

## สรุปผลประเมินคุณภาพการให้บริการนักศึกษา

### คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการนักศึกษางานกิจการนักศึกษา ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จำนวน 139 คน ซึ่งผลการประเมินในเดือนมกราคมสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

#### ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นร้อยละ

จำนวนนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	104	74.82
- หญิง	35	25.18
อายุ		
- 15-19 ปี	38	27.33
- 20-24 ปี	99	71.22
- 25-29 ปี	2	1.45
- 30-34 ปี	0	0
- 35-39 ปี	0	0
- มากกว่า 39 ปี	0	0
ชั้นปี		
- ปีที่ 1	43	30.94
- ปีที่ 2	61	43.88
- ปีที่ 3	28	20.15
- ปีที่ 4	7	5.03

#### ตารางที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.68	93.60	มาก
2. ความสะดวกและความรวดเร็วของการให้บริการ	4.51	90.20	มาก

3. ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.42	88.40	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง ๆ	4.45	89.00	มาก
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน	4.61	92.20	มากที่สุด
6. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.54</b>	<b>90.80</b>	<b>มาก</b>

### ตารางที่ 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.67	93.40	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.56	91.20	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.42	88.40	มาก
4. มีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.49	89.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.53</b>	<b>90.60</b>	<b>มาก</b>

### ตารางที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โลกซ์ เฟสบุ๊ก	4.46	89.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ	4.41	88.20	มาก
3. ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.38	87.60	มาก
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.44</b>	<b>88.80</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 ตารางสรุปผลรวมการให้บริการเดือนมกราคม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.54	90.80	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	90.60	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	88.80	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.50	90.00	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

