

สรุปแบบประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จากจำนวนผู้บริการ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ	1.1 ชาย	5	21.70
	1.2 หญิง	18	78.30
	รวม	23	100.00
2. อายุ	2.1 21-30 ปี	4	17.40
	2.2 31-40 ปี	14	60.90
	2.3 41-50 ปี	4	17.40
	2.4 51-60 ปี	1	4.30
	2.5 61-70 ปี	-	-
	รวม	23	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	4.30
	3.2 ปริญญาตรี	12	52.20
	3.3 ปริญญาโท	7	30.40
	3.4 ปริญญาเอก	3	13
	3.5 อื่นๆ	-	-
	รวม	23	100.00
4. ผู้รับบริการ	4.1 อธิการบดี	-	-

	4.2 รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี	-	-
	4.3 คณบดี/ผู้อำนวยการ (สำนัก/สถาบัน)	-	-
	4.4 รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ (สำนัก/สถาบัน)	1	4.30
	4.5 ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้า (คณะ/สำนัก/สถาบัน)	3	13
	4.6 หัวหน้างาน (ฝ่ายในองค์กร)	3	13
	4.7 ผู้ปฏิบัติงาน	16	69.60
	4.8 อื่น ๆ	-	-
รวม		23	100.00
5. ช่องทางการติดต่อ	5.1 ติดต่อด้วยตนเอง	11	47.80
	5.2 ผ่านโทรศัพท์	4	17.40
	5.3 หนังสือราชการ	5	21.70
	5.4 e-mail	1	4.30
	5.5 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	8.70
รวม		23	100.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง

2.1 ติดต่อขอใช้บริการกองคลัง

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
2.1.1งานบริหารงานทั่วไป	14	60.90
2.1.2 งานงบประมาณ	18	78.30
2.1.3 งานการเงิน	8	34.80
2.1.4 งานบัญชี	10	43.50
2.1.5 งานพัสดุ	5	21.70
รวม	23	100.00

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.การบริการที่คล่องตัว สะดวก ไม่มีขั้นตอนมากเกินไปจนจำเป็น มีความรวดเร็วในการให้บริการ	5	9	5	1	3	3.52	มาก
2.การให้บริการครบถ้วนถูกต้อง	6	10	4	2	1	3.78	มาก
3.ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	6	10	2	1	4	3.57	มาก
4.ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทดี พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	6	10	6	-	1	3.87	ปานกลาง
5.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	6	11	5	-	1	3.91	มาก
6.เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	9	6	1	2	3.61	มาก
7.มีความรู้ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	5	10	4	2	2	3.61	มาก

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
8.ชื่อเสียงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ใช้ความยุติธรรม กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	7	12	3	-	1	4.04	มาก
การให้บริการทางโทรศัพท์-โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1.มีความสะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ	6	10	4	1	2	3.74	ปานกลาง
2.ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา ให้ข้อมูลเพียงพอและชัดเจน	6	8	8	1	-	3.83	มาก
3.ผู้รับโทรศัพท์มีมารยาทการพูดที่แสดงถึงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	6	13	3	1	-	4.04	มาก
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม							
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	7	11	3	1	1	3.96	มาก
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	6	10	5	1	1	3.83	มาก
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	5	10	4	2	2	3.61	มาก
โดยรวมเฉลี่ย						3.78	มาก
ร้อยละโดยภาพรวมทั้งสิ้น						75.65	มาก

2.3 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

1. มิมีตรและไมตรีในการติดต่อประสานงานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การให้บริการที่รวดเร็ว

2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. อยากให้เปิด e-doc บ่อยขึ้นบางครั้งส่งไป 3-4 วันยังไม่เปิด ต้องโทรตามให้เปิดทำให้การดำเนินงานล่าช้าเป็นอย่างมาก

2. ควรมีจิตบริการ และ ไม่เลือกปฏิบัติ

3. ใช้น้ำเสียง ถ้อยคำด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่บางคนควรมีมารยาทให้มากกว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นการรับโทรศัพท์ หรือการพูดจาโต้ตอบทางตรง

4. ความรวดเร็วในการดำเนินงาน หากติดปัญหา หรือ พบข้อผิดพลาด ควรมีการติดตาม หรือต่อกลับเพื่อชี้แจง ให้แก้ไข มิใช่นิ่งเฉย (ดองเรื่อง)

5. สอบถาม จนท. 1 คน ให้คำตอบอย่างหนึ่ง ถามอีกท่านหนึ่งให้คำตอบอีกอย่างหนึ่ง งง ค่ะ

6. การบริการล่าช้ามาก ทั้งๆ ที่เป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

7. ทำงานดีทุกท่าน

8. ไม่มี ดิอยู่แล้ว

9. เพิ่มความเร็วของการทำหนังสือส่งเบิก

10. ด้านช่องทางการติดต่ออย่างรวดเร็ว

11. ใช้ qr code monkey ทำ qr code จะไม่มีโฆษณาค่ะ

12. ควรทำงานแทนกันภายในแผนกงานได้

13. หากตัดส่วนของหัวหน้างานออกไป การสื่อสารและการให้คำแนะนำของผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น คำว่า "ไม่รู้" และให้ไปค้นหาทำกันเองเป็นการหลีกเลี่ยงคำแนะนำรูปแบบหนึ่ง การตีหนังสือกลับโดยไม่ตรวจเอกสารให้ครบถ้วน ทำให้เสียเวลาอย่างมากในการทำเอกสารเข้าไปเข้ามา ควรเขียนมีกระดากหรือการใช้ Post-it ระบุหน้าที่ผิดเพื่อที่จะได้แก้ไขได้

14. เงินรอเป็นเดือนกว่าจะได้ บางที 2 เดือน เดินทางไปราชการใช้เงินตัวเองกว่าเงินจะเข้านานมาก นานจนลืมไปแล้วว่าเคยไปมา ค่าโอทีก็เป็นเดือนกว่ากว่าจะได้ ดำเนินการล่าช้ามากๆ ใช้ระยะเวลานานเกินไป ในการได้รับเงิน ช้ากว่าหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้เจอมามากหลายเท่า

15. ความรวดเร็วในการทำงาน ! เพราะช้ามากกกกจะ

16. จนท.การเงิน (เงินยืมตรงราชการ) ควรมีเทคนิคหรือการใช้คำพูดที่ดีกว่านี้ กรณีทวงถาม เอกสารส่งเคลียร์เงิน ไม่ควรใช้คำพูดที่ผู้ฟังแล้วรู้สึกงอแง จนท.ทำไม่ถึงพูดแบบนี้ เช่น "ทำอะไรอยู่เวลาเป็นเดือน ไม่ส่งเอกสาร" (ซึ่งเราก็เข้าใจในการทำงานและความรับผิดชอบของ จนท.) แต่ควรใช้คำพูดที่ดีกว่านี้

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