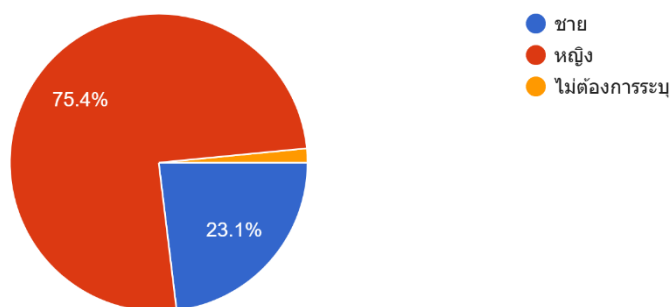


สรุปแบบประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ประจำปีงบประมาณ 2567 จากจำนวนผู้บริการ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

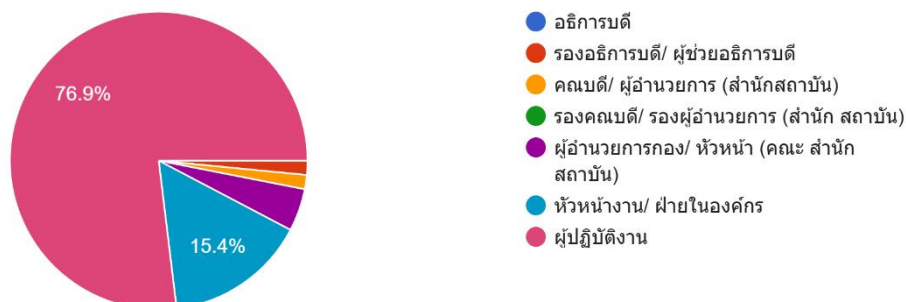
เพศ
คำตอบ 65 ข้อ



เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15 คน	23.1 %
หญิง	49 คน	75.4 %
ไม่ต้องการระบุ	1 คน	1.5 %
รวม	65 คน	100 %

ระดับการปฏิบัติงาน

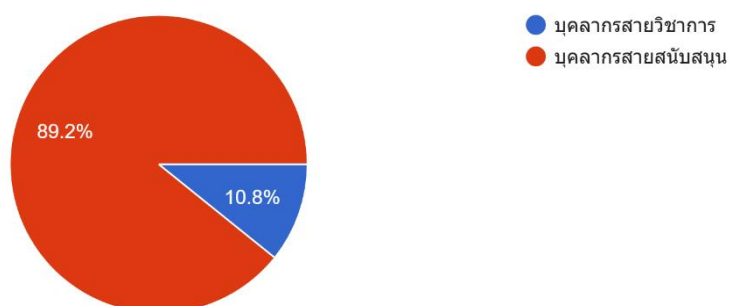
คำตอบ 65 ข้อ



ระดับการปฏิบัติการ	จำนวน	ร้อยละ
อธิการบดี	-	0 %
รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี	1 คน	1.5 %
คณบดี/ ผู้อำนวยการ (สำนักสถาบัน)	1 คน	1.5 %
รองคณบดี/ รองผู้อำนวยการ (สำนัก สถาบัน)	-	0 %
ผู้อำนวยการกอง/ หัวหน้า (คณะ สำนัก สถาบัน)	3 คน	4.6 %
หัวหน้างาน/ ฝ่ายในองค์กร	10 คน	15.4 %
ผู้ปฏิบัติงาน	50 คน	76.9 %
อื่นๆ	-	-
รวม	65 คน	100 %

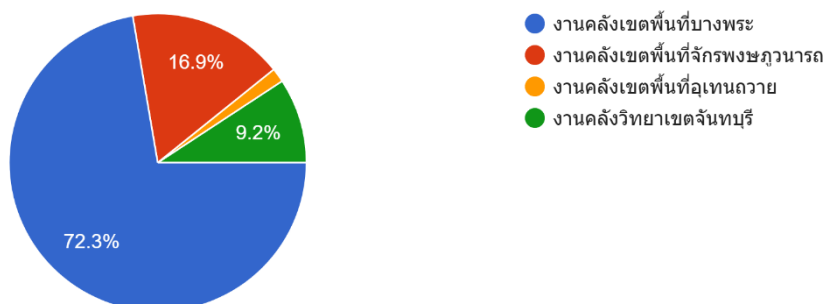
ประเภทผู้ปฏิบัติงาน

คำตอบ 65 ข้อ



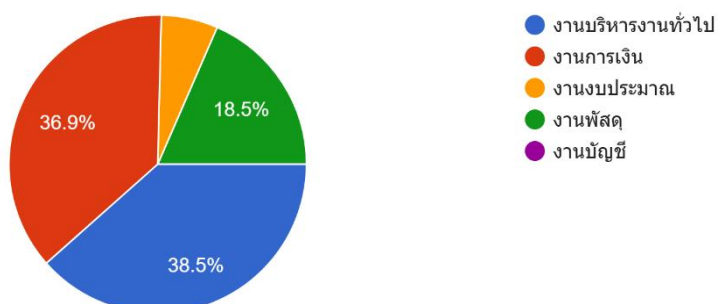
ประเภทผู้ปฏิบัติการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	7 คน	10.8 %
บุคลากรสายสนับสนุน	58 คน	89.2 %
รวม	65 คน	100 %

ท่านติดต่อขอใช้บริการกองคลัง จากวิทยาเขต/เขตพื้นที่ใดบ้าง
คำตอบ 65 ข้อ



วิทยาเขต/เขตพื้นที่ ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานคลังเขตพื้นที่บางพระ	47 คน	72.3 %
งานคลังเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ	11 คน	16.9 %
งานคลังเขตพื้นที่อุเทนถวาย	1 คน	1.5 %
งานคลังวิทยาเขตจันทบุรี	6 คน	9.2 %
รวม	65 คน	100 %

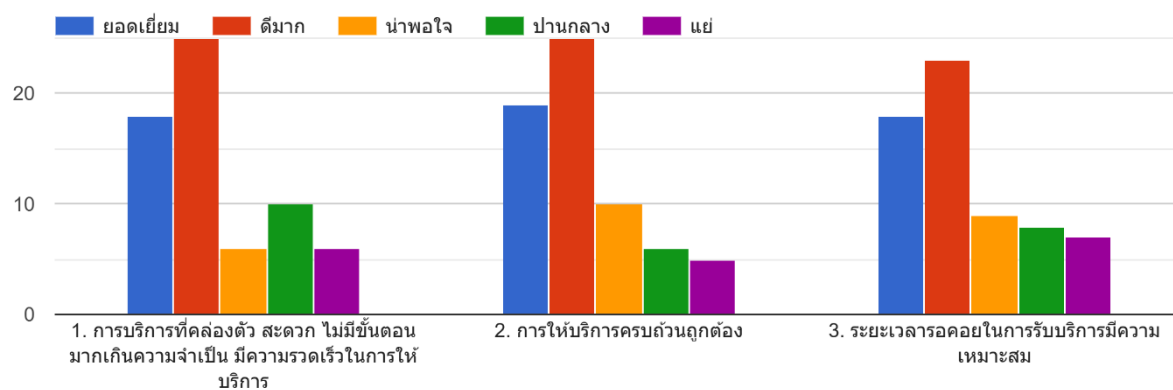
ท่านติดต่อขอใช้บริการกองคลัง จากกลุ่มงานใดบ้าง
คำตอบ 65 ข้อ



กลุ่มงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารงานทั่วไป	25 คน	38.5 %
งานการเงิน	24 คน	36.9 %
งานงบประมาณ	4 คน	6.2 %
งานพัสดุ	12 คน	18.5 %
งานบัญชี	-	0 %
รวม	65 คน	100 %

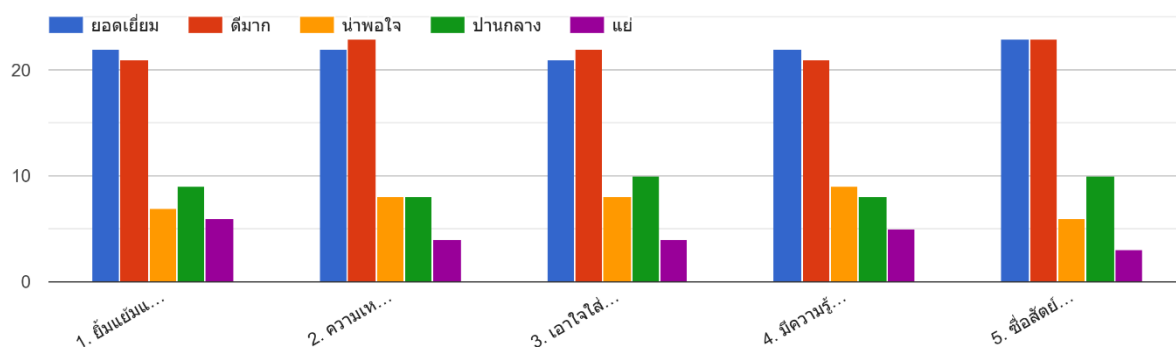
ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



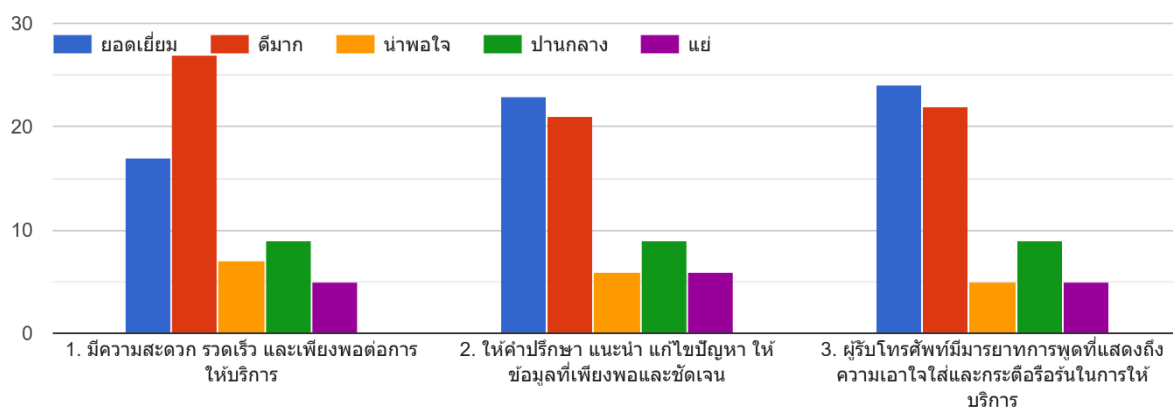
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ยอดเยี่ยม	ดีมาก	น่าพอใจ	ปานกลาง	แย่		
1. การบริการที่คล่องตัว สะดวก ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปมากเกินความจำเป็น มีความรวดเร็วในการให้บริการงานการเงิน	18	25	6	10	6	3.60	มาก
2. การให้บริการครบถ้วนถูกต้อง	19	25	10	6	5	3.72	มาก
3. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	18	23	9	8	7	3.57	มาก

การบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



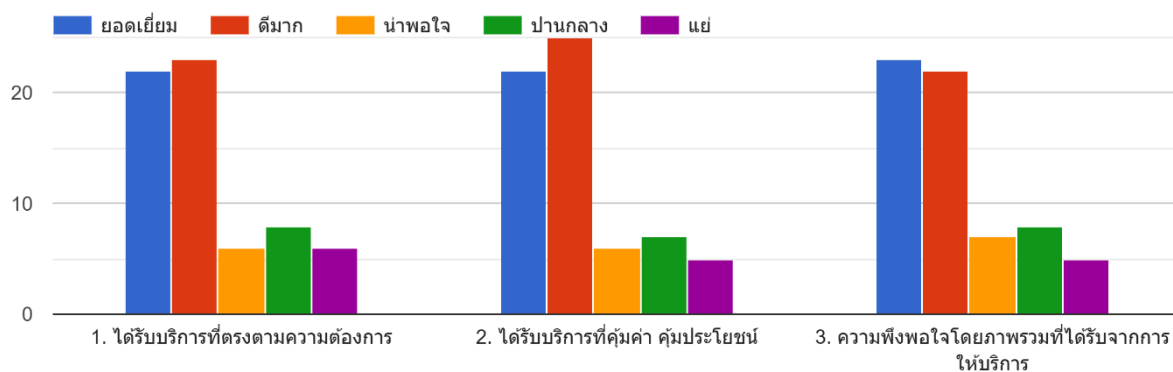
การบริการจาก เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ยึด เยี่ยม	ดีมาก	น่า พอใจ	ปาน กลาง	แย่		
1. ยึดเยี่ยมแจ่มใส กิริยามารยาทดี พุดจา ด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ	22	21	7	9	6	3.68	มาก
2. ความเหมาะสมของ บุคลิกภาพและการ แต่งกายของเจ้าหน้าที่	22	23	8	8	4	3.79	มาก
3. เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมี ความพร้อมในการ ให้บริการ	21	22	8	10	4	3.7	มาก
4. มีความรู้ ความสามารถ ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหา ได้อย่าง ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	22	21	9	8	5	3.72	มาก
5. ซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ ใช้ ความยุติธรรม กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ที่เท่าเทียมกัน	23	23	6	10	3	3.81	มาก

การบริการทางโทรศัพท์และโทรสาร



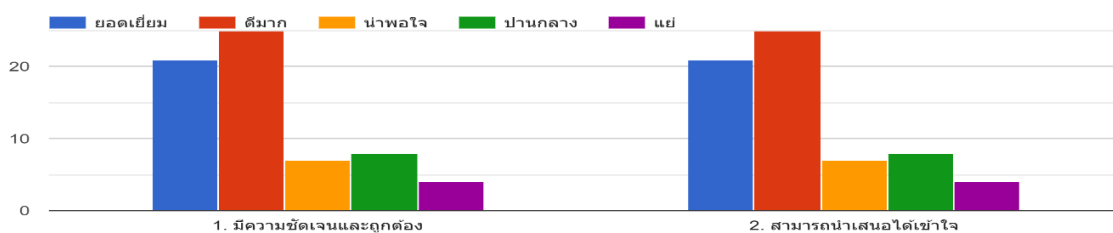
การบริการทางโทรศัพท์และโทรสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ยอดเยี่ยม	ดีมาก	น่าพอใจ	ปานกลาง	แย่		
1. มีความสะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ	17	27	7	9	5	3.65	มาก
2. ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา ให้ข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจน	23	21	6	9	6	3.71	มาก
3. ผู้รับโทรศัพท์มีมารยาทการพูดที่แสดงถึงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	24	22	5	9	5	3.78	มาก

ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม



ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม	ระดับความความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ยอดเยี่ยม	ดีมาก	น่าพอใจ	ปานกลาง	แย่		
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	22	23	6	8	6	3.72	มาก
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	22	25	6	7	5	3.8	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	23	22	7	8	5	3.77	มาก

คุณภาพผลงานโดยรวม



คุณภาพผลงานโดยรวม	ระดับความความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ยอดเยี่ยม	ดีมาก	น่าพอใจ	ปานกลาง	แย่		
1. มีความชัดเจนและถูกต้อง	21	25	7	8	4	3.78	มาก
2. สามารถนำเสนอได้เข้าใจ	21	25	7	8	4	3.78	มาก

คุณภาพผลงานโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.63	มาก
การบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.74	มาก
การบริการทางโทรศัพท์และโทรสาร	3.71	มาก
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม	3.77	มาก
คุณภาพผลงานโดยรวม	3.78	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.73	มาก
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น	74.53	มาก

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

1. ไม่มี
2. ลดขั้นตอนบางส่วนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
3. ให้ข้อมูลชัดเจนค่ะ
4. ขอให้ปฏิบัติงานให้เสร็จตาม sop
5. ดีมาก
6. ให้บริการดีมาก ให้ความช่วยเหลือแนะนำดีมาก
7. พนักงานที่ซื้อหิมิการเงิน one stop บริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ ไม่โอเค หน้าตาไม่รับแขก
8. การให้ความรู้ และแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย
9. ศึกษาเรียนรู้จากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงระเบียบ และแนวปฏิบัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความชัดเจน และเจ้าหน้าที่ของกองคลังควรสื่อสารให้ชัดเจนในแนวเดียวกัน
10. เจ้าหน้าที่One Stop ชั้น1 เรื่องมารยาทในการให้บริการงานควรระวังมากกว่านี้ คำพูดห้วนเกินไปมาก หากทำผิด ควรยอมรับบ้าง ไม่ใช่พูดว่า เดี่ยวจะดูให้, เอาไว้ก่อนละกัน, จั๊นเดี๋ยวก้อยมาเอาแล้วกัน ทำผิดก็บอกได้เลยว่า จะแก้ไขให้ค่ะขอโทษด้วย /ออกใบเสร็จให้ช้า หรือพอทำเสร็จแล้วไม่มีการแจ้ง ต้องติดตามเอง หากครั้งไหนไปถามแล้วยังไม่ออกให้ ก็มีคำถามกลับมาว่า "หักไปบอกแล้วเหอ" ทำให้คนอื่นเสียเวลาเดินไปมาหลายรอบ/ การออกใบเสร็จก็ไม่เรียบร้อย ไม่ตรวจทานงานให้ดีกว่านี้ มีคำผิดบ่อยครั้ง รูปแบบของใบเสร็จเบี้ยว ไม่เรียบร้อย จะส่งออกไปหน่วยงานภายนอกได้อย่างไร /และที่สำคัญเวลาไม่มาทำงานเจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถออกใบเสร็จแทนให้ได้ ทำให้เวลานัดหน่วยงานภายนอกที่ประสงค์เข้ามารับเอง เสียเวลา และคอมเพลนผ่านทางหน่วยงานหลายครั้ง
11. โดยภาพรวมบุคลากรในองค์กรใส่ใจผู้รับบริการดีมาก แต่ในส่วนองแบบประเมินงานต่างๆ ผู้รับบริการนั้น มีการรับบริการในหลายๆ งานของกองคลัง การประเมินมีให้เลือกเพียงงานเดียว หรือต้องเข้าไปประเมินให้ครบทุกงานที่รับบริการ ตรงนี้ทำให้ไม่เข้าใจ
- 12.การทำงานควรมีความรวดเร็วมากกว่านี้ เพราะบุคลากรของกองคลังก็มีจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก<ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ>

1. เร่งรัดเบิกจ่าย โดยเฉพาะกรณีที่มีการสำรองจ่ายด้วยเงินสด ให้เสร็จภายใน 15 ถ้าจะให้ดีควรแจ้งมาด้วยเลยว่าจะได้เงินวันไหน
2. เจ้าหน้าที่ห้องonestopบริการไม่ดี ไม่มีมารยาทเลยคะ
3. เปิดกล่องรับเอกสารล่าช้า
4. ปรับปรุงพนักงาน คนอื่นมาใช้บริการจะรู้สึกไม่โอเค
5. ปรับปรุงการให้บริการงานการเงินเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ ราย นางสาวศิริทิพย์ แปกพงษ์ศิริ ควรมีการให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ ไม่หน้าอ ต่อผู้ที่มาขอรับบริการน้อยคะ
6. นำแบบฟอร์ม และระเบียบที่เกี่ยวข้องไปไว้ในเว็บของกองคลังให้ครอบคลุมการใช้งาน
7. กองคลังควรจัดประชุมรับฟังปัญหาหรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานคลังทั้งหมด ในแต่ละคณะ เพื่อรับทราบและหาแนวทางปรับปรุงได้อย่างชัดเจน
8. พี่น้องๆทุกท่านให้บริการได้ดีมาก น่ารัก ยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกได้ดี ยกเว้น นางสาวศิริทิพย์ ควรมีจิตบริการที่ดีกว่านี้ ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ระวังปลาเน่าตัวเดียวเหม็นทั้งห้อง นะคะ นางสาวศิริทิพย์ ควรได้รับการปรับปรุงอย่างยิ่ง เวลาไปขอข้อมูลเกี่ยวกับงาน ทำน้ำเสียงและแสดงท่าทีเหมือนไม่อยากให้บริการ ไม่เหมือนเวลาขายของเลยนะคะ พุดเพราะเขี้ยว ฝากตรงนี้ด้วยนะคะ
9. ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรบางคนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้นอบน้อมและพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา ลดขั้นตอนและเวลาการจัดซื้อจัดจ้างให้กระชับขึ้น ยอมรับลายเซ็นแสกนมากขึ้น
10. ไม่มี
11. แบบฟอร์ม ระบบการทำงานโดยรวมของกองคลัง คล่องตัวดีมาก กองคลังส่วนใหญ่เป็นมิตร ให้คำแนะนำความช่วยเหลือทุกเรื่องชัดเจน ถูกต้องครบถ้วนมาก ติดเรื่องของมารยาทของบางบุคคล
12. การตอบคำถามควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ใช่ตอบคนละอย่าง
13. ประสานงานได้ดีมาก ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน บริการเหมือนครอบครัว ขอขอบคุณครับ