

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 คณะกรรมาธิการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเป็นการสำรวจจากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ จากนิสิต บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรภายนอก ผู้ประกอบการ ประชาชนทั่วไป จำนวน 711 คน จากการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจ นิสิต บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรภายนอก ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในค่าเฉลี่ย 3.88 (ระดับดี) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ = 3.79

- 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ 3.80
- 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับ 3.74
- 1.3 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ 3.76
- 1.4 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการที่มีหลายช่องทาง อยู่ในระดับ 3.86

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ = 3.86

- 2.1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพ เป็นกันเอง อยู่ในระดับ 3.99
- 2.2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว อยู่ในระดับ 3.75
- 2.3 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการอยู่ในระดับ 3.83
- 2.4 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นอยู่ในระดับ 3.89

3. ด้านสถานที่ = 4.03

- 3.1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับ 4.00
- 3.2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสถานที่มีความสะอาด สวยงาม อยู่ในระดับ 4.06

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ = 3.83

- 4.1 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ 3.90
- 4.2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับ 3.76

สรุปรายงานผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบุคลากรสายสนับสนุน คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = 711 คน

1. เพศ

ชาย = 130 คน (18.3%) เพศหญิง = 581 คน (81.1%)

2. ผู้รับบริการ

1. นิสิต 695คน (97.7%) 2. บุคลากรสายสนับสนุน 10คน (1.4%) 3. บุคลากรสายวิชาการ - คน 4. บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก 5คน (0.7%) 5. ผู้ประกอบการ - คน 6. ประชาชนทั่วไป 5 คน(0.7%)

3. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. ทางโทรศัพท์/แฟกซ์ 3. จดหมาย/หนังสือราชการ 4. ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5. E-mail/ Facebook,Line 6. อื่นๆ....

4. กลุ่มงานที่ให้บริการ

- กลุ่มงานบริหาร (งานสารบรรณ/ งานบุคคล/ งานการประชุม/ งานยานยนต์/ งานอาคารสถานที่ / งานโสตทัศนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการศึกษา/งานกิจการต่างประเทศและวิเทศสัมพันธ์-งานประชาสัมพันธ์และงานแนะแนวการศึกษา/ งานจัดการความรู้)
- กลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง (งานแผนและงบประมาณ/ งานการเงิน/ งานบัญชี/ งานพัสดุ/ งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน)
- กลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต (งานวิชาการ/ งานบัณฑิตศึกษา/ งานประกันคุณภาพการศึกษา/งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/ งานอัดสำเนาเอกสาร /งานวิจัย/งานบริการวิชาการ/งานวารสารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมร่วมสมัย - งานกิจการนิสิตและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม)

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ																					
		1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ				
ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ผู้ตอบ	128	321	249	12		109	332	246	21	3	123	308	266	11	3	137	354	204	15	1	
คิดเป็น%	18.00	45.15	35.02	1.69	0	15.33	46.69	34.60	2.95	0.42	17.30	43.32	37.41	1.55	0.42	19.27	49.79	28.69	2.11	0.14	
รวม	710		ค่าเฉลี่ย	3.80		711		ค่าเฉลี่ย	3.74		711		ค่าเฉลี่ย	3.76		711		ค่าเฉลี่ย	3.86		
อธิบาย 1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ดังนี้						อธิบาย 1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ดังนี้					อธิบาย 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมดังนี้					อธิบาย 1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ					
ผู้ตอบมากที่สุด =128 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00						ผู้ตอบมากที่สุด =109 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33					ผู้ตอบมากที่สุด =123 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30					ผู้ตอบมากที่สุด =137 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27					
ผู้ตอบมาก =321 คน คิดเป็นร้อยละ 45.15						ผู้ตอบมาก =332 คน คิดเป็นร้อยละ 46.69					ผู้ตอบมาก =308 คน คิดเป็นร้อยละ 43.32					ผู้ตอบมาก =354 คน คิดเป็นร้อยละ 49.79					
ผู้ตอบปานกลาง =249 คน คิดเป็นร้อยละ 35.02						ผู้ตอบปานกลาง =246 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60					ผู้ตอบปานกลาง =266 คน คิดเป็นร้อยละ 37.41					ผู้ตอบปานกลาง =204 คน คิดเป็นร้อยละ 28.69					

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																				
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง						2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น				
ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผู้ตอบ	180	357	159	14	1	122	313	252	22	1	139	332	220	18	1	156	335	205	13	2
คิดเป็น%	25.32	50.21	22.36	1.97	0.14	17.16	44.02	35.44	3.09	0.14	19.55	46.69	30.94	2.53	0.14	21.94	47.12	28.83	1.83	0.28
รวม	711		ค่าเฉลี่ย	3.99		710		ค่าเฉลี่ย	3.75		710		ค่าเฉลี่ย	3.83		711		ค่าเฉลี่ย	3.89	
อธิบาย 2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง ดังนี้ ผู้ตอบมากที่สุด =180 คน คิดเป็นร้อยละ 25.32 ผู้ตอบมาก =357 คน คิดเป็นร้อยละ 50.21 ผู้ตอบปานกลาง =159 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36						อธิบาย 2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดังนี้ ผู้ตอบมากที่สุด =122 คน คิดเป็นร้อยละ 17.16 ผู้ตอบมาก =313 คน คิดเป็นร้อยละ 44.02 ผู้ตอบปานกลาง =252 คน คิดเป็นร้อยละ 35.44					อธิบาย 2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ผู้ตอบมากที่สุด =139 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ผู้ตอบมาก =332 คน คิดเป็นร้อยละ 46.69 ผู้ตอบปานกลาง =220 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94					อธิบาย 2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ผู้ตอบมากที่สุด =156 คน คิดเป็นร้อยละ 21.94 ผู้ตอบมาก =335 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12 ผู้ตอบปานกลาง =205 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83				
3.ด้านสถานที่																				
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม										3.2 สถานที่ มีความสะอาด สวยงาม										
ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผู้ตอบ	187	352	158	13	1	213	339	150	7	2	213	339	150	7	2	213	339	150	7	2
คิดเป็น%	26.30	49.51	22.22	1.83	0.14	29.96	47.68	21.10	0.98	0.28	29.96	47.68	21.10	0.98	0.28	29.96	47.68	21.10	0.98	0.28
รวม	711		ค่าเฉลี่ย	4.00		711		ค่าเฉลี่ย	4.06		711		ค่าเฉลี่ย	4.06		711		ค่าเฉลี่ย	4.06	
อธิบาย 3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม ดังนี้ ผู้ตอบมากที่สุด =187 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ,ผู้ตอบมาก =352 คน คิดเป็นร้อยละ 49.51 ผู้ตอบปานกลาง = 158 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22										อธิบาย 3.2 สถานที่ มีความสะอาด สวยงาม ดังนี้ ผู้ตอบมากที่สุด =213 คน คิดเป็นร้อยละ 29.96 ,ผู้ตอบมาก =339 คน คิดเป็นร้อยละ 47.68 ผู้ตอบปานกลาง = 150 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10										
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ																				
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ										4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด										
ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผู้ตอบ	153	341	198	10	2	137	296	249	23	4	137	296	249	23	4	137	296	249	23	4
คิดเป็น%	21.52	47.96	27.85	1.41	0.28	19.27	41.63	35.02	3.23	0.56	19.27	41.63	35.02	3.23	0.56	19.27	41.63	35.02	3.23	0.56
รวม	704		ค่าเฉลี่ย	3.90		709		ค่าเฉลี่ย	3.76		709		ค่าเฉลี่ย	3.76		709		ค่าเฉลี่ย	3.76	
อธิบาย 4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ดังนี้ ผู้ตอบมากที่สุด =153 คน คิดเป็นร้อยละ 21.52 ,ผู้ตอบมาก =341 คน คิดเป็นร้อยละ 47.96 ผู้ตอบปานกลาง = 198 คน คิดเป็นร้อยละ 27.85										อธิบาย 4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด ดังนี้ ผู้ตอบมากที่สุด =137 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 ,ผู้ตอบมาก =296 คน คิดเป็นร้อยละ 41.63 ผู้ตอบปานกลาง = 249 คน คิดเป็นร้อยละ 35.02										

สรุปโดยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88