

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2566 จำนวนทั้งสิ้น 14 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

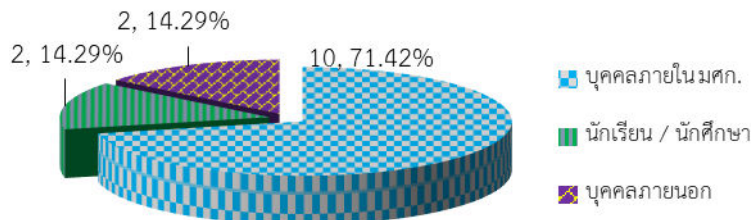
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	10	71.42
นักเรียน / นักศึกษา	2	14.29
บุคคลภายนอก	2	14.29
รวม	14	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

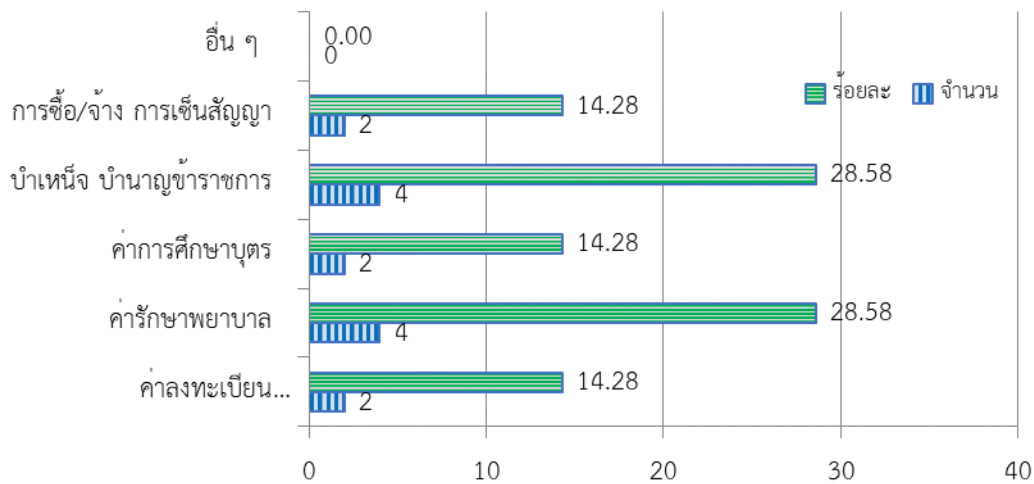


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา	2	14.28
ศาลรักษาพยาบาล	4	28.58
ศาลการศึกษาบุตร	2	14.28
ศาลแหงจ ศาลานฎาขาราชการ	4	28.58
ศาลซื้อ/จาง ศาลเสนสัญญา	2	14.28
อื่น ๆ	0	0
รวม	14	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 14 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเลเบียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 ศาลรักษาพยาบาล จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.58 ศาลแหงจ ศาลานฎาขาราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.58 ศาลซื้อ/จาง ศาลเสนสัญญา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 ศาลการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 และอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	0	0
QR Code	14	100
รวม	14	100

จากตาราง 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 14 คน ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางกระดาษ

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.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	14	4.78	0.80	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	14	4.71	0.82	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	14	4.78	0.80	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	14	4.78	0.80	มากที่สุด
รวม	14	4.76	0.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยทริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยยศดี/เป็นกันเอง	10	4.90	0.31	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	10	4.90	0.31	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	10	4.90	0.31	มากที่สุด
รวม	10	4.90	0.31	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	14	4.71	0.61	มาก
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	14	4.78	0.57	มาก
รวม	14	4.74	0.59	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	14	4.71	0.82	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	14	4.71	0.82	มากที่สุด
รวม	14	4.71	0.82	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	14	4.77	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 14 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยค้ำยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 14 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 2 คน ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 4 คน บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 4 คน การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 2 คน ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 2 คน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยค้ำยดี/เป็นกันเอง, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 13 คน ไม่ต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 1 คน

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่บริการสะดวก รวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. มีความชัดเจน
 2. ยื่นเรื่องขอเงินคืนค่าประกันของมหาวิทยาลัยไปค้างที่คลังเป็นเดือน
-