

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการและ/หรือผู้ใช้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการและ/หรือผู้ใช้บริการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้อง RMUTT Student Service Center ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.41 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดงดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.23	ดี
พูดจาสุภาพ	4.19	ดี
เต็มใจให้บริการ	4.37	ดี
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	ดี
ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	4.50	ดีมาก
ระบบเรียกบัตรคิว	4.51	ดีมาก
ระบบคำร้องออนไลน์ของนักศึกษา	4.53	ดีมาก
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.54	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	ดี

สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 1,038 ท่านจากทั้งหมด 7,634 คิดเป็นร้อยละ 13.60 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความคิดเห็น	จำนวนผู้เสนอความคิดเห็น	คิดเป็นร้อยละ
ได้รับความประทับใจ		
ได้รับความชื่นชมจากการให้บริการ	143	1.87
ได้รับความสะดวกจากการใช้ระบบคำร้องออนไลน์	234	3.07
การติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น	334	4.38
ประทับใจกับการให้บริการโดยรวม	243	3.18
ไม่ได้รับความประทับใจ		
ไม่ได้รับความประทับใจจากการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	84	1.10

และเมื่อสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นประเด็นสำคัญ ๆ สามารถสรุปได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	ดี
---------------------------	------	----

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.23	ดี
พุดจาสุภาพ	4.19	ดี
เต็มใจให้บริการ	4.37	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	ดี

3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	4.50	ดีมาก
ระบบเรียกบัตรคิว	4.51	ดีมาก
ระบบคำร้องออนไลน์ของนักศึกษา	4.53	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	ดีมาก

4.ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.54	ดีมาก
------------------------------------	------	-------

สรุปผลความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ/หรือผู้ใช้บริการ ตามประเด็นสำคัญ ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.42 ดังนี้

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.43	ดี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	ดี
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	ดีมาก
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.54	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	ดี

