

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5 กลุ่ม ปีการศึกษา 2561

4.37

คุณภาพ
บัณฑิต

4.32

ผู้รับบริการ
รักษาพยาบาล
(สพ.)

3.59

นักศึกษาต่อ
บริการของ มร.

4.02

ผู้รับบริการ
วิชาการ

3.37

บุคลากรต่อ
มหาวิทยาลัย/
หน่วยงาน



1

คุณภาพบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559

ความพึงพอใจของนายจ้าง



ภาพรวม
4.37

พอใจมาก

- ชื่อสัตย์ สุจริต (4.58)
- ขยันหมั่นเพียร (4.52)
- มีจริยธรรมวิชาชีพ/
จริยธรรมในการประกอบอาชีพ (4.49)
- มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
ความสามารถในการปรับตัว (4.49)

พอใจน้อย

- เขียนรายงาน/นำเสนองาน (4.14)
- ความรู้/ทักษะภาษาต่างประเทศ (4.15)
- การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น (4.17)

1

คุณภาพบัณฑิต ย้อนหลัง 3 ปี

พอใจ
มาก

- ชื่อสัตย์ สุจริต
- มีจริยธรรมวิชาชีพ/
จริยธรรมในการประกอบอาชีพ

พอใจ
น้อย

- การเขียนรายงาน / นำเสนองาน
- ความรู้/ทักษะภาษาต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงหลักสูตรที่เน้นการสร้างทักษะในการตัดสินใจและการใช้ภาษาต่างประเทศ
2. เพิ่มการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ
3. สร้างบรรยากาศความเป็นนานาชาติในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น
4. เพิ่มจำนวนนักศึกษาแลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศให้มากขึ้น

2

ความพึงพอใจผู้รับบริการรักษาพยาบาล (รพ.)

พอใจมาก

- การให้บริการของแพทย์ (4.58)
- การให้บริการของพยาบาล (4.47)
- ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ (4.44)
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด และห้องเอ็กซเรย์ (4.22)

ภาพรวม

4.32



พอใจน้อย

- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (3.14)
- ระยะเวลาการรอคอยแพทย์ตรวจ (3.50)
- ระยะเวลาการรอรับยา (3.61)



2

ความพึงพอใจผู้รับบริการรักษาพยาบาล (รพ.) ยอนหลัง 3 ปี

พอใจ
มาก

• การให้บริการของแพทย์

พอใจ
น้อย

- รสชาติของอาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดให้
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- การรอคอยแพทย์ตรวจ

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลฯ ควรปรับปรุงให้บริการในประเด็น
ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย

3

ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ปีงบประมาณ 2561

ภาพรวม
4.02

พอใจมาก

- บริการด้วยความเสมอภาค (ไม่เลือกปฏิบัติ) (4.17)
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (4.15)
- บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม (4.14)

พอใจน้อย

- ประการหรือแจ้งขั้นตอน
/ระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจน (3.87)
- ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม (3.90)
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก (3.90)
- ความชัดเจนของป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ/
ป้ายประชาสัมพันธ์ (3.93)



3

ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ย้อนหลัง 3 ปี

พอใจ มาก

- บริการด้วยความเสมอภาค (ไม่เลือกปฏิบัติ)
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

พอใจ น้อย

ประกาศหรือแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจน
ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม/ความชัดเจนของป้าย/
ข้อความ/บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการกำหนดข้อตกลงในการให้บริการ แบบ SLA (Service level Agreement) เพื่อให้ผู้รับบริการทราบขั้นตอน/ระยะเวลา และกำหนดเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจน
2. ควรมีการพัฒนากระบวนการงานให้ใช้เวลาที่สั้นลง
3. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มธ. ปีการศึกษา 2561



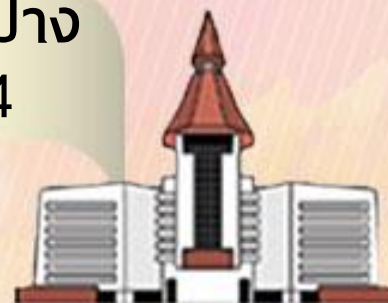
ท่าพระจันทร์
3.71



ศูนย์รังสิต
3.73



ศูนย์ลำปาง
3.54



ศูนย์พัทธยา
3.38



ภาพรวม
3.59

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มธ. ปีการศึกษา 2561

- 
- อาจารย์ปลูกฝังให้นักศึกษามีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4.42)
 - อาจารย์พร้อมที่จะอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ (4.36)
 - อาจารย์มีความสามารถในการสอน (4.28)
 - อาจารย์มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา (4.28)

ภาพรวม 3.59

- 
- ความหลากหลายและเพียงพอของร้านค้า เช่น ร้านเครื่องเขียน ร้านหนังสือ ร้านขายยา ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น (ศูนย์พักยา) (1.74)
 - ความพอเพียงและตรงตามความต้องการของนักศึกษา ด้านชมรม ชุมนุ่มต่าง ๆ (ศูนย์พักยา) (2.27)
 - ความหลากหลายและเพียงพอของร้านอาหาร(ศูนย์ลำปาง) (2.37)

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มธ. ปีการศึกษา 2561

ท่าพระจันทร์
3.71



พอใจ
มาก

- อาจารย์ปลูกฝังให้นักศึกษามีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4.39)
- อาจารย์พร้อมที่จะอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ (4.36)
- อาจารย์มีความสามารถในการสอน (4.28)
- อาจารย์มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา (4.28)

พอใจ
น้อย

- ความเพียงพอของ wifi (หอพักนักศึกษา) (2.92)
- บริการไปรษณีย์ (2.96)
- ความเพียงพอของเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ (หอพักนักศึกษา) (3.00)

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มร. ปีการศึกษา 2561

ศูนย์รังสิต
3.73



พอใจ
มาก

- อาจารย์ปลูกฝังให้นักศึกษามีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4.26)
- อาจารย์พร้อมที่จะอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ (4.24)
- อาจารย์มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา (4.22)

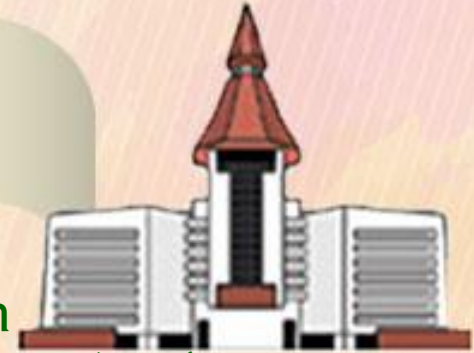
พอใจ
น้อย

- บริการรถ NGV (2.94)
- ค่าน้ำ ค่าไฟ (หอพักนักศึกษา) (3.01)
- จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ (ศูนย์อาหาร SC) (3.02)

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มร. ปีการศึกษา 2561

ศูนย์ลำปาง
3.54



พอใจ
มาก

- อาจารย์ปลูกฝังให้นักศึกษา มีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4.21)
- อาจารย์มีความสามารถในการสอน (4.13)
- อาจารย์พร้อมที่จะอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ (4.13)
- อาจารย์มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา (4.09)
- อาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดีตามกรอบศีลธรรม และวัฒนธรรมไทย (4.09)

พอใจ
น้อย

- ความหลากหลายและเพียงพอของร้านอาหาร (2.37)
- ความหลากหลายและเพียงพอของธนาคารและตู้ ATM (2.42)
- อาหารสะอาดถูกสุขอนามัย (โรงอาหารหอพักนักศึกษา) (2.45)

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มธ. ปีการศึกษา 2561

ศูนย์พักยา
3.38



พอใจ
มาก

- อาจารย์ปลูกฝังให้นักศึกษามีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (4.42)
- อาจารย์พร้อมที่จะอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ (4.19)
- อาจารย์มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา (4.16)

พอใจ
น้อย

- ความหลากหลายและเพียงพอของร้านค้า เช่น ร้านเครื่องเขียน ร้านหนังสือ ร้านขายยา ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น (1.74)
- ความพอเพียงและตรงตามความต้องการของนักศึกษาด้านชมรม ชุมชนต่าง ๆ (2.27)
- พื้นที่นั่งทำงานกลุ่ม ที่พักผ่อนนอกเวลาเรียน พื้นที่สันทนาการเพียงพอ (2.35)

4

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ มร. ย้อนหลัง 3 ปี

- อาจารย์ปลูกฝังให้นักศึกษามีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- อาจารย์พร้อมที่จะอธิบายเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ
- อาจารย์มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา

- ความเพียงพอของ Wi-Fi /เครื่องซักผ้า (หอพักนักศึกษา)
- ค่าน้ำ ค่าไฟ (หอพักนักศึกษา)
- ความหลากหลายและเพียงพอของร้านค้าต่างๆ
ร้านอาหาร ธนาคาร ATM
- บริการรถ NGV
- บริการไปรษณีย์



ข้อเสนอแนะ

ควรปรับปรุงการให้บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อย

5

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ปี 2561

ภาพรวม

3.37

ระดับมหาวิทยาลัย

- มีนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจน (3.58)
- มีการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน (3.53)
- มีการส่งเสริมและการให้บริการวิชาการแก่สังคม (3.51)

ระดับหน่วยงาน

- นโยบายและเป้าหมายการพัฒนามีความชัดเจน (3.43)
- มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (3.43)
- สถานที่ทำงาน/บรรยากาศ เอื้อต่อการทำงาน (3.42)
- ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร (3.41)

มาก

ระดับมหาวิทยาลัย

- บริหารด้านการเงิน/ งบประมาณ/ พัสดุ (3.14)
- บริหารทรัพยากรมนุษย์ (3.17)
- จัดหาทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (3.24)

ระดับหน่วยงาน

- จัดสวัสดิการให้เหมาะสม (3.33)
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น / มีความสุขในการทำงาน (3.35)
- จัดหาทรัพยากร/สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (3.39)

น้อย



5

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ปี

ระดับมหาวิทยาลัย

- ส่งเสริมและการให้บริการวิชาการแก่สังคม
- พัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน

ระดับหน่วยงาน

- มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการทำงาน
- สถานที่ทำงาน/บรรยากาศ เอื้อต่อการทำงาน

พึงพอใจมาก

พึงพอใจน้อย

ระดับมหาวิทยาลัย

- บริหารด้านการเงิน/ งบประมาณ/ พัสดุ
- บริหารทรัพยากรมนุษย์
- จัดหาทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ระดับหน่วยงาน

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น / มีความสุขในการทำงาน

5

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย/หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

ระดับมหาวิทยาลัย

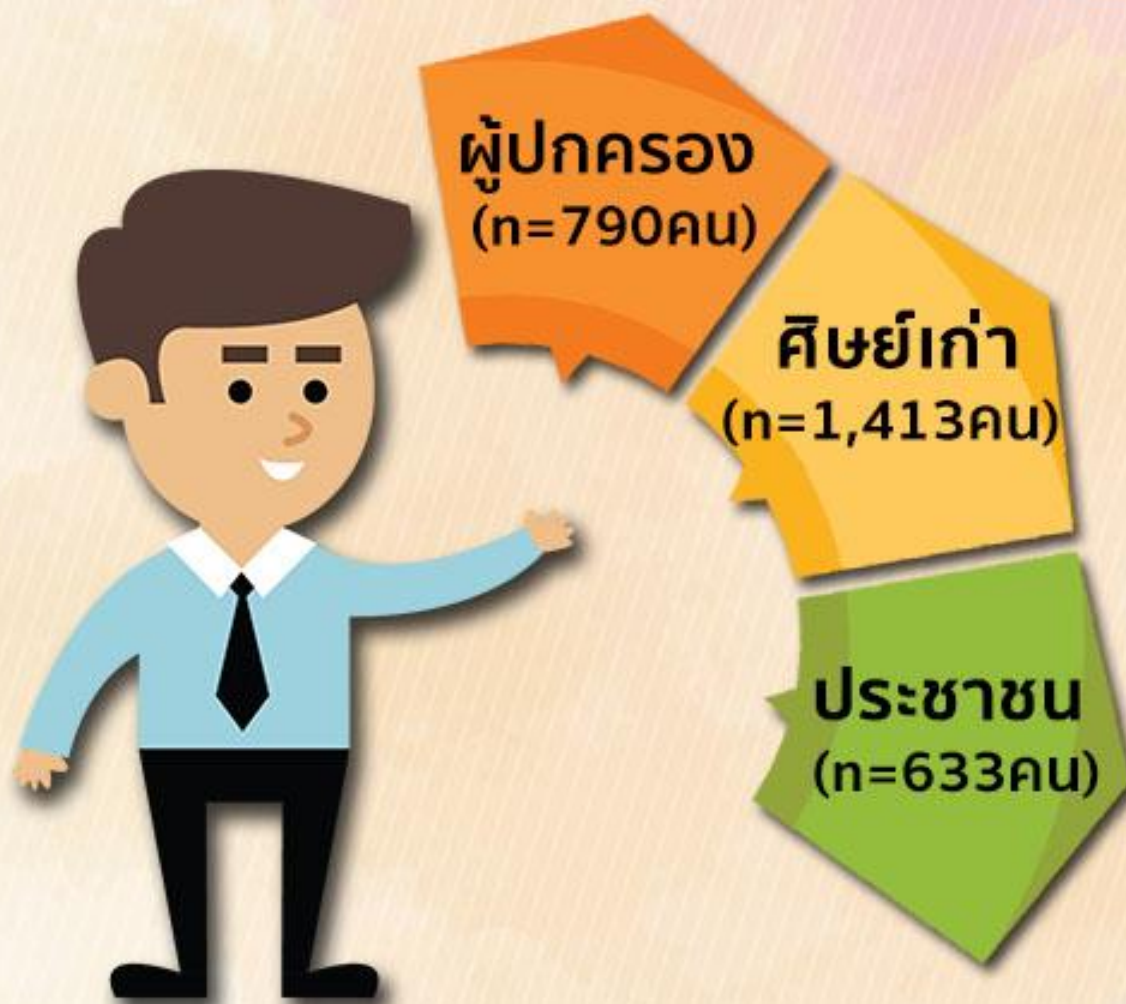
- ควรปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเงิน งบประมาณ และพัสดุ
- ควรสนับสนุนทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ระดับหน่วยงาน

- สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน และมีความสุข



ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม



1

ความคิดเห็นของผู้ปกครองด้านคุณลักษณะของบัณฑิต
ที่สำเร็จการศึกษา ปี 2561

ลักษณะเด่น ↑

ภาพรวม
4.35



- มีความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียน (4.45)
- เคารพสิทธิของผู้อื่น/อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข (4.43)
- รู้จักใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าและมีความสุข (4.42)

ปรับปรุง ↓

- ความรู้ /ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ (4.19)
- มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาไทย (4.28)
- ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (4.30)
- ประพฤติปฏิบัติตามกรอบศีลธรรม/วัฒนธรรมอันดีงาม 4.30)



1

ความคิดเห็นของผู้ปกครองด้านคุณลักษณะของบัณฑิต
ที่สำเร็จการศึกษา ย้อนหลัง 3 ปี

คุณลักษณะเด่น

- เคารพสิทธิของผู้อื่นและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
- ความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนมาหรือที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะที่ควรปรับปรุง

- ความรู้ /ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ
- ความรู้/ทักษะในการใช้ภาษาไทย
- การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น



ข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงหลักสูตรที่เน้นทักษะการใช้ภาษา
และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

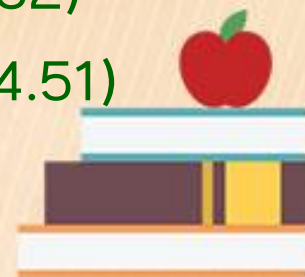


2

ความคิดเห็นของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และประชาชน
ด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ปี 2561

ภาพรวม 4.17

- เป็นสัญลักษณ์ของเสรีภาพ และประชาธิปไตย (4.52)
- ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม (4.51)
- เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ (4.46)
- ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (4.46)



- ความโดดเด่นด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (3.34)
- ความโดดเด่นด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (3.42)
- มีชื่อเสียงในระดับนานาชาติ (3.95)



2

ความคิดเห็นของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และประชาชน
ด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ย้อนหลัง 3 ปี

จุดแข็ง

- เป็นสัญลักษณ์ของ
เสรีภาพ และประชาธิปไตย
- ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ
เป็นที่ยอมรับของสังคม
- เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ
ของประเทศ

จุดอ่อน

- ความโดดเด่นด้าน
วิทยาศาสตร์สุขภาพ และ
ด้านวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี

3

ความคิดเห็นของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และประชาชน
ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย ปี 2561

ภาพรวม

4.14

จุดแข็ง

1. บ่มเพาะให้นักศึกษาตระหนัก
ในสิทธิหน้าที่/ยึดมั่นในวิถี
ประชาธิปไตย มีจิตอาสา
มีความรับผิดชอบต่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อม (4.42)
2. ความเชี่ยวชาญการวิจัย
ด้านสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ (4.38)
3. มีหลักสูตรที่หลากหลายและ
ตรงกับความต้องการของ
ตลาดแรงงาน (4.34)

จุดอ่อน

1. ความเชี่ยวชาญการวิจัยด้าน
วิทยาศาสตร์สุขภาพ (3.49)
2. ความเชี่ยวชาญการวิจัยด้าน
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (3.55)
3. การให้บริการของ
โรงพยาบาลไม่เพียงพอ (3.92)
4. จัดการเรียนการสอนในลักษณะ
ความร่วมมือระหว่างหลักสูตร
คณะและภาคเอกชน (3.92)

3

ความคิดเห็นของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และประชาชน
ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย ย้อนหลัง 3 ปี

จุดแข็ง

บ่มเพาะให้นักศึกษาตระหนัก
ในสิทธิหน้าที่ของตนเองและ
ยึดมั่นในวิถีประชาธิปไตย
มีจิตอาสา มีความรับผิดชอบ
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จุดอ่อน

ความเชี่ยวชาญการวิจัย
ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ /
ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

วิทยาลัยศุภณหาววิทยาลัยธรรมศาสตร์

สร้างผู้นำ ด้วยการศึกษาระดับโลก

Leadership through World-Class Education and Research



ขอขอบคุณ