

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ  
ในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี**

จากการแจกแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี แก่ผู้รับบริการ จากบุคคลภายนอก และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีผลการประเมินดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. ผู้รับบริการบุคคลภายนอก บริษัทร้านค้าร้อยละ 11.76 ประชาชนทั่วไปร้อยละ 6.35 นักศึกษาระดับ ปวช. ร้อยละ 9.41 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.94 และนักศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 19.53
2. ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 64.70 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 20.23 สัปดาห์ขึ้นไปต่อสัปดาห์ ร้อยละ 15.06

**ตอนที่ 2 ตารางแสดงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังในภาพรวม**

ประเด็นการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
n=425			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถอธิบาย ถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้	3.98	0.65	มาก
2. ความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มและมีอัธยาศัยไมตรีดี	4.09	0.80	มาก
3. ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ	3.97	0.82	มาก
4. ความถูกต้องเรียบร้อย และคุณภาพของงานที่ขอใช้บริการ	4.25	0.63	มาก
5. มีความโปร่งใสการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่เรียกรับเงิน/ของรางวัล	4.41	0.66	มาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
6. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.15	0.76	มาก
7. มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน	4.12	0.72	มาก
8. ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.71	มาก
9. ช่วงเวลาในการให้บริการ (08.00-18.00 น.)	4.24	0.72	มาก
10. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	0.71	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
11. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ เช่น ป้ายบอกที่ตั้ง ขอหน่วยงาน	4.02	0.79	มาก
12. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.20	0.79	มาก
13. เอกสารในการให้บริการ เช่น การให้บริการดาวโหลดแบบฟอร์มต่างๆ ที่ <a href="http://www.finance.oop.kmutnb.ac.th">www.finance.oop.kmutnb.ac.th</a>	4.09	0.70	มาก
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	4.18	0.70	มาก

จากตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโดยแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประเมินเรื่อง ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถอธิบาย ถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้ ความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มและมีอัธยาศัยไมตรีดี ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ ความถูกต้องเรียบร้อย และคุณภาพของงานที่ขอใช้บริการ มีความโปร่งใส การปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่เรียกรับเงิน/ของรางวัลผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยประเมินในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ช่วงเวลาในการให้บริการ (08.00-18.00 น.) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินในเรื่องความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ เช่น ป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น เอกสารในการให้บริการ เช่น การให้บริการดาวโหลดแบบฟอร์มต่างๆ ที่ [www.finance.oop.kmutnb.ac.th](http://www.finance.oop.kmutnb.ac.th) ผลประเมินอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

เรื่อง	ความถี่
1. เกี่ยวกับเรื่องเอกสารทุนก่อนข้างช้า กว่าจะได้รับทุนนาน	1
2. ที่นั่งรอน้อยเกินไป	1
3. ควรจะมีที่กวดบัตรคิวแบบธนาคาร	1
4. ดีมากค่ะ	1
5. ร้อนมากค่ะ เปิดแอร์ด้วย	1
6. ต้องการความไวในการทำเอกสารเร็วขึ้น เช่น ขอใบ Transcript ทำบัตรนักศึกษา	1