

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ การให้บริการ

ส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีงบประมาณ 2558

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 227 คน

เพศชาย 123 คน (ร้อยละ 54.2) เพศหญิง 99 คน (ร้อยละ 43.6) ไม่ระบุ 5 คน (ร้อยละ 2.2)

สายวิชาการ 9 คน (ร้อยละ 3.97) สายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป 218 คน (ร้อยละ 96.03)

อายุการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปีจำนวน 114 คน (ร้อยละ 50.22)

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	คะแนนรายข้อ	หมายเหตุ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1) ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.21	
2) การให้บริการตรงตามความต้องการ	4.21	
3) การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.20	
4) ความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.12	
5) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.14	
6) ความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.18	
7) โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.17	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ		
8) ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.18	
9) ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	4.18	
10) การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	4.08	
11) สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ ฯลฯ	4.34	
12) ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ	4.35	
13) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	4.30	
14) บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	4.33	
15) ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	4.18	
16) โดยภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.14	
3. ด้านระบบการให้บริการ		
17) การให้บริการเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง ตรงตามคำขอเบิกจ่าย	4.41	
18) การพิมพ์ข้อมูลแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS เข้าใจง่ายเหมาะสมกับการใช้งาน	4.23	
19) การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจรรยาบรรณมีความเหมาะสม	4.07	
20) การให้บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.17	
21) การซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.13	
22) การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและปรับอากาศเพียงพอกับการใช้งาน	4.18	
23) การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่างๆ ได้เหมาะสม	4.22	
24) อาคารสถานที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.25	
25) การบำรุงรักษาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามสอดคล้องกับธรรมชาติ	4.08	
26) การให้บริการด้านน้ำประปามีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.11	
27) การจัดการด้านขยะและน้ำเสียมีความเหมาะสม	4.07	
28) โดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.09	
4. ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.05	