

สรุปแบบสอบถาม

แบบประเมินช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2564

แบบสอบถามความพึงพอใจช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2564 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย โดยการให้บุคลากรเข้าตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีบุคลากรตอบคำถามจำนวน 65 ราย

จากการตอบแบบประเมินช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ใช้ระดับคะแนน 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

การแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับคะแนน ดังนี้

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 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	21	32.3
หญิง	44	67.7

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายสนับสนุน	15	75.4
บุคลากรสายวิชาการ	3	23.1
นักศึกษา	1	1.5
	51	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจช่องทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียน (ตอบได้มากกว่า 1 กลุ่มงาน)

	จำนวน	ร้อยละ
1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย www.rmutsv.ac.th สายตรงอธิการบดี	50	43.10
2. ผ่านระบบโทรศัพท์ โทร 0-7432-2500 และ0-7431-7100 ต่อ 2000	43	37.07
3. ผ่านทางไปรษณีย์ มทร.ศรีวิชัย เลขที่ 1 ถ. ราชดำเนินนอก ต. บ่อหยาง อ. เมือง จ. สงขลา 90000	23	19.83
รวม	116	100

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจช่องทางวิธีการพิจารณาข้อร้องเรียนและมาตรฐานการคุ้มครอง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	3.83	มาก
2. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอหรือไม่	3.91	มาก
3. การไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลต่อสาธารณชน	4	มาก
รวม	3.91	มาก

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางวิธีการพิจารณาข้อร้องเรียนและมาตรฐานการคุ้มครอง อยู่ในระดับที่ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งองมีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีช่องทางให้บริการที่เพียงพอ และไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลต่อสาธารณชน