

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานคลัง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 91 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	22	24.20
หญิง	65	71.40
ไม่ต้องการระบุ	4	4.40

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	43	47.30
บุคลากรสายวิชาการ	2	2.10
บุคลากรสายสนับสนุน	39	42.90
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	7	7.70

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ภายในมหาวิทยาลัย (เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่)	83	91.2
ภายนอกมหาวิทยาลัย	8	8.80

สังกัดหน่วยงาน (ภายในมหาวิทยาลัย)	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	10	10.99
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	3.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	3.30
คณะวิทยาการจัดการ	19	20.88
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	6.59
สำนักงานอธิการบดี	33	36.26
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.20
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรม และท้องถิ่น	-	-

สังกัดหน่วยงาน (ภายในมหาวิทยาลัย)	จำนวน	ร้อยละ
บัณฑิตวิทยาลัย	3	3.30
สถาบันเศรษฐกิจพอเพียง	-	-
สถาบันพัฒนาศักยภาพกำลังคน (สพก.)	-	-
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	-	-
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	3.30
อื่นๆ	9	9.88

สังกัดหน่วยงาน (กรณีภายนอกมหาวิทยาลัย)	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	1	1.10
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
หน่วยงานเอกชน	4	4.40

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด , 0 = ไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	1	-	5	31	54	4.51	0.70	มากที่สุด
2) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น	-	-	-	6	31	54	4.53	0.62	มากที่สุด
3) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	-	-	-	7	30	54	4.52	0.64	มากที่สุด
4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	-	-	-	11	29	51	4.44	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.50	0.66	มาก

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.50) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่าย สังคมออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.53 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในด้านอื่น ๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมากถึงมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
1) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	1		2	9	26	53	4.40	0.89	มาก
2) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	1		2	5	30	53	4.44	0.84	มาก
3) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ				9	29	53	4.48	0.67	มาก
4) ความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1		1	6	25	58	4.51	0.82	มากที่สุด
5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				5	24	62	4.63	0.59	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.49</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.63 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ส่วนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านอื่น ๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมากถึงมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์ การ ประเมิน
1) ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการ มีความชัดเจน				7	29	55	4.53	0.63	มากที่สุด
2) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก			1	5	31	54	4.52	0.65	มากที่สุด
3) จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ		1	1	8	32	49	4.40	0.78	มาก
4) อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการมีความเหมาะสม			1	10	28	52	4.44	0.73	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.47</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.53 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมากถึงมากที่สุด

ด้านคุณภาพสื่อ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์ การ ประเมิน
<b>1) ด้านข้อมูล/เนื้อหา</b>							<b>4.42</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง				9	34	48	4.43	0.67	มาก
1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบาย ข้อมูลได้ชัดเจน			1	7	34	49	4.44	0.68	มาก
1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง				7	36	48	4.45	0.63	มาก
1.4 เนื้อหามีความเหมาะสมต่อการ เรียนรู้				10	34	47	4.41	0.68	มาก
1.5 ข้อมูลที่นำเสนอครบถ้วนตรงกับ ความต้องการ				8	38	45	4.41	0.65	มาก
1.6 มีความน่าสนใจ				8	38	45	4.41	0.65	มาก

ด้านคุณภาพสื่อ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์ การ ประเมิน
<b>2) ด้านการใช้งาน</b>							<b>4.43</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้า เว็บเพจ				9	35	47	4.42	0.66	มาก
2.2 การใช้งานง่ายและสะดวกในการ ค้นหาข้อมูล				6	39	46	4.44	0.61	มาก
<b>3) ด้านรูปแบบ</b>							<b>4.44</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
3.1 สีและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง				7	37	47	4.44	0.63	มาก
3.2 ภาพ สี และการออกแบบมี ความเหมาะสม				8	34	49	4.45	0.65	มาก
3.3 การออกแบบหน้าจามีความ เหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ				9	33	49	4.44	0.67	มาก
<b>4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์</b>							<b>4.45</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้				8	34	49	4.45	0.63	มาก
<b>5) ด้านการประชาสัมพันธ์</b>							<b>4.45</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง				7	36	48	4.45	0.63	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.44</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

4. ด้านคุณภาพสื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากในด้านการนำไปใช้ประโยชน์ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.45 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพสื่อในด้านอื่น ๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมาก

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

- ไม่แสดงความคิดเห็น 33 คน
- เจ้าหน้าที่บางคนพูดเสียงดังและดู หน้าไม่ค่อยยิ้ม 1 คน
- เจ้าหน้าที่บางท่านใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ พูดจาไม่ดี นิสัยแย่ 1 คน
- ไม่มี/ไม่มีค่ะ/ไม่มีครับ/ไม่พบ/ยังไม่มีนะ/ยังไม่ประสบ 44 คน
- ไม่ค่อยอยู่ 1 คน
- การให้คำปรึกษากิริยา วาจาไม่สุภาพ 1 คน
- การพูดจาหรือคำพูดบางคำพูดไม่เหมาะสม เสียงดัง ไม่รักษาน้ำใจคนฟัง 1 คน
- การยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำเสียงการพูดจา 1 คน
- ความเสียงดังของเจ้าหน้าที่บางคน 1 คน
- ความรอบคอบ การโวยวาย 1 คน
- ดีค่ะ 1 คน
- พูด 1 คน
- มาก 2 คน
- ยังไม่ประสบ 1 คน
- รวดเร็ว 1 คน

## สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น 66 คน
- ได้คำตอบตรงตามที่สงสัย 1 คน
- ได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว และถูกต้อง 1 คน
- ไม่มี/ไม่มีค่ะ/ไม่มีข้อเสนอแนะ 9 คน
- การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ 1 คน
- การให้บริการดี ตามที่คาดหวังแล้วค่ะ 1 คน
- การบริการที่ดี 2 คน
- ควรมีวิธีหรือช่องทางในการลดการใช้กระดาษ เช่น เอกสารแนบฎีกา เป็นต้น 1 คน
- ความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย อยากให้บริการด้วยความจริงใจ และใส่ใจให้มากกว่านี้ 1 คน
- ดีแล้ว/ดีแบบนี้ต่อไปค่ะ 2 คน
- ถ้าเป็นไปได้ ควรจัดที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อภายในห้องหน่วยงานคลังบ้าง 1 คน
- บริการดี/บริการประทับใจ/บริการที่ดี 3 คน
- พุดจาไพเราะ ให้เหมาะกับสถานที่ราชการ 1 คน
- อยากให้รักษามาตรฐานการบริการไว้แบบนี้ดีแล้วค่ะ 1 คน