

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคณบดี ทอ. ปีการศึกษา 2555 (ระหว่าง มิถุนายน 2555 - มกราคม 2556)

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนความพึงพอใจ (1 - 5 คะแนน)					
	งานสาร บรรณ	งานนโยบาย และแผน	งานประกัน คุณภาพ	งานพัสดุ + งานการเงิน และบัญชี	งานวิชาการ	งานพัฒนา นิสิต
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.24	4.32	4.04	4.12	4.20	4.20
1.2 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.12	4.24	3.92	3.84	4.20	4.04
1.3 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.44	4.40	4.24	3.80	4.52	4.24
1.4 ให้บริการโดยคำนึงถึงความเร่งด่วน/ความสำคัญของงาน	4.12	4.36	4.00	3.88	4.28	4.24
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.00	4.48	4.00	3.96	4.32	4.24
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	4.36	4.20	3.88	4.48	4.28
2.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.48	4.16	4.32	4.12	4.52	4.44
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.60	4.56	4.48	4.40	4.56	4.44
2.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.24	4.44	4.16	4.20	4.40	4.28
2.6 เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	3.84	4.40	3.80	3.84	4.12	4.08
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	4.40	4.44	4.24	4.12	4.44	4.36
3.2 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.79	3.88	3.88	3.54	3.83	3.79
3.3 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	4.04	4.28	4.04	3.88	4.28	4.28
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	3.96	4.16	4.16	3.96	4.16	4.12
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับความตรงตามความต้องการ/ทันต่อการนำไปใช้งาน	4.24	4.36	4.20	4.04	4.44	4.28
4.2 มีความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.29	4.38	4.25	4.13	4.42	4.38
4.3 ได้รับความบริการอย่างมีคุณภาพ	4.24	4.40	4.20	4.08	4.48	4.28
4.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	3.96	4.16	4.16	4.00	4.28	4.20
คะแนนความพึงพอใจรวม	4.18	4.32	4.13	3.77	4.33	4.23

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

หนังสือเวียนต่างๆ ควรจัดทำเป็นฝ่ายๆ และเป็นเอกสารที่จับต้องได้ใส่แฟ้มและเปลี่ยนเป็นรายเดือน วางไว้ที่สำนักงานเลข

การประชาสัมพันธ์โดยการติดประกาศเรื่องต่างๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น

ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานคณบดีในหัวข้อเรื่อง "จิตวิทยาในการให้บริการ" และพัฒนาทักษะในการทำงานในส่วนที่รับผิดชอบให้ก้าวสู่มืออาชีพ

มีช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ยิ้มแย้ม ทักทาย

เรื่องที่ต้องปรับปรุง

ปรับตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและผู้บริหารและมติที่ประชุมเป็นกรณีๆ ไป

ควรจัดหาวีสดุสำนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการภายในห้องธุรการ

เจ้าหน้าที่บางท่านต้องพูดจานุ่มนวลมากขึ้น บางงานควรกระตือรือร้นให้บริการ

โดย งานนโยบายและแผน ทอ.

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

