

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ปีงบประมาณ 2557

1. การจัดทำแผนให้ผู้นำนักศึกษามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

จำนวนผู้รับบริการ	75	คน				
จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม	73	คน	คิดเป็นร้อยละ	97.33		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
เพศ	เพศชาย	19	คน	คิดเป็นร้อยละ	26.03	
	เพศหญิง	52	คน	คิดเป็นร้อยละ	71.23	
อายุ	< 20 ปี	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00	
	20-30 ปี	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.22	
	31-40 ปี	5	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.85	
	41-50 ปี	40	คน	คิดเป็นร้อยละ	54.79	
	50 ปี	22	คน	คิดเป็นร้อยละ	30.14	
การศึกษา	ประถมศึกษา	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.22	
	มัธยมศึกษา	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.74	
	ปวช./ปวส.	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.74	
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	53	คน	คิดเป็นร้อยละ	72.60	
อาชีพ	สูงกว่าปริญญาตรี	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	13.70	
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานภาครัฐ	42	คน	คิดเป็นร้อยละ	57.53	
	เกษตรกร	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.22	
	พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	17.81	
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	5.48	
	นักเรียน/นักศึกษา	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	10.96	
	อื่นๆ	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00	
	รายได้ต่อเดือน	< 5000 บาท	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.11
	5001-10000 บาท	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	17.81	
	10001-20000 บาท	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	38.36	
	> 20000 บาท	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	39.73	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	คิดเป็นร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ	5	4	3	2	1	เฉลี่ย	
1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การสื่อสาร	100	119	0	0	0	4.46	89.13
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	20	53	0	0	0	4.27	85.48
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	44	29	0	0	0	4.60	92.05
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	36	37	0	0	0	4.49	89.86
1.2 การให้บริการ	135	84	0	0	0	4.62	92.33
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	39	34	0	0	0	4.53	90.68
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	49	24	0	0	0	4.67	93.42
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	47	26	0	0	0	4.64	92.88
2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 บุคลิกภาพ	69	77	0	0	0	4.47	89.45
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อึดอัดน้อย	34	39	0	0	0	4.47	89.32
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	35	38	0	0	0	4.48	89.59

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	คิดเป็นร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ	5	4	3	2	1	เฉลี่ย	
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์	119	100	0	0	0	4.54	90.87
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	35	38	0	0	0	4.48	89.59
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้	40	33	0	0	0	4.55	90.96
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	44	29	0	0	0	4.60	92.05
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน	79	140	0	0	0	4.36	87.21
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4	69	0	0	0	4.05	81.10
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	40	33	0	0	0	4.55	90.96
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	35	38	0	0	0	4.48	89.59
3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์	97	122	0	0	0	4.44	88.86
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	32	41	0	0	0	4.44	88.77
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	29	44	0	0	0	4.40	87.95
	36	37	0	0	0	4.49	89.86
โดยภาพรวม	599	642	0	0	0	4.48	89.65

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ มทร.ศรีวิชัย

คนที่	การสื่อสาร			การให้บริการ			บุคลิกภาพ		ด้านมนุษยสัมพันธ์						สถานที่ให้บริการ/งานสวัสดิการ/การ	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน			
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.2.1	1.2.2	1.2.3	2.1.1	2.1.2	2.2.1	2.2.2	2.2.3	3.1.1	3.1.2	3.1.3							3.2.1	3.2.2	3.2.3
1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	5	1	4	
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	1	4	
3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	1	3	
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	4	
6	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	1	4
7	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	4	1	4	
8	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	1	1	4	
9	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	4	
10	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	3	1	4	
11	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4	3	
12	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	1	3
13	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	3	
14	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	3	
15	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4	1	3	
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	2
17	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	1	4	
18	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	4	
19	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	1	3	
20	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	3	
21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	
22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	5	4	4	2	
23	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	1	3	
24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	1	3	
25	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	1	4	5	4	4	
26	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	1	3	
27	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	1	3	
28	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	5	1	2	2	
29	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	1	2	2	
30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	1	3	
31	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	
32	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	1	3	
33	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	3	3	
34	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	3	
35	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5	1	4	
36	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	5	1	4	
37	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	1	1	3	
38	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	4	
39	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	3	4	3	3	
40	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	2	3	3	
41	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	3	2	1	3	
42	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	2	4	5	2	

43	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	2	4	5	2
44	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5	4	1	4
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	1	4	4	1	4
46	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	1	4
47	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	5	4	1	4
48	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	5	4	1	3
49	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	1	4
50	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	1	3
51	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	3	4	1	3
52	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	1	3
53	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	1	2	1
54	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	1	2	1
55	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	3	4	1	2
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	1	3	4	3	3
57	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	5	2
58	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	4	1	4
59	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	2	1
60	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	1	4
61	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	1	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	1	4
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	1	4
64	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	1	4
65	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	1	4
66	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	5	1	4
67	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	1	3
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	1	4
69	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	2
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	2	4	5	2
71	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2
73	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	2