

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563

กองพัฒนานักศึกษา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,391 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	716	51.47
ชาย	675	48.53
รวม	1,391	100

ตารางที่ 1.2 สังกัดคณะ

สังกัดคณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	269	19.34
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	452	32.49
คณะวิทยาการจัดการ	392	28.18
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	278	19.99
รวม	1,391	100

ตารางที่ 1.3 ชั้นปีการศึกษา

สังกัดคณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	374	26.89
ชั้นปีที่ 2	355	25.52
ชั้นปีที่ 3	368	26.46
ชั้นปีที่ 4	189	13.59
ชั้นปีที่ 5	105	7.55
รวม	1,391	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3.79	0.85	มาก
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.80	0.80	มาก
1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินการ	3.68	0.96	มาก
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.03	0.83	มาก
1.5 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	3.94	0.86	มาก
รวม	3.84	0.86	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.18	0.46	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.44	0.35	มาก
2.3 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.13	0.52	มาก
2.4 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.81	0.56	มาก
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	4.44	0.35	มาก
รวม	4.20	0.46	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.23	มากที่สุด
3.2 ช่องรับบริการมีความชัดเจน	4.50	0.36	มาก
3.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.55	0.18	มาก
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	4.30	0.56	มาก
3.5 ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ	4.50	0.33	มาก
รวม	4.49	0.32	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
4.1 มีสื่อ/ช่องทางหลากหลายและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	3.84	0.39	มาก
4.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ มีความสม่ำเสมอ ทันสมัย	4.06	0.56	มาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับความ พึงพอใจ
4.3 มีข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอก	4.22	0.56	มาก
4.4 มีข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพและการสมัครงาน	4.77	0.34	มากที่สุด
4.5 มีข่าวสารด้านทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา/แหล่งทุนการศึกษาต่อ	4.14	0.28	มาก
รวม	4.21	0.30	มาก
5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ			
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.88	0.35	มาก
5.2 บริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลา	4.46	0.12	มาก
5.3 สามารถนำคำตอบ/ข้อเสนอแนะไปปรับใช้ได้	4.45	0.32	มาก
5.4 การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ	4.20	0.22	มาก
5.5 ผลการให้บริการในภาพรวม	4.50	0.12	มาก
รวม	4.47	0.23	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ให้คำปรึกษาดี แนะนำดี
- อยากให้เงินทุนกู้ยืมออกเร็วกว่านี้
- พี่ ๆ เป็นกันเอง ช่วยเหลือดี
- อยากให้ห้องฟิสเนสปิดช้าเหมือนเมื่อก่อน
- อยากให้มีการจัดสรรพื้นที่ในการทำกิจกรรมมากขึ้น
- เวลามีกิจกรรมอยากให้ตึกปิดช้าๆ