

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2565
ของงานการเงินและบัญชี
ขอบเขต ตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย. 2564 – 31 พ.ค. 2565

งานการเงินและงานบัญชี กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปี 2565 โดยสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Rating Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
3.51 – 4.50	มีระดับความพึงพอใจ มาก
2.51 – 3.50	มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
1.51 – 2.50	มีระดับความพึงพอใจ น้อย
1.00 – 1.50	มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

บทสรุป

ในปีการศึกษา 2565 งานการเงินและงานบัญชี กองบริหารทรัพยากร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการจำนวน 12 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีรายละเอียด ดังนี้

1. หน่วยงาน : งานการเงินและบัญชี
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม 157 คน แบ่งเป็น
 - 2.1 เพศ
 - (1) เพศชาย 53 คน
 - (2) เพศหญิง 104 คน
 - 2.1 ตำแหน่งหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
 - (1) นักศึกษา 87 คน
 - (2) อาจารย์ 27 คน
 - (3) เจ้าหน้าที่ 41 คน
 - (4) อื่นๆ 2 คน

2.2 หน่วยงานที่สังกัด

(1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	39 คน
(2) คณะวิศวกรรมศาสตร์	27 คน
(3) คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์	64 คน
(4) กองการศึกษา	15 คน
(5) กองบริหารทรัพยากร	10 คน
(6) อื่นๆ	2 คน

3. เรื่องที่ขอรับบริการจากงานการเงิน บัญชี

(1) การจ่ายชำระเงิน	66
(2) ซื้อเครื่องหมายนักศึกษา	5
(3) การส่งใช้เอกสารเบิกจ่ายเงิน	36
(4) การยืมเงินทดรองราชการ	24
(5) การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการ	13
(6) ขอรับบริการคำแนะนำเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน	31
(7) งานบัญชี	7
(8) อื่น ๆ (ระบุ)	15

4. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

คะแนนความพึงพอใจ แยกเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.25	พึงพอใจมากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.38	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	4.41	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.46	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
6. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.43	พึงพอใจมากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.50	พึงพอใจมากที่สุด
9. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
10. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.51	พึงพอใจมากที่สุด
11. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.46	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.48	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.44	พึงพอใจมากที่สุด



แบบประเมินความพึงพอใจ