

รูปแบบสอบถาม
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รอบเดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย โดยการให้บุคลากรเข้าตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล ซึ่งมีบุคลากรตอบคำถามจำนวน 42 ราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ	ชาย	8	19.05
	หญิง	34	80.95
2. อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	2	4.76
	30-45 ปี	36	85.71
	มากกว่า 45 ปี	4	9.52
4. สถานภาพ	อาจารย์	6	14.29
	สายสนับสนุน	36	85.71
	บุคลากรภายนอก	0	0

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีการแสดงออกถึงระดับความคิดเห็นผู้ประเมินมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	หมายถึง	มีการแสดงออกถึงระดับความคิดเห็นผู้ประเมินมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	มีการแสดงออกถึงระดับความคิดเห็นผู้ประเมินปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	มีการแสดงออกถึงระดับความคิดเห็นผู้ประเมินน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีการแสดงออกถึงระดับความคิดเห็นผู้ประเมินน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

การแปลผลคะแนนเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับคะแนน ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

4.50 – 5.00	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความคิดเห็น	มาก
2.50 – 3.49	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความคิดเห็น	น้อย
1.00 – 1.49	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการ

1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการวัด	ค่าเฉลี่ย 100%	$\bar{x}$	แปล ความหมาย
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	84.76	4.24	มาก
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	82.86	4.14	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	85.24	4.26	มาก
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	82.86	4.14	มาก
1.5 มีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	81.90	4.10	มาก
1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	83.81	4.19	มาก
1.7 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	86.19	4.31	มาก
รวม	83.95	4.20	มาก

จากตาราง 1 พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) ได้แก่ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ($\bar{x} = 4.31$) ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.26$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) ตามลำดับ

2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นการวัด	ค่าเฉลี่ย 100%	$\bar{x}$	แปล ความหมาย
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	87.62	4.38	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	86.67	4.33	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.29	4.21	มาก
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	89.52	4.48	มาก
รวม	87.02	4.35	มาก

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) โดยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) และความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{x} = 4.38$) ตามลำดับ

3.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการวัด	ค่าเฉลี่ย 100%	$\bar{x}$	แปล ความหมาย
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	86.19	4.31	มาก
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	86.67	4.33	มาก
3.3 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	87.62	4.38	มาก
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	84.76	4.24	มาก
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	86.19	4.31	มาก
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	89.05	4.45	มาก
3.7 "ความเพียงพอ" ของจุดในการให้บริการ	86.67	4.33	มาก
3.8 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	87.14	4.36	มาก
รวม	86.79	4.34	มาก

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) โดยความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$) และ"ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ประเด็นการวัด	ค่าเฉลี่ย 100%	$\bar{x}$	แปล ความหมาย
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	85.71	4.29	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85.71	4.29	มาก
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของ หน่วยงาน	84.76	4.24	มาก
รวม	85.40	4.27	มาก

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$)

โดยรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล อยู่ที่ร้อยละ 85.74 อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 4.29$)