AUN-QA 11.5-1 สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนกิจการนักศึกษา

ปีการศึกษา 2558

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจการผู้รับบริการ

ของส่วนกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2558



ส่วนกิจการนักศึกษา ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2558–มิถุนายน 2559) สรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2558

2. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

3. สรุปความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงานภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษา ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามหน่วยงานภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **หน่วยงานภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา** | **ค่าเฉลี่ย** | **การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ** |
| 1. งานวินัยนักศึกษาและการทหาร | 4.44 | มาก |
| 2. งานกิจกรรมนักศึกษา | 4.47 | มาก |
| 3. งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | 4.77 | มากที่สุด |
| 4. งานทุนการศึกษา | 4.53 | มากที่สุด |
| 5. งานแนะแนว | 4.47 | มาก |
| 6. งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก | 4.52 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.53** | **มากที่สุด** |

จากการแจกแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2558 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2558–มิถุนายน 2559) พบว่า นักศึกษามี ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในส่วนกิจการนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงไปได้แก่ การให้บริการของงานทุนการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.53 และการให้บริการของ งานบริการและพัฒนานักศึกษาหอพัก ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนคำตอบจากการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อบริการของหน่วยงานภายในส่วนกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2558 ตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามเกณฑ์ ของ ส่วนแผนงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. สรุปความคิดเห็นของนักศึกษาเพิ่มเติม ได้ดังนี้

4.1 จุดเด่นของการให้บริการ

|  |  |
| --- | --- |
| **ความคิดเห็นของนักศึกษาเพิ่มเติมโดยภาพรวม** | **จำนวน(คน)** |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส / พูดจาไพเราะ | 95 |
| 2. มีความพร้อมในการให้บริการ รวดเร็ว สะดวก เป็นขั้นตอน ใส่ใจ | 92 |
| 3. จัดกิจกรรมได้เหมาะสม/ หลากหลาย | 2 |

4.2 ส่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ความคิดเห็นของนักศึกษาเพิ่มเติมโดยภาพรวม** | **จำนวน(คน)** | **แนวทางการแก้ไข** |
| 1. ควรประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมหลายๆ ช่องทาง  เพื่อให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง | 5 | - แต่ละงานรับไปดำเนินการ |

4.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

**-**

**หมายเหตุ** : นักศึกษาบางคนแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ข้อ และนักศึกษาบางคนไม่แสดงความคิดเห็น

 

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ของงาน ................................................................ ส่วนกิจการนักศึกษา

**ประจำปีการศึกษา 2558 (ระหว่างเดือน กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)**

 

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มี

ต่องาน …………………………………………….…….. ส่วนกิจการนักศึกษา

| **ประเด็นที่ศึกษา** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **ไม่ระบุ** |
| **1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 ความพร้อมในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 ความยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านกระบวนการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านระบบการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |
| **4. ความพึงพอใจโดยรวม** |  |  |  |  |  |  |

**จุดเด่นของการให้บริการ**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**สิ่งที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ**

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่น ๆ**

..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................

**☺☺ *ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน*  ☺☺**