

**ผลประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ
สำนักงานคลัง**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	46	100.00
ชาย	9	19.57
หญิง	37	80.43
2. ประเภทผู้ใช้บริการ	46	100.00
นักศึกษา	1	2.17
บุคลากรสายวิชาการ	8	17.39
บุคลากรสายสนับสนุน	37	80.43
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-
อื่น ๆ (ศิษย์เก่า)	-	-
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับคะแนน	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.40
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	4.11	82.20
1.2 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น	3.91	78.20
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.04	80.80
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	83.07
2.1 ผู้ให้บริการใส่ใจในการให้บริการ	4.22	84.40
2.2 ให้คำแนะนำ และสามารถตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.15	83.00
2.3 ผู้ให้บริการมีจิตที่ดีในการให้บริการ (Service Mind)	4.09	81.80
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	86.67
3.1 ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน	4.30	86.00
3.2 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.35	87.00
3.3 จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	4.35	87.00
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ		
1. สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ		
- การรอคอย และการไม่ใส่ใจผู้มารับบริการ		
- ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่		
- ไม่ค่อยเข้าใจขั้นตอนการทำงาน การเบิกจ่าย น่าจะมีประกาศ ข้อบังคับ ระเบียบ ให้เปิดอ่านได้ตลอดเวลาใน link ของการคลัง ไม่ต้องไปเปิดใน link ของสถาบัน		
- การเบิกค่ารักษา ผู้ให้บริการมีอารมณ์ในการให้บริการไม่สม่ำเสมอ ไม่เต็มใจบริการในบางครั้ง ใช้อารมณ์เป็นหลัก และมักจะเลือกปฏิบัติกับบุคลากรสายวิชาการมากกว่า		
- ขั้นตอนการเบิกจ่ายเข้าใจยากมาก ๆ อยากให้มีการจัดอบรม หรือ ทำ infographic เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษา เข้าใจถึงขั้นตอน		
2. ความต้องการและความคาดหวังจากการรับบริการ		
- ใส่ใจผู้มารับบริการดูญาติมิตร		
- มีความใส่ใจจิตบริการต่อผู้ติดต่อ		
- อยากให้มีเกณฑ์มาตรฐานของการดำเนินการในแต่ละงานแต่ละเรื่อง เพื่อจะได้รวดเร็วในการอนุมัติการทำงานให้สั้นลง		
- ถ้าสถานการณ์ปกติ อยากให้กองคลังดำเนินการเรื่องการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเหมือนเดิม คือนำเรื่องไปเบิกค่ารักษาพยาบาลแล้วได้รับเงินเลยในวันนั้น หรือได้เงินในวันถัดไป จะขอบคุณมาก ๆ		
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ผิดตรงไหนก็แค่บอก ไม่จำเป็นต้องใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน (ผู้รับบริการพร้อมแก้ไข) หากไม่มีความพร้อมในการให้บริการ ให้เลือกลาพักผ่อน หากพร้อมวันไหนจึงให้มาปฏิบัติงานตามปกติ		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	83.38	