

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	38	61.29
2. หญิง	24	38.71
รวม	62	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.00
2. 15-25	8	12.90
3. 26-35	8	12.90
4. 36-45	22	35.50
5. 46-55	19	30.60
6. 56 ปี ขึ้นไป	5	8.10
รวม	62	100.00

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. อาจารย์ ประจำ	11	17.70
2. อาจารย์ พิเศษ	37	59.70
3. พนักงาน/เจ้าหน้าที่	6	9.70
4. นักเรียน/นักศึกษา	8	12.90
5. บุคคลทั่วไป	0	0.00
6. อื่นๆ	0	0.00
รวม	62	100.00

ตอนที่ 2

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.97	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.05	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.16	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.13	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.13	มาก

6. การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.00	มาก
เฉลี่ยรวม	4.07	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.39	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.31	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.32	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.39	มาก
5. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.21	มาก
เฉลี่ยรวม	4.32	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ย	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของอาคารที่พัก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.85	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ปรินเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ เป็นต้น	3.69	มาก

3. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	3.81	มาก
เฉลี่ยรวม	3.78	มาก

ด้านผลการให้บริการ	เฉลี่ย	ระดับ
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.21	มาก
2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.06	มาก
เฉลี่ยรวม	4.14	มาก