

สรุปแบบประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้บริการ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	1.1 ชาย	8	16.67
	1.2 หญิง	40	83.33
	รวม	48	100.00
2. อายุ	2.1 ต่ำกว่า 20ปี	-	-
	2.2 20-30 ปี	6	12.80
	2.3 31-40 ปี	26	53.20
	2.4 41-50 ปี	9	19.10
	2.5 51 ปีขึ้นไป	7	14.90
	รวม	48	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
	3.2 ปริญญาตรี	27	56.30
	3.3 ปริญญาโท	13	27.10
	3.4 ปริญญาเอก	8	16.60
	3.5 อื่นๆ	-	-
	รวม	48	100.00
4. ผู้รับบริการ	4.1 บุคลากรสายวิชาการ	16	33.30
	4.2 บุคลากรสายสนับสนุน	32	66.70
	4.3 นักศึกษา	-	-
	4.4 อื่นๆ	-	-
	รวม	48	100.00
5. ช่องทางการติดต่อ	5.1 ติดต่อด้วยตนเอง	21	43.70
	5.2 ผ่านโทรศัพท์	11	22.90
	5.3 หนังสือราชการ	7	14.60
	5.4 e-mail	2	4.20
	5.5 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	14.60
	รวม	48	100.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง

2.1 ติดต่อขอใช้บริการกองคลัง

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
2.1.1งานบริหารงานทั่วไป	14	29.16
2.1.2 งานงบประมาณ	3	6.25
2.1.3 งานการเงิน	20	41.67
2.1.4 งานบัญชี	2	4.17
2.1.5 งานพัสดุ	9	18.75
รวม	48	100.00

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.ให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ	9.01	57.66	29.73	3.60	-	3.58	มาก
2.การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง	8.85	60.18	29.20	1.77	-	3.58	มาก
3.ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	12.71	67.80	17.80	1.69	-	3.81	มาก
4.ระยะเวลาารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	8.70	23.48	66.09	1.74	-	3.48	ปานกลาง
5.การให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	9.01	54.05	35.14	1.80	-	3.58	มาก
6.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.31	65.52	18.10	3.45	-	3.74	มาก
7.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	13.04	55.65	31.30	-	-	3.81	มาก

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
8.สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	25.42	50.85	20.34	3.39	-	3.70	มาก
การให้บริการทางโทรศัพท์-โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1.อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ	14.02	41.12	39.25	5.61	-	3.45	ปานกลาง
2.อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	9.62	46.15	34.62	9.62	-	3.53	มาก
3.ผู้รับโทรศัพท์กล่าวต้อนรับอย่างสุภาพแสดงถึงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	17.39	55.65	23.48	3.48	-	3.55	มาก
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม							
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	17.24	55.17	25.86	1.72	-	3.83	มาก
2.ได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	9.01	54.05	35.14	1.80	-	3.71	มาก
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้จากการให้บริการ	8.85	60.18	29.20	1.77	-	3.81	มาก
โดยรวมเฉลี่ย						3.78	มาก
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น						75.69	มาก

2.3 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

1. มีมิตรและไมตรีในการติดต่อประสานงานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การให้บริการที่รวดเร็ว

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการบริการ วิธีการให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องาน
2. ควรเพิ่มอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยี เช่น โปรแกรมต่างๆ ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาข้อมูล จัดเก็บข้อมูล เพื่อรองรับผู้มาติดต่องานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มความรวดเร็วของการเดินเอกสาร และควรมีแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงานบนเว็บไซต์ สะดวกในการดาวน์โหลดมาใช้งาน
4. ควรพัฒนาเรื่องบุคลิกภาพ และservice mind

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