

**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองคลัง มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประจำปีงบประมาณ 2568**

คำชี้แจง

แบบสอบถามความคาดหวัง/ความต้องการ และ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยนเรศวร และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการให้บริการต่าง ๆ ของกองคลัง ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อมูลแบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนที่ 2** ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง
- ส่วนที่ 3** ความไม่พึงพอใจ การให้บริการของกองคลัง
- ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง

คำอธิบายศัพท์

ความคาดหวัง/ความต้องการ หมายถึง ความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการที่ได้รับจากสภาพความเป็นจริง โดยการสัมผัส มองเห็น รู้ลึก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล กลุ่มคนหรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการ และความสำเ็จของกองคลัง

ผู้รับบริการ หมายถึง คณาจารย์ นิสิตและ บุคลากรมหาวิทยาลัยตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการกองคลัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ถูกต้องตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ประเภทของผู้ขอรับบริการ

- ☐ นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ☐ บุคลากรสายวิชาการ ☐ บุคลากรสายสนับสนุน
☐ ผู้เกษียณอายุราชการ ☐ ผู้ค้า/ผู้ประกอบการกับภาครัฐ

2. หากท่านเป็น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนเรศวร ท่านดำรงตำแหน่ง

- ☐ ตำแหน่งรองอธิการบดี / คณบดี / หัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ
☐ ตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี / รองคณบดีหรือรองหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ
☐ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงาน / ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

3. งานที่ติดต่อของผู้รับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ งานอำนวยการ ☐ งานการเงินรับ ☐ งานการเงินจ่าย
☐ งานพัสดุ ☐ งานเงินเดือนและสวัสดิการ ☐ งานบัญชีและวิเคราะห์งบการเงิน

4. ความถี่ในการขอใช้บริการที่กองคลัง (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

- ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 10 ครั้ง ☐ 3. 11 – 15 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 15 ครั้ง

5. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกองคลัง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ขอคำปรึกษา ☐ 2. ขอข้อมูล ☐ 3. ขอรับบริการ ☐ 4. ประสานงานทั่วไป
☐ 5. ประชุม/สัมมนา ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับคะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 กระบวนการ/ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.2 กระบวนการมีเอกสาร/แบบฟอร์ม ให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2.1 บริการด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.2 บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.3 มีความรู้ ความชำนาญ ให้คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.4 ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่เรียกรับสินบน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี										
3.1 ระบบเทคโนโลยีทันสมัยและมีประสิทธิภาพให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.2 มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ , email , line , Webboard	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.3 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ เช่น สถานที่ตั้ง, ป้ายประชาสัมพันธ์ , จุดบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น , Facebook	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.2 ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.3 การบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.4 การบริการด้วยความเป็นมิตร ไซ้ข้อข้องใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้คำแนะนำที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็น ความไม่พึงพอใจ คุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี

.....

.....

.....

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง

1. ท่าน **ต้องการหรือคาดหวัง** ให้กองคลังบริการ/ดำเนินการ **เพิ่มเติมหรือปรับปรุง** การให้บริการใดบ้าง

(เรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับ)

อันดับที่ 1

.....

อันดับที่ 2

.....

อันดับที่ 3

.....

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านที่ร่วมตอบแบบสอบถาม ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานกองคลังต่อไป*****