



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

สำนักงานวิทยาเขตตรัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ “การให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตตรัง” ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ โดยการสำรวจความพึงพอใจของ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันศึกษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสำนักงานวิทยาเขตตรัง อาจารย์ จำนวน ๒๐ คน บุคลากร จำนวน ๙๑ คน นักศึกษา จำนวน ๓๙ คน ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ประเด็นความพึงพอใจ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตาราง ๑

ตาราง ๑ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานะ		
- บุคลากร	๙๑	๖๐.๖๗
- นักศึกษา	๓๙	๒๖.๐๐
- อาจารย์	๒๐	๑๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๒. เพศ		
- เพศหญิง	๑๐๓	๓๑.๓๓
- เพศชาย	๔๗	๖๘.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. อายุ		
- ๓๑-๔๐	๖๕	๔๓.๓๔
- ๒๑-๓๐	๔๑	๒๗.๓๓
- ๔๐-๕๐	๔๐	๒๖.๖๗
- ๕๑ ปีขึ้นไป	๔	๒.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. การศึกษา		
- ปริญญาตรี	๗๑	๔๗.๓๓
- ปริญญาโท	๓๑	๒๐.๖๗
- ม.๖/ปวช.	๒๘	๑๘.๖๗
- ปวส.	๑๗	๑๑.๓๓
- ปริญญาตรีเอก	๓	๒.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
๕. สังกัด		
- สำนักงานวิทยาเขตตรัง	๔๐	๒๖.๖๗
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง	๓๐	๒๐.๐๐
- วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว	๒๕	๑๖.๖๗
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	๒๕	๑๖.๖๗
- สถาบันศึกษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐	๒๐.๐๐
- สถาบันวิจัยและพัฒนา	๑๐	๖.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ แสดงร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับข้อมูลจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านสถานะ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๗ รองลงมาคือนักศึกษา จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอาจารย์ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ตามลำดับ

ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓ ตามลำดับ

ด้านอายุ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๔ รองลงมาอยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๓, อายุระหว่าง ๔๐-๕๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ ตามลำดับ

ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๓ รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗ , ระดับ ม.๖/ปวช. จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๗, ระดับ ปวส. จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๓ และระดับปริญญาตรีเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ด้านสังกัด ส่วนใหญ่เป็น สำนักงานวิทยาเขตตรัง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมาคือสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ,วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว และ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ , สถาบันศึกษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒

ความพึงพอใจในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ “การให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตตรัง” ผลการวิเคราะห์ดังตาราง ๒

ตาราง ๒ แสดงคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ “การให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตตรัง” ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๗๖
๑.๑ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๒๙	๘๕.๗๓
๑.๒ มีความสะดวกรวดเร็วและมีระยะเวลารอคอยในการให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๗
๑.๓ มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๓๑	๘๖.๑๓
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๑.๕ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๑	๘๔.๒๗
๑.๖ มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนให้บริการก่อนตามลำดับคิว	๔.๓๓	๘๖.๕๓
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๒.๑ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๓๕	๘๖.๙๓
๒.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม	๔.๕๓	๙๐.๖๗
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๗
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๓๑	๘๖.๒๗
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีน้ำใจให้บริการ ยืดหยุ่นผ่อนปรน	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและประสานงานแทนกันได้เป็นอย่างดี	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๗	๘๕.๓๓
๓.๑ มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๓.๒ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๗
๓.๓ มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๓๓
๓.๔ มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๔	๘๔.๘๐
๓.๕ มีป้ายแจ้งจุดบริการและสื่อประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๙	๘๕.๘๗
ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๑๐

จากตาราง ๒ แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ พบว่า

ด้านความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๖ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๓ มีความสะดวกรวดเร็วและมีระยะเวลารอคอยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗ มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ มีการตีพิมพ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๗ มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนให้บริการก่อน ตามลำดับคิว ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓ ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายมารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ๔.๓๑ ๘๖.๒๗ เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจให้บริการ ยืดหยุ่นผ่อนปรน ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและ ประสานงานแทนกันได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ มีช่องทางการให้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๗ มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๘๐ มีป้ายแจ้งจุดบริการและสื่อประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็น ร้อยละ ๘๕.๘๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ๑) คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ให้คะแนนการให้บริการ ๘.๓๓ คะแนน
- ๒) สิ่งที่ ประทับใจ ในการได้รับการบริการจาก “สำนักงานวิทยาเขตตรัง” คือ
 - มีช่องทางสื่อสารรับบริการทางเฟส โลงค์ เว็บไซต์ มีความสะดวก
 - บริการด้วยความยิ้มแย้ม รอยยิ้มของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ
 - ให้บริการคำปรึกษาแนะนำที่ดีการบริการจากช่างซ่อมบำรุงไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ ที่ดีมาก
 - บริการได้สะดวกและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการมีความชัดเจนและรวดเร็วในการให้บริการ
- ๓) สิ่งที่คิดว่า ควรมีการปรับปรุง ที่เกี่ยวกับการบริการ
-
- ๔) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
-