

แบบสอบถาม ความคิดเห็นของบุคลากร/นักศึกษา ชุดที่.....

เรื่อง

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

แบบสอบถามชุดนี้สำหรับใช้สอบถาม บุคลากรและนักศึกษา ที่กำลังปฏิบัติงานและกำลัง
ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จำนวน 383 คน

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม
คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปประกอบในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ขอขอบพระคุณ
ในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวทิพย์วรรณ ทองสัมฤทธิ์

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงตอนที่ 1 : เป็นการสอบถามถึงตัวท่าน โปรดเติมเครื่องหมาย ลงใน เพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 25 ปี

(2) 25 - 34 ปี

(3) 35 - 44 ปี

(4) 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

(1) บุคลากร (อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่)

(2) นักศึกษา

4. หน่วยงานที่สังกัด

(1) คณะครุศาสตร์

(2) สำนัก/สถาบัน

5. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

(1) 1 ครั้ง

(2) 2 - 3 ครั้ง

(3) 4 - 6 ครั้ง

(4) 7 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อความเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
1. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. การตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3. ผู้ให้บริการสามารถอธิบายและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัยได้					
4. ผู้ให้บริการทำงานประสานกัน					
5. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและชัดเจน					
6. ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
ด้านความสะดวกรวดเร็ว					
7. มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการให้บริการใช้เวลาสั้น					
8. สถานที่ในการชำระเงินสะดวกสบายความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ					
9. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
10. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ					
11. การให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
12. มีวัสดุ/อุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการและมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน สะดวกต่อการให้บริการ					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความถูกต้อง					
13. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ					
14. มีความแม่นยำในการให้บริการ (เช่น ตรวจสอบการรับเงิน การทอนเงิน ฯลฯ)					
15. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการให้บริการด้านการเงินได้ตลอดเวลา					
16. ผู้ให้บริการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง					
17. ผู้ให้บริการทำตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
ด้านความเสมอภาค					
18. ให้บริการกับผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน – หลัง มีความยุติธรรม เสมอภาคในการให้บริการ					
19. มีความเต็มใจและจริงจังในการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน					
20. รับฟังข้อตำหนิ/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม					
ด้านความมั่นใจ					
21. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน)					
22. มีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
23. ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจเมื่อมาติดต่อ					
24. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ยิ้มแย้ม)					
25. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต					
26. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (ข้อเสนอแนะ)

1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

.....
.....
.....
.....
.....

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

.....
.....
.....
.....
.....

3. ด้านความถูกต้อง

.....
.....
.....
.....
.....

4. ด้านความเสมอภาค

.....
.....
.....
.....
.....

5. ด้านความมั่นใจ

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย