

สรุปผลประเมินคุณภาพการให้บริการนักศึกษา

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการนักศึกษา ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 183 คน ซึ่งผลการประเมินในเดือนมกราคมสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นร้อยละ

จำนวนนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	154	84.15
- หญิง	29	15.85
อายุ		
- 15-19 ปี	23	12.56
- 20-24 ปี	160	87.44
- 25-29 ปี	0	0
- 30-34 ปี	0	0
- 35-39 ปี	0	0
- มากกว่า 39 ปี	0	0
ชั้นปี		
- ปีที่ 1	74	40.43
- ปีที่ 2	62	33.87
- ปีที่ 3	36	19.68
- ปีที่ 4	11	6.02

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ได้จัดทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจการให้บริการนักศึกษาของนักศึกษาในคณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม

ตารางที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.59	91.80	มากที่สุด
2. ความสะดวกและความรวดเร็วของการให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.62	92.40	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	4.51	90.20	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน	4.52	90.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.43	90.20	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.55	91.00	มาก

ตารางที่ 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.68	93.60	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.51	90.21	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.47	89.40	มาก
4. มีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.64	92.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.57	91.40	มาก

ตารางที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟสบุ๊ก	4.62	92.41	มากที่สุด
2. ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ	4.34	86.21	มาก
3. ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.32	86.40	มาก
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.50	90.00	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.44	88.88	มาก

ตารางที่ 5 ตารางสรุปผลรวมการให้บริการเดือนมกราคม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	91.40	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	90.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	88.88	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.52	90.40	มาก

หมายเหตุ:	ระดับคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
	ระดับคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
	ระดับคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
	ระดับคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
	ระดับคะแนน	1.00-1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 5 เห็นได้ว่าการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมโดยภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมาก