

ผลประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหน่วยคลัง

ระหว่างวันที่ 3 - 28 พฤศจิกายน 2565

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 102 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	0.98%
บุคลากรสายวิชาการ	2	1.96%
บุคลากรสายสนับสนุน	97	95.10%
บุคลากรภายนอก	2	1.96%
รวมทั้งสิ้น	102	100%

2. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	20	19.61%
31-40 ปี	16	15.69%
41-50 ปี	26	25.49%
51 ปี ขึ้นไป	40	39.22%
รวมทั้งสิ้น	102	100%

3. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้งต่อเดือน	72	70.59%
6-10 ครั้งต่อเดือน	14	13.73%
11-15 ครั้งต่อเดือน	5	4.90%
16 ครั้งขึ้นไป	11	10.78%
รวมทั้งสิ้น	102	100%

4. กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
งานธุรการ	8	7.84%
งานบัญชี	11	10.78%
งานการเงิน	57	55.88%
งานตรวจสอบเอกสาร	25	24.51%
เบิกค่ารักษาพยาบาล	1	0.98%
รวมทั้งสิ้น	102	100%

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ขั้นตอนมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	3	6	1.42
3 = ปานกลาง	12	36	8.51
4 = มาก	54	216	51.06
5 = มากที่สุด	33	165	39.01
รวมทั้งสิ้น	102	423	100.00
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น	4.15		
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ	82.94		
2.2 มีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	3	6	1.39
3 = ปานกลาง	11	33	7.62
4 = มาก	46	184	42.49
5 = มากที่สุด	42	210	48.50
รวมทั้งสิ้น	102	433	100.00
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น	4.25		
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ	84.90		
2.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	6	12	2.86
3 = ปานกลาง	13	39	9.29
4 = มาก	46	184	43.81
5 = มากที่สุด	37	185	44.05
รวมทั้งสิ้น	102	420	100.00
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น	4.12		
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ	82.35		
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	4	8	1.84
3 = ปานกลาง	13	39	8.99
4 = มาก	38	152	35.02
5 = มากที่สุด	47	235	54.15
รวมทั้งสิ้น	102	434	100.00
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น	4.25		
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ	85.10		

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.1 พุดจาสุภาพ อธิบายคดีย	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
1 = น้อยที่สุด	2	2	0.47
2 = น้อย	3	6	1.40
3 = ปานกลาง	10	30	7.01
4 = มาก	45	180	42.06
5 = มากที่สุด	42	210	49.07
รวมทั้งสิ้น	100	428	100.00

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น

4.28

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ

85.60

3.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้น	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	2	4	0.91
3 = ปานกลาง	9	27	6.12
4 = มาก	45	180	40.82
5 = มากที่สุด	46	230	52.15
รวมทั้งสิ้น	102	441	100.00

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น

4.32

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ

86.47

3.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจ และ

สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
1 = น้อยที่สุด	1	1	0.23
2 = น้อย	2	4	0.91
3 = ปานกลาง	10	30	6.82
4 = มาก	40	160	36.36
5 = มากที่สุด	49	245	55.68
รวมทั้งสิ้น	102	440	100.00

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น

4.31

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ

86.27

3.4 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	3	6	1.35
3 = ปานกลาง	6	18	4.04
4 = มาก	44	176	39.55
5 = มากที่สุด	49	245	55.06
รวมทั้งสิ้น	102	445	100.00

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น

4.36

ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ

87.25

3.5 ความสะดวกสำหรับช่องทางการติดต่อ เช่น โทรศัพท์, Line@,	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
2 = น้อย	2	4	0.89
3 = ปานกลาง	10	30	6.70
4 = มาก	36	144	32.14
5 = มากที่สุด	54	270	60.27
รวมทั้งสิ้น	102	448	100.00
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น	4.39		
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ	87.84		

4. ภาพรวมหน่วยคลัง

4.1 ภาพรวมการให้บริการ	จำนวน	คะแนน	ร้อยละ
1 = น้อยที่สุด	1	1	0.23
2 = น้อย	2	4	0.92
3 = ปานกลาง	8	24	5.49
4 = มาก	47	188	43.02
5 = มากที่สุด	44	220	50.34
รวมทั้งสิ้น	102	437	100.00
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็น	4.28		
ค่าเฉลี่ยคะแนนคิดเป็นร้อยละ	85.69		

ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมความพึงพอใจด้านการบริการคิดเป็นร้อยละ 85.44