

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับจริงจากบริการงานวิชาการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือทัศนคติ ของนักศึกษา (ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2554) และบริการงานวิชาการ หมายถึง การจัดการเรียนสอน การปรึกษา ข้อมูลที่เกี่ยวกับงานวิชาการ รวมไปถึงการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของคณะบริหารธุรกิจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

1. เพศ () 1.ชาย () 2.หญิง
 2. กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีที่ () 1.ปีที่ 1 () 2.ปีที่ 2 () 3.ปีที่ 3 ()
 4.ปีที่ 4

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

5-พึงพอใจมากที่สุด 4-พึงพอใจมาก 3-พึงพอใจปานกลาง 2-พึงพอใจน้อย 1-พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความเชื่อถือได้					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม					
5. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด					
6. การแบ่งส่วนงานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชัดเจน					
7. บรรยากาศในสำนักงานมีความเหมาะสมเป็นสถานที่ให้บริการ					
8. การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานอย่างเป็นระบบ					
9. อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด					
10. อาจารย์กำหนดเค้าโครงรายวิชาและอธิบายวัตถุประสงค์ของวิชาที่เรียน					
11. อาจารย์อธิบายวิธีการประเมินผลอย่างชัดเจน					
12. อาจารย์ใช้วิธีการวัดและการประเมินผลอย่างชัดเจน					
13. อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านหลักประกัน					
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด					
15. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
16. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
17. การจัดคิวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ					
18. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
19. อาจารย์มีความรู้ในวิชาการหลายๆ ด้านและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในวิชาที่สอนได้					
20. อาจารย์มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนอย่างถ่องแท้					
21. อาจารย์มีความตั้งใจและมุ่งมั่นต่อการถ่ายทอดความรู้					
22. อาจารย์แนะนำหนังสือและแหล่งค้นคว้า					
23. อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา					
24. อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้					
25. ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้					
3. ด้านการตอบสนอง					
26. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ					
27. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ					
28. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ					
29. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
30. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและภาษาที่สุภาพในการให้บริการ					
31. อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความเอื้อเฟื้อ ต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
32. อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่องส่วนบุคคลของนักศึกษา					
33. กิจกรรมของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดให้					
34. การศึกษาดูงาน					
35. การฝึกงาน					
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ					
36. ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน					
37. ความทันสมัยของอุปกรณ์การเรียนการสอน					
38. ความพร้อมของห้องเรียน					
39. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางภาษา					
40. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์					
41. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์					
42. หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ					
43. เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดแทรกความรู้ใหม่ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
44. หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน					
45. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่เรียน					
46. ระบบการลงทะเบียนแบบออนไลน์					
47. ระบบการรายงานผลการเรียนแบบออนไลน์					
48. พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
49. ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต					
50. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานวิชาการ					
51. ความสะอาดของสำนักงานวิชาการ					
52. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่					
53. เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา					
54. การให้บริการเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล					
55. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
56. การแจ้งระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน					
57. จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการสอนและให้คำแนะนำ					
58. อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอน					
59. อาจารย์เต็มใจสำหรับการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา					
60. อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้					
61. อาจารย์ให้ความสนใจและเป็นกันเองกับนักศึกษา					
62. อาจารย์ให้นักศึกษาเข้าพบปะและให้คำปรึกษา					
63. อาจารย์ยอมรับฟังความเห็นและให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม					
64. การบริการรักษาพยาบาล					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม