

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากโปรแกรม Microsoft Office Excel โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน ๑๒๐ ชุด ให้กับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน ๑๑๐ ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๒

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในครั้งนี้ ใช้ระดับคะแนน ๕ ระดับ ซึ่งมีค่าช่วงคะแนน ดังนี้

การแปลความหมายของคะแนน

๔.๕๐ – ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๙	ระดับความพึงพอใจ	มาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย นำเสนอผลการวิเคราะห์และประเมินในรูปแบบตาราง และความเรียง ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๘	๗.๒๗
อาจารย์	๒๒	๒๐.๐๐
เจ้าหน้าที่	๖๔	๕๘.๑๘
นักศึกษา	๖	๕.๕๕
รวม	๑๑๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการ

๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. การสื่อสาร		
๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๖	มากที่สุด
๑.๒ มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	๔.๐๘	มาก
๒. การให้บริการ		
๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๑๓	มาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๒	มาก
๒.๓ บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	๔.๒๑	มาก
	๔.๒๔	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับ ๑ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ลำดับ ๒ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๓ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๔ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๕ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. บุคลิกภาพ		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๖๑	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๔.๔๘	มาก
๒. ด้านมนุษยสัมพันธ์		
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	๔.๕๑	มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้ บริการ	๔.๔๑	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๒๕	มาก
	๔.๔๕	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับ ๑ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ลำดับ ๒ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ลำดับ ๓ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๔ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้ บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๕ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓. ความพึงพอใจต่อสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อสถานที่		
๑.๑ ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม	๔.๓๕	มาก
๑.๒ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๒๕	มาก
๑.๓ อุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๓๔	มาก
	๔.๓๑	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสถานที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับ ๑ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๒ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ

ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ๓ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่ระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุป ความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๔ อยู่ในระดับมาก

๒. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ในระดับมาก

๓. ความพึงพอใจต่อสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ อยู่ในระดับมาก

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๔ อยู่ในระดับมาก

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๘๖.๘๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี -

.....