

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) การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจราจรมีความเหมาะสม	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	

ข้อเสนอแนะที่มีต่องานรักษาความปลอดภัย

คำชมเชย	ข้อเสนอแนะ
1. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบดีมาก 2. ทำงานดีมาก 3. ชูการพูดจาดีมาก 4. เยี่ยมมากทำดียวนี้ต่อไป	1. เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน โดยเน้นเฉพาะส่วนให้ชัดเจน (ควรคัดเลือก รปภ. ให้เหมาะสม) 2. ควรมีการอบรมพนักงานบริษัท รปภ. ในการรับโทรศัพท์ 3. พนักงาน รปภ. บริษัทควรมีความรอบน้อมต่อบุคลากรให้มากกว่านี้ ไม่ใช่ให้ความเคารพต่อบุคลากรในหน่วยงานรักษาความปลอดภัยแค่งานเดียว 4. เฉพาะด้านการจราจรเท่านั้น ไม่มีมาตรฐานการทำงาน ไม่มีองค์ความรู้ในการทำงานและจิตสำนึกในการทำงาน ทำตามหน้าที่ถูกต้องแต่ต้องปรับปรุงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มารยาทนอกสถานที่ต้องเข้ารับการอบรมโดยด่วน ไม่ควรเลือกปฏิบัติระหว่างอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และบุคคลภายนอก 5. พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ค่อยออกตรวจตราซักเท่าไร มีเพียงฝักสายตรวจจรจกรยานยนต์ของบริษัทผู้จ้างเหมาบริการออกตรวจ 6. พนักงาน รปภ. ไม่ค่อยรู้จักบุคลากร 7. ควรมีพนักงาน รปภ. มากกว่านี้ โดยเฉพาะพนักงานโบราณ ควรมีความชำนาญในด้านการจราจร เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ 8. อาคารกิจการนักศึกษา 1 ไม่มี รปภ. ประจำจุด 9. ขอให้เข้มงวดในการปฏิบัติงาน ไม่อยู่ประจำหน่วยเวลามีผู้มาติดต่อและมีโทรศัพท์เข้า 10. เวลาเลิกงานช่วงเย็น อยากให้มี รปภ. คอยดูแลโดยเฉพาะแยกวัดใจ 11. ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและรับแจ้งเหตุการณ์ออกตรวจตราไม่ควรให้บริษัทดำเนินการเอง ทั้งหมดควรรับนโยบายไปควบคุมกำกับดูแล โดยเฉพาะ วินัยจราจรบริเวณตลาดนัดด้านหน้า มทส. 12. รปภ. บางจุดหาตัวยาก บางจุดมีการนั่งหลับ 13. ประตูทางเข้า – ออก ควรมีการเข้มงวดในการสวมหมวกกันน็อค ตลอด 24 ชม.