และควรใช้ข้อมูลฐานข้อมูลจากส่วนกลางมาปรับปรุงระบบการกำกับ ติดตาม การประเมินตนเองและผลการประเมินคุณภาพ เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น
- หากมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประกันคุณภาพควรมีการแจ้งล่วงหน้า
- ควรลดขั้นตอนในการตรวจประเมินการประกันคุณภาพระดับหน่วยงานที่มีความซ้ำซ้อนกัน
- การตรวจประกันคุณภาพระดับคณะและหลักสูตร ควรมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเข้าไปช่วย
- การให้บริการมีความซับซ้อนและค่อนข้างช้าในบางเรื่อง