

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของหน่วยงาน : กองคลัง

1. บุคลากรภายในที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคลากรภายใน จำนวน 99 ราย

ตารางที่ 1 สายงานของผู้ใช้บริการ

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	3	3
บุคลากรสายสนับสนุน	96	97
รวม	99	100

ตารางที่ 2 ประเภทบุคลากรของผู้ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	21	21.2
พนักงานมหาวิทยาลัย	55	55.6
ลูกจ้างประจำงบประมาณแผ่นดิน	-	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	9	9.1
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	3	3
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	11	11.1
รวม	99	100

ตารางที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน มสธ. ของผู้ให้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	9	9.1
5 – 10 ปี	26	26.3
11 – 15 ปี	10	10.1
มากกว่า 15 ปี	54	54.5
รวม	99	100

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.70	0.822	4	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.68	0.802	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	3.72	0.841	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.83	0.819	4	มาก
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.83	0.792	4	มาก
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.86	0.817	4	มาก
มีความสุภาพในการให้บริการ	3.87	0.761	4	มาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	3.77	0.897	4	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.78	0.751	4	มาก
มีความสะดวกในการติดต่อ	3.85	0.687	4	มาก
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	3.72	0.805	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.86	0.745	4	มาก
ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	3.87	0.734	4	มาก
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	3.85	0.757	4	มาก
รวม	3.80	0.794	4	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 99 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มาก (\bar{X} = 3.80)

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 99 ราย ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
การให้บริการไม่รวดเร็ว ล่าช้า	9	9.09
ความใส่ใจในการให้บริการ	6	6.06
มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติของบุคลากรแตกต่างกัน	4	4.04
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่แม่นยำ ไม่ถูกต้อง	4	4.04
ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลาย	3	3.03
ไม่มีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยืม/คืนเงิน	2	2.02
ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป	2	2.02

ความไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
ติดต่อประสานงานยาก	1	2.02
รวม	31	31.3

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 99 ราย ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความต้องการและคาดหวัง	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ร้อยละ
ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น	15	15.15
มีความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น	10	10.10
เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญอย่างครอบคลุมและทั่วถึง	4	4.04
ใส่ใจในงานด้านการบริการ	4	4.04
เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	5	5.05
รวม	38	38.38

2. บุคคลภายนอกที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ไม่มีบุคคลภายนอกตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี		
นักศึกษาระดับปริญญาโท		
นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
นักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี		
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร		
อื่นๆ		
รวม		

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด				
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสุภาพในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา				
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
มีความสะดวกในการติดต่อ ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย				
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ				
รวม				

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

- ไม่มี -

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

- ไม่มี -