

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน  
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 ตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 60 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ

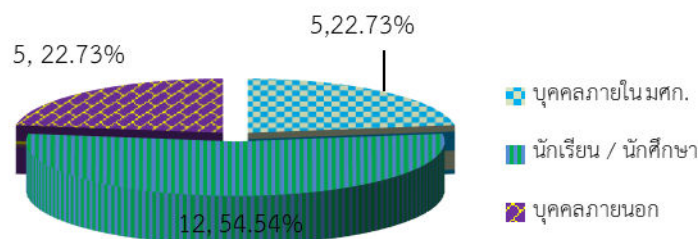
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	5	22.73
นักเรียน / นักศึกษา	12	54.54
บุคคลภายนอก	5	22.73
รวม	22	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.54 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

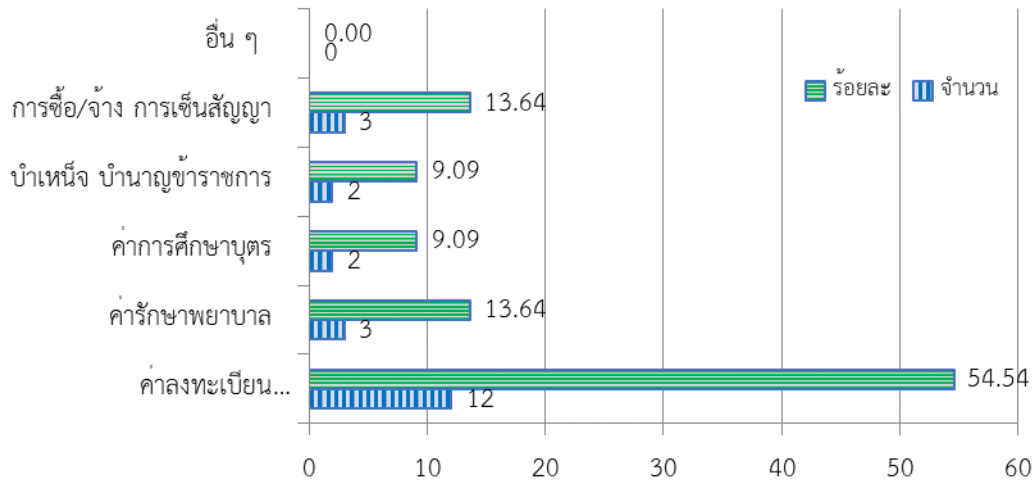
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 22 คน

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	12	54.54
ค่ารักษาพยาบาล	3	13.64
ค่าการศึกษาบุตร	2	9.09
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	2	9.09
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	3	13.64
อื่น ๆ	-	-
รวม	22	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 22 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.54 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.64 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอื่น ๆ ไม่มีผู้ติดต่อรับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	19	86.36
QR Code	3	13.64
รวม	22	100

จากตาราง 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 22 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 และผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64

**ตอนที่ 2      ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

**ตารางที่ 4      จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	22	4.86	0.35	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	22	4.81	0.39	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	22	4.72	0.45	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	22	4.77	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>4.79</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง	22	4.68	0.47	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	22	4.54	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	22	4.63	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>4.61</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	22	4.72	0.45	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	22	4.63	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>4.67</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	22	4.54	0.50	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	22	4.81	0.39	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>4.67</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>22</b>	<b>4.68</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 22 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 ทั้งนี้มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ให้บริการทันทีโดยไม่ชักช้า และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 22 คน แบ่งเป็นสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.54 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ตามลำดับ โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.54 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.64 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอื่น ๆ ไม่มีผู้ติดต่อรับบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ เท่ากับ 4.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

#### การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 19 คน ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน

#### สิ่งที่ประทับใจ

1. การให้คำแนะนำด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

#### สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

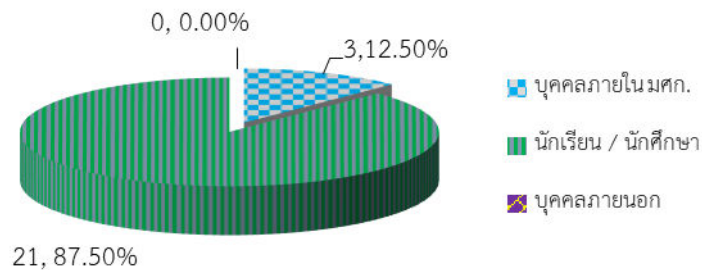
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

**ตาราง 5 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	3	12.50
นักเรียน / นักศึกษา	21	87.50
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	24	100.00

**แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ**



จากตาราง 5 และแผนภูมิ 3 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลภายนอกตามลำดับ

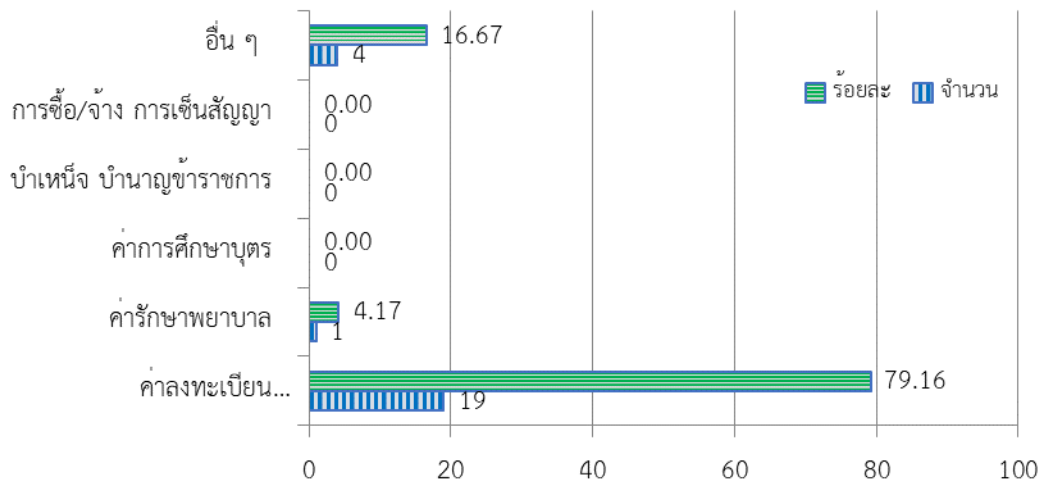
**จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ**

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 24 คน

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	19	79.16
ค่ารักษาพยาบาล	1	4.17
ค่าการศึกษาบุตร	0	0
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	4	16.67
รวม	24	100.00

แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 6 และแผนภูมิ 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 24 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.16 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.17 และอื่น ๆ นำส่งเงิน ค่าหอพัก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	0	0
QR Code	24	100
รวม	24	100

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำนวน 24 คน ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ

**ตอนที่ 2      ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

**ตารางที่ 8      จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	24	4.54	0.88	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	24	4.58	0.88	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	24	4.54	0.88	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	24	4.58	0.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>4.56</b>	<b>0.88</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยยศยดี/เป็นกันเอง	24	4.70	0.46	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความ ความต้องการของผู้รับบริการ	24	4.79	0.41	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ	24	4.75	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>4.74</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>



<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	24	4.66	0.48	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	24	4.75	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	24	4.66	0.48	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	24	4.70	0.46	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>24</b>	<b>4.68</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>24</b>	<b>4.67</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 24 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ทั้งนี้มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

#### ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับการบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 24 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลภายนอก โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.17 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.17 และอื่น ๆ นำส่งเงิน ค่าหอพัก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และมีความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

#### การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้งจำนวน 24 คน

#### สิ่งที่ประทับใจ

1. รวดเร็ว ให้ข้อมูลชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่สุภาพ บริการดี
3. แอร์เย็นมาค่ะ สดชื่นสุดๆ บริการไวมาก
4. พนักงานพูดเพราะเป็นกันเอง
5. กิริยา มารยาท

#### สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. การเงิน
2. เพิ่มที่นั่งรอ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

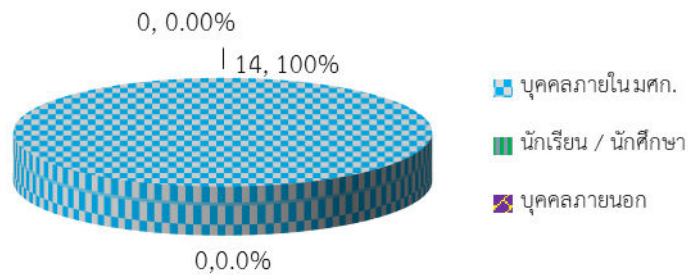
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

**ตาราง 9 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	14	100
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	14	100.00

**แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ**



จากตาราง 9 และแผนภูมิ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งหมด

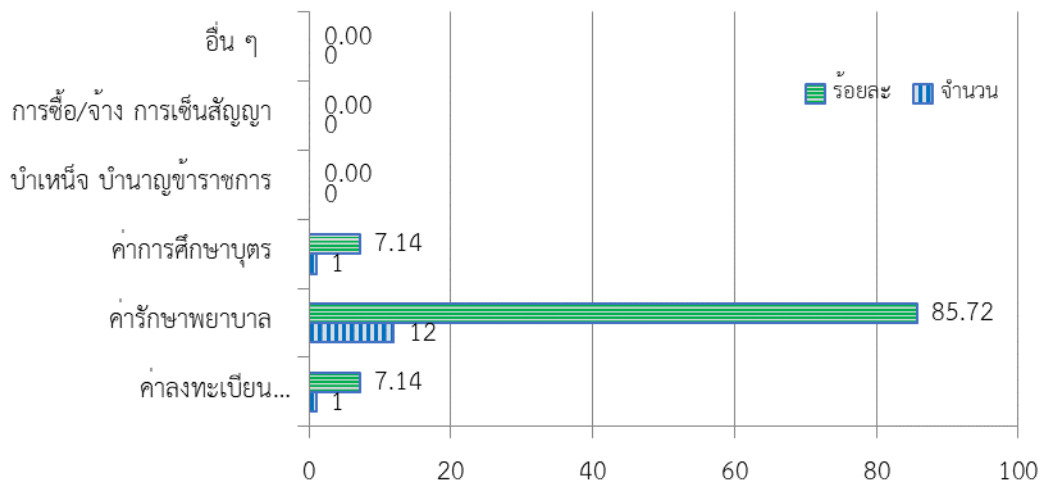
**จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ**

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศ จำนวน 14 คน

**ตารางที่ 10** จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	1	7.14
ค่ารักษาพยาบาล	12	85.72
ค่าการศึกษาบุตร	1	7.14
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

**แผนภูมิ 6** เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ๓ 14 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 85.72 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และค่าการศึกษาบุตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	0	0
QR Code	14	100
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำนวน 14 คน ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ

**ตอนที่ 2      ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

**ตารางที่ 12      จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	14	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	14	5.00	0.00	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	14	5.00	0.00	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	14	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>5.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยยศยดี/เป็นกันเอง	14	5.00	0.00	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความ ความต้องการของผู้รับบริการ	14	5.00	0.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ	14	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>5.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	14	4.92	0.26	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	14	4.85	0.36	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>4.88</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	14	5.00	0.00	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	14	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>5.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>14</b>	<b>4.97</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 14 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการทันทีไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

#### **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพ ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

### **สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 14 คน สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีเรื่องติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 85.72 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และ ค่าลงทะเบียนการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้งจำนวน 14 คน

### สิ่งที่ประทับใจ

1. ความรวดเร็วและความเต็มใจในการให้บริการ
2. ดีมาก
3. ใจดีเป็นกันเอง
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้มครับ
5. พนักงานสวยมาก

### สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

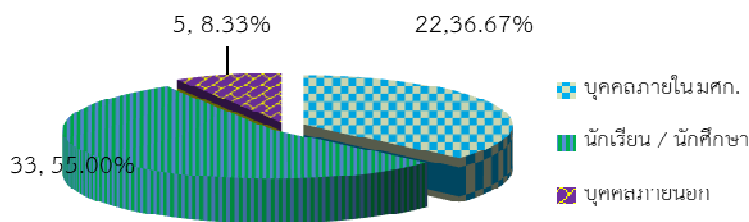
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

**ตาราง 13 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	22	36.67
นักเรียน / นักศึกษา	33	55.00
บุคคลภายนอก	5	8.33
รวม	60	100.00

**แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ**



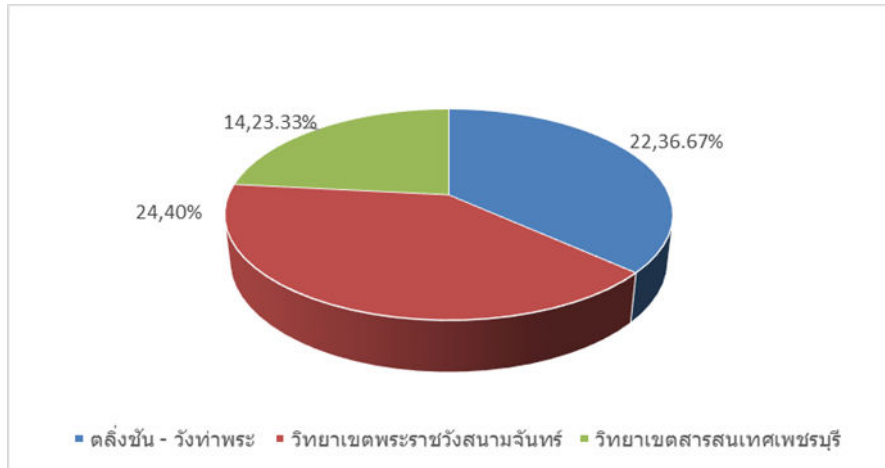
จากตาราง 13 และแผนภูมิ 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

**ตารางที่ 14 จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ**

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลิ่งชัน - วังท่าพระ	22	36.67
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	24	40.00
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	14	23.33
รวม	60	100.00



**แผนภูมิ 8** เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

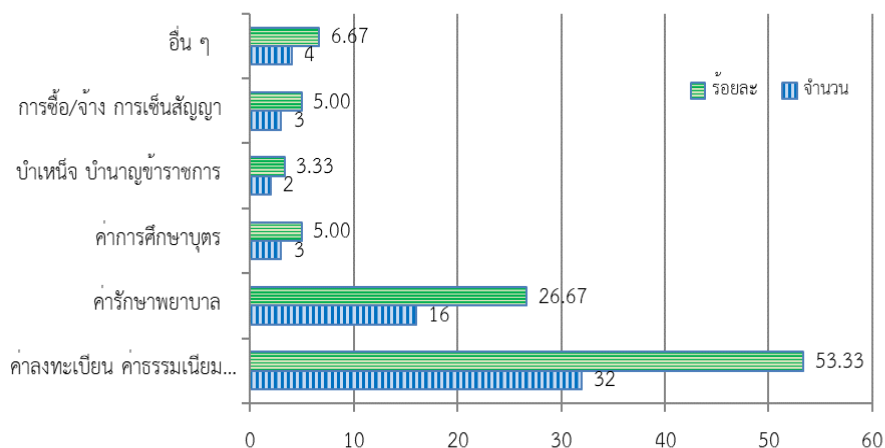


จากตาราง 14 และแผนภูมิ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำนวน 60 คน รับบริการที่วิทยาลัยพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รับบริการที่ดลิ่งชั้น - วังท่าพระ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และรับบริการที่วิทยาลัยสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ

**ตารางที่ 15** จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คําลงทะเบียน คํารวมเนียมการศึกษา	32	53.33
คํารักษาพยาบาล	16	26.67
คําศึกษาบุตร	3	5.00
บํานึ่ง บํานาญข้าราชการ	2	3.30
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	3	5.00
อื่น ๆ	4	6.67
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

**แผนภูมิ 9** เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 15 และแผนภูมิ 9 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 60 คน เรื่องที่ติดต่อบริการเกี่ยวกับ ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.67 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	19	31.67
QR Code	41	68.33
รวม	60	100

จากตาราง 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 60 คน ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 และแบบกระดาษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

**ตารางที่ 17** จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	60	4.76	0.62	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	60	4.76	0.62	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	60	4.71	0.64	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	60	4.75	0.62	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>4.74</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยศยดี/เป็นกันเอง	60	4.76	0.42	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความ ความต้องการของผู้รับบริการ	60	4.75	0.43	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ	60	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>4.75</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	60	4.75	0.43	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	60	4.73	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>4.74</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	60	4.70	0.46	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	60	4.81	0.39	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>4.70</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>60</b>	<b>4.75</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 60 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

**ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยศยดี/เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก

### **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

### **สรุปผลการประเมิน**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 60 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55 เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 จำแนกตามจุดให้บริการ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 32 คน ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 16 คน การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 3 คน ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน และอื่นๆ จำนวน 4 คน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 ทั้งนี้มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง และเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ, ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก ,ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพความถูกต้องของงาน และการได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

### **การรับบริการในครั้งถัดไป**

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 57 คน ไม่ต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 3 คน

### **สิ่งที่ประทับใจ**

1. การให้คำแนะนำด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
2. พนักงานสวยมาก
3. รวดเร็ว
4. ความรวดเร็วและความเต็มใจในการให้บริการ
5. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ให้ข้อมูลชัดเจน
6. ดีมาก
7. ใจดีเป็นกันเอง
8. เจ้าหน้าที่สุภาพ บริการดี
9. แอร์เย็นมากค่ะ สดชื่นสุดๆ บริการไวมาก
10. เรื่องการให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้มครับ
12. พนักงานพูดเพราะเป็นกันเอง
13. กิริยา มารยาท

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. การเงิน
  2. เพิ่มที่นั่งรอ
-