

## สรุปแบบสอบถาม

### แบบประเมินช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2567

แบบสอบถามความพึงพอใจช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2567 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย โดยการให้บุคลากรเข้าตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีบุคลากรตอบคำถามจำนวน 75 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	11	14.3
หญิง	64	85.7

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายสนับสนุน	64	85.7
บุคลากรสายวิชาการ	11	14.3
นักศึกษา	0	0
	75	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจช่องทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียน (ตอบได้มากกว่า 1 กลุ่มงาน)

	จำนวน	ร้อยละ
1. ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยสายตรงอธิการบดี <a href="https://www.rmutsv.ac.th/ruts/contactpresident/">https://www.rmutsv.ac.th/ruts/contactpresident/</a>	45	38.79
2. ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยกองบริหารงานบุคคล <a href="http://legal.rmutsv.ac.th/th/content/comment">http://legal.rmutsv.ac.th/th/content/comment</a>	20	17.24
3. ผ่านระบบโทรศัพท์ โทร 0-7432-2500 และ0-7431-7100 ต่อ 2000	31	26.72
4. ผ่านทางไปรษณีย์ มทร.ศรีวิชัย เลขที่ 1 ถ. ราชดำเนินนอก ต. บ่อयोग อ. เมือง จ. สงขลา 90000	20	17.25
<b>รวม</b>	116	100

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	3.84	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	3.93	มาก
3. การไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลต่อสาธารณชน	4.03	มาก
4. ติดต่อหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.93	มาก
<b>รวม</b>	3.93	มาก

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่องทางวิธีการพิจารณาข้อร้องเรียนและมาตรฐานการคุ้มครอง อยู่ในระดับที่ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งมีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลต่อสาธารณชน และติดต่อหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก