

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2564 ภาคการศึกษาที่ 1**

แผนกธุรการคณะ งานบริหารงานทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ ได้ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ ประจำปีการศึกษา 2564 ภาคการศึกษาที่ 1 จึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คณะบริหารธุรกิจ ประจำปีการศึกษา 2564 ภาคการศึกษาที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	ภาคการศึกษาที่ 1	
	จำนวน	ร้อยละ
รวม	399	100
1. เพศ		
1.1 ชาย	70	17.54
1.2 หญิง	329	82.46
2.สถานะ		
2.1 อาจารย์	17	4.26
2.2 เจ้าหน้าที่	20	5.01
2.3 นักศึกษา	362	90.73

ข้อมูลบุคลากรภายในคณะบริหารธุรกิจ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

4.21 เท่ากับ 5.00	ระดับคะแนน	มากที่สุด
3.41 เท่ากับ 4.20	ระดับคะแนน	มาก
2.61 เท่ากับ 3.40	ระดับคะแนน	ปานกลาง/พอใช้
1.81 เท่ากับ 2.60	ระดับคะแนน	น้อย
1.00 เท่ากับ 1.80	ระดับคะแนน	น้อยที่สุด

หัวข้อประเมิน	ภาคการศึกษาที่ 1
---------------	------------------

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19	0.65	มาก
1.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	4.08	0.69	มาก
1.3 มีแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลและจัดวางไว้บริการอย่างเหมาะสม	4.23	0.61	มากที่สุด
1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.20	0.64	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	4.24	0.57	มากที่สุด
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.18	0.65	มาก
2.3 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.21	0.60	มากที่สุด
2.4 มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาให้บริการ	4.18	0.62	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.26	0.59	มากที่สุด
3.2 สถานที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.23	0.58	มากที่สุด
3.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.17	0.61	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ความถูกต้อง ชัดเจน ของข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.60	มากที่สุด
4.2 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.11	0.67	มาก
4.3 การให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.20	0.64	มาก
เฉลี่ยรวม	4.19	0.62	มาก

ความไม่พึงพอใจ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ด้านเพจคณะ แอดมินตอบข้อสงสัยใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ ไม่ชัดเจน และมีการใช้ภาษา มีการเขียนผิด เช่น นะคะ ค่ะ ค่ะ เป็นต้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่ตอบแชทนักศึกษา มีความล่าช้าในการตอบคำถาม

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ช่วง WFH ขึ้นตึกไปส่งเอกสารไม่ได้ จดมิเตอร์ไฟฟ้าประจำเดือนไม่ได้ ทำให้ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

- มีการบริการช้า

- มีการบริการเหมือนไม่เต็มใจบริการ
- ขั้นตอนเยอะมาก เข้าถึงยาก

ข้อเสนอแนะ

๑. งานบริการนักศึกษา ต้องการให้บริการอย่างเต็มใจ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พุดจาสุภาพ
๒. ปรับปรุงตึกเรียน ให้มีสีสดใส มีความสะอาดและปลอดภัยทุกบริเวณ
๓. ควรปรับปรุงเว็บไซต์คณะบริหารธุรกิจ
๔. การตอบคำถามเพจ ใครตอบให้รวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง
5. ควรลดความยุ่งยาก ให้เข้าถึงง่าย เป็นกันเอง

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ ประจำปีการศึกษา 2564 ภาคเรียนที่ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 อยู่ในเกณฑ์ มาก

สายชล จันทร์กรุด
ผู้จัดทำรายงาน