

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	52	48.15
2. หญิง	56	51.85
รวม	108	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15 ปี	0	0
2. 15-25	33	30.60
3. 26-35	12	11.10
4. 36-45	29	26.90
5. 46-55	28	25.90
6. 56 ปีขึ้นไป	6	5.50
รวม	108	100.00

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. อาจารย์ ประจำ	13	12.00
2. อาจารย์ พิเศษ	44	40.70
3. พนักงาน/เจ้าหน้าที่	13	12.00
4. นักเรียน/นักศึกษา	34	31.50
5. บุคคลทั่วไป	0	0
6. อื่นๆ	0	0
รวม	108	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.81	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.85	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.87	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียม)	3.95	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.89	มาก
6. การตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.78	มาก
เฉลี่ยรวม	3.85	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.20	มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.18	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียม)	4.18	มาก
5. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.04	มาก
เฉลี่ยรวม	4.13	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของอาคารที่พัก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.80	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ เป็นต้น	3.51	มาก
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	3.77	มาก
เฉลี่ยรวม	3.69	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.00	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	3.87	มาก
เฉลี่ยรวม	3.93	มาก

ปัญหาในการใช้บริการ

1. คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้ไม่ได้ต้องสลับทำงานกับเพื่อน
2. ร้านถ่ายเอกสาร/พิมพ์งานมีน้อย

ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงงานบริการ

1. อยากให้มีเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น
2. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น
3. คณะขาดความรอบคอบในการตรวจรายงานบริการของเจ้าหน้าที่ การพิมพ์เอกสารผิด แสดงถึงความไม่ใส่ใจในการบริการ
4. ขาดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับคณาจารย์
5. การสื่อสารโดยการฝากประธานหลักสูตรมาแจ้ง บางเรื่องสามารถทำได้ในส่วนที่เป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละหลักสูตร แต่ถ้าเป็นเรื่องการดำเนินการที่เหมือนกันทั้งคณะ คณะควรสื่อสารกับคณาจารย์โดยตรง
6. อยากให้มีร้านถ่ายเอกสาร-พิมพ์งานให้มากขึ้น เพราะ บางวิชา ยังจำเป็นต้องใช้อยู่