

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ปีงบประมาณ 2562

สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละสถานะ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
กรรมการสภามหาวิทยาลัย	1	0
ผู้บริหาร	25	4
อาจารย์	36	6
เจ้าหน้าที่	384	62
นักศึกษา	164	26
บุคคลภายนอก	13	2
<b>รวม</b>	<b>623</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 2 หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด

ประเภท	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะ วิทยาลัย และสถาบันต่างๆ	447	72
สำนักงานบริการและสนับสนุนการบริหาร มธ. (กองงานต่างๆ สนท. สทส.)	150	24
ศูนย์ความเป็นเลิศ และสำนักงานวิสาหกิจ	12	2
หน่วยงาน ภายนอก มธ.	14	2
<b>รวม</b>	<b>623</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 3 ช่องทางที่ใช้ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน

ช่องทางการสื่อสาร	จำนวนช่องทางการสื่อสาร
ทางโทรศัพท์	416
ทางอีเมลล์	325
ติดต่อด้วยตนเอง	323
หนังสือราชการ/บันทึกข้อความ	288
อื่นๆ	52

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน

หัวข้อ	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (%)					ค่าเฉลี่ย	Top2Box
	1	2	3	4	5		
<b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
ท่านติดต่อประสานงานกับหน่วยงานนี้ได้สะดวก	1	3	7	55	33	4.16	88%
หน่วยงานเผยแพร่ข้อมูล/คำแนะนำที่ช่วยให้ท่านรับบริการได้สะดวก	2	4	12	56	27	4.02	83%
หน่วยงานทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาที่ตกลงไว้	3	5	12	53	27	3.96	80%
การให้บริการของหน่วยงานช่วยให้งานของท่านสำเร็จลุล่วงด้วยดี	3	3	8	51	36	4.14	87%
เวลาให้บริการตั้งแต่ 8.30-16.30 น พักเที่ยง 1 ชั่วโมง	3	3	11	55	29	4.04	84%
<b>ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>							
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	1	2	10	48	38	4.20	86%
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการ	2	3	12	43	39	4.15	83%
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร และเต็มใจให้บริการ	1	2	8	44	45	4.29	89%
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	34	49	13	3	2	4.10	83%
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อ ขอรับบริการ	2	4	13	51	30	4.04	81%
ท่านสามารถปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างตรงไปตรงมา	1	3	7	52	37	4.22	89%
<b>ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	1	2	12	61	24	4.06	85%

หัวข้อ	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (%)					ค่าเฉลี่ย	Top2Box
	1	2	3	4	5		
หน่วยงานมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลเหมาะสม ทันสมัย	1	3	20	55	21	3.92	76%
หน่วยงานมีข้อมูล/เอกสาร/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	1	4	17	55	23	3.98	79%
ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงานนี้เป็นประโยชน์กับท่าน	1	4	17	54	23	3.95	78%
ช่องทางการเข้าถึงบริการมีความสะดวก	1	4	12	56	26	4.03	82%
<b>ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>							
ได้รับการบริการตรงตามที่ต้องการ	2	2	8	56	32	4.12	87%
ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและมีความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	2	2	11	54	32	4.12	86%
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	4.08						

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการรวมของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ค่าเฉลี่ย (เต็ม10)
ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานนี้ (%)	7	4	5	9	8	19	31	58	139	210	133	8.17

ส่วนที่ 6 ท่านจะแนะนำให้เพื่อนมาขอคำปรึกษา/ใช้บริการจากหน่วยงานนี้

ระดับคะแนน	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
จำนวนคนที่ตอบในแต่ละคะแนน	10	1	5	6	10	24	29	60	135	203	140
Net Promoter Score (NPS) = 41%	Detractors = 14%							Passives = 31%		Promoters = 55%	