

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
หน่วยงาน คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2564
ประจำปีการศึกษาที่ 3 (เดือน เมษายน - มิถุนายน 2564)

คณะเทคโนโลยีการจัดการ
ประจำปีงบประมาณ 2564 ไตรมาสที่ 3

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำปีงบประมาณ 2564
ประจำปีไตรมาสที่ 3 (เดือน เมษายน – มิถุนายน 2564)

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2564 ไตรมาสที่ 3 (เดือน เมษายน – มิถุนายน 2564) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามโดยสอบถามจากผู้รับบริการจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ ประกอบด้วย บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน และ บุคคลภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ นักศึกษา บุคคลภายนอก ผู้ปกครองนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 221 คน โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนการให้บริการบุคคลผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ไตรมาสที่ 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) คณะเทคโนโลยีการจัดการ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ โดย มีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยแยกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

- | | |
|---|-------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |

ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับคะแนนเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น (กัลยา วาณิชยบัญชา.2545:45) แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ปีงบประมาณ 2564 ไตรมาสที่ 3 (เดือน เมษายน – มิถุนายน 2564) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	37	16.70
2) หญิง	184	83.30
รวม	221	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	20	9.00
2) 21 – 30 ปี	165	74.70
3) 31 – 40 ปี	27	12.20
4) 41 – 50 ปี	9	4.10
รวม	221	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	10.40
2) ปริญญาตรี	171	77.40
3) สูงกว่าปริญญาตรี	27	12.20
รวม	221	100
4. สถานภาพ		
1) บุคลากรสายวิชาการ	23	10.40
2) บุคลากรสายสนับสนุน	15	6.80
3) นักศึกษา	174	78.70
4) บุคคลภายนอก/ผู้ปกครองนักศึกษา	9	4.10
รวม	221	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 221 คนพบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.70

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21– 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.20 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.00 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คืออายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมาได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.20 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 78.70 รองลงมาคือบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 10.40 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และเป็นบุคคลภายนอก/ผู้ปกครองนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปล ความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.46	.563	89.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.68	.280	93.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.525	89.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	.354	88.80	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.42	.442	88.40	มากที่สุด
รวม	4.49	.248	89.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.46 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.20 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.80 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.38	.738	87.60	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.44	.702	88.80	มากที่สุด
1.3 การแจ้งข้อมูลระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.53	.592	90.60	มากที่สุด
1.4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.52	.637	90.40	มากที่สุด
รวม	4.46	.563	89.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูลระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.60 รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.40 ความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.80 และมีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ หลากหลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ	4.73	.503	94.60	มากที่สุด
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.73	.528	94.60	มากที่สุด
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook Line หนังสือเวียน	4.76	.438	95.20	มากที่สุด
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความ คิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line	4.52	.637	90.40	มากที่สุด
รวม	4.68	.280	93.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook Line หนังสือเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ และมีความพึงพอใจเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 และความพึงพอใจต่อเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.40 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	4.43	.682	88.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	.598	89.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.48	.678	89.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.50	.630	90.00	มากที่สุด
รวม	4.46	.523	89.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.60 มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.00 และ มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.60 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	4.71	.555	94.20	มากที่สุด
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ภูมิทัศน์ที่สวยงาม	4.42	.504	88.40	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.33	.689	86.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.32	.495	86.40	มาก
รวม	4.44	.351	88.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความ พึงพอใจเรื่องเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อการมีอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 ด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.60 และความ พึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.40 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				
5.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.47	.552	89.40	มาก
5.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.48	.577	89.60	มากที่สุด
5.3 ความถูกต้องครบถ้วนของงาน (ไม่ผิดพลาด)	4.42	.610	88.40	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของ หน่วยงาน	4.35	.647	87.00	มากที่สุด
รวม	4.42	.442	88.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านการได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.60 รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.40 ความพึงพอใจเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงาน (ไม่ผิดพลาด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.00 ตามลำดับ

สรุปผลความพึงพอใจ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถสรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.30 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.70 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.40 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 78.70 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.46 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.20 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.80 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูลระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.60 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.40 ความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.80 และมีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60 ตามลำดับ

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook Line หนังสือเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ และมีความพึงพอใจเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.73 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.60 และมีความพึงพอใจต่อเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.40 ตามลำดับ

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.60 มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.00 และ มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.60 ตามลำดับ

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความพึงพอใจเรื่องเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.20 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 ด้านมี

เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.60 และความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.40 ตามลำดับ

2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.60 รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.40 ความพึงพอใจเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงาน (ไม่ผิดพลาด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.40 และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.00 ตามลำดับ