

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2563 ตามพันธกิจของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยเป็นการบริการให้แก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบุคลากร และกลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล ทำการสำรวจผ่านแอปพลิเคชันของกูเกิ้ล โดยติดตั้งคิวอาร์โค้ดไว้ตามเบาะที่นั่งของผู้โดยสารในรถยนต์ทุกคัน ซึ่งในห้วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563 มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจจำนวน 49 คน ผลการประเมินมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ด้านเพศ

- เพศชาย 12 คน (ร้อยละ 24.49)
- เพศหญิง 37 คน (ร้อยละ 75.01)

2. สถานะ

- บุคลากร 10 คน (ร้อยละ 20.41)
- นักศึกษา 39 คน (ร้อยละ 79.59)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

3. การให้บริการรถยนต์และพนักงานขับรถ

ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1) สภาพความพร้อมใช้งานของรถ	23	15	6	4	1	4.122	มาก
2) ความสะอาดภายในรถ	26	18	4	1	0	4.408	มากที่สุด
3) ความสะอาดภายนอกรถ	22	22	4	1	0	4.326	มากที่สุด
4) การแต่งกายของพนักงานขับรถ	24	13	11	1	0	4.224	มากที่สุด
5) การตรงต่อเวลา	23	14	7	4	1	4.122	มาก
6) มารยาทในการขับขี่	24	5	6	6	8	3.632	มาก
7) กริยาและมารยาทพนักงานขับรถ	23	6	7	8	5	3.694	มาก
8) การกระตือรือร้นในการให้บริการ	24	5	6	8	6	3.673	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.025	มาก

4. การให้บริการจัดรถ

ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1) การติดต่อประสานงานการขอใช้รถ	20	11	15	1	0	3.898	มาก
2) การให้คำแนะนำและข้อมูลการขอใช้รถ	17	14	12	3	1	3.755	มาก
3) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	21	11	13	2	0	3.918	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.857	มาก

ส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการ

5. ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

- 1) ให้ปรับปรุงมรรยาทในการขับรถและปรับปรุงเรื่องเวลา
- 2) นั่งรถกับพี่คนขับหนูรู้สึกชีวิตเลยค่ะ
- 3) ขอชื่นชมลุงคนขับน่ารักมาก บริการดี ขับรถดีมากขับขี่ปลอดภัยค่ะ
- 4) คนขับควรระวังในการขับรถมากกว่านี้ จะได้ไม่เกิดอุบัติเหตุ
- 5) ควรปรับปรุงในการขับขีรถ ขับรถเร็วเกินไป ทำให้นักศึกษาหวาดกลัว ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและรวมไปถึงมารยาทในการสื่อสาร ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่น
- 6) อยากให้ขับปลอดภัยหน่อยครับ ไม่อยากให้เร็วเกินไป
- 7) ไม่ควรใช้อารมณ์ในการขับขีรถ ขับรถเร็วเกินไป ทำให้ผู้โดยสารเกิดความหวาดกลัว ไม่กล้าร่วมเดินทางในครั้งต่อไป
- 8) ควรมีความใจเย็นในการขับรถมากขึ้น
- 9) อยากให้ระมัดระวังในการขับรถ ไม่ขับเร็วเกินไป โดยเฉพาะ การเดินทางในเวลากลางคืนค่ะ
- 10) ไม่อยากให้ประมาทค่ะ
- 11) อยากให้ปรับเกี่ยวความเร็ว ขับเร็วเกินไปครับ เวลารถจะออกควรเช็คคนในรถก่อนครับ และอยากให้ขอโทษคนในรถ เวลาขับรถตกหลุมแรงๆหรือหักหลบสิ่งกีดขวางแบบกระชั้นชิดครับ
- 12) อยากให้ลดความเร็ว ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารมากกว่านี้ เพราะเจอกับสถานการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุในครั้งนี่ และควรเป็นผู้มีใจบริการมากกว่านี้