

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567 ตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม 2568 จำนวนทั้งสิ้น 57 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

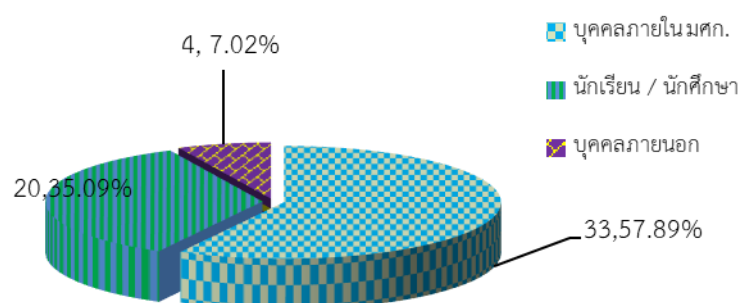
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุติบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	33	57.89
นักเรียน / นักศึกษา	20	35.09
บุคคลภายนอก	4	7.02
รวม	57	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

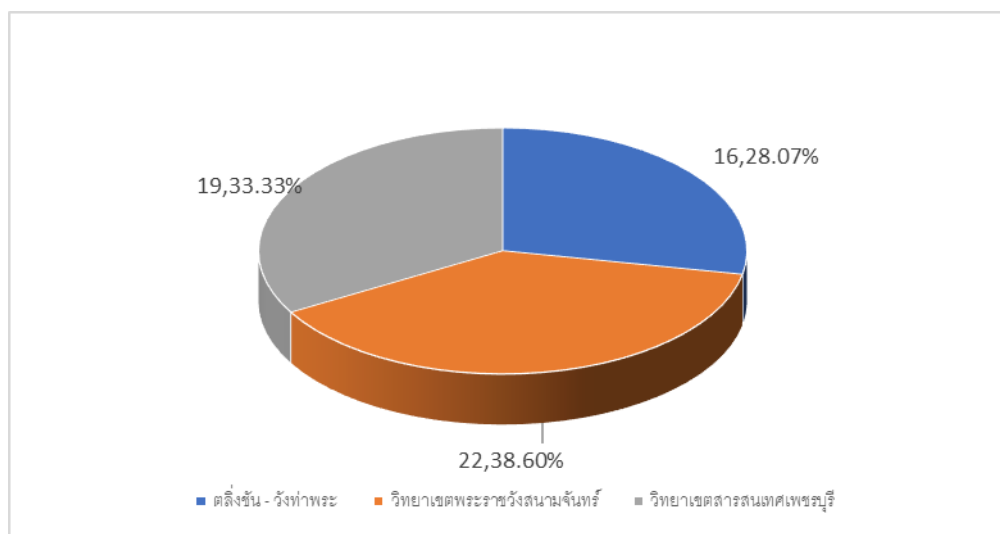


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 และบุคคลภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ	16	28.07
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	22	38.60
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	19	33.33
รวม	57	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

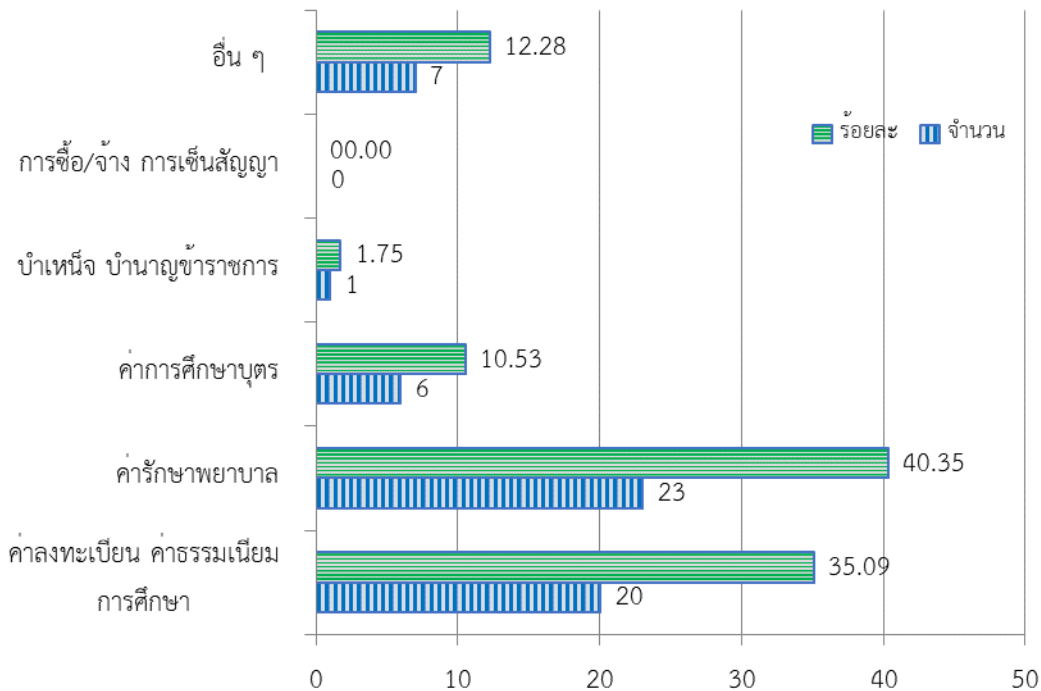


จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ 57 คน รับบริการที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รับบริการที่ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คําลงทะเบียน คํารักรณเณียมการศึกษา	20	35.09
คํารักษาพยาบาล	23	40.35
คําศึกษาบุตร	6	10.53
บํานาญ บํานาญข้าราชการ	1	1.75
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	7	12.28
รวม	57	100.00

แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 3 และแผนภูมิ 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 57 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.35 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 ในส่วนของการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	37	64.91
QR Code	20	35.09
รวม	57	100

จากตาราง 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 57 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 64.91 และผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 5 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.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	57	4.72	0.73	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	57	4.46	1.01	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	57	4.65	0.77	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	57	4.65	0.74	มากที่สุด
รวม	57	4.62	0.81	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง	57	4.79	0.62	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	57	4.80	0.61	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	57	4.79	0.62	มากที่สุด
รวม	57	4.79	0.61	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	57	4.60	0.75	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	57	4.68	0.74	มากที่สุด
รวม	57	4.64	0.74	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	57	4.79	0.70	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	57	4.75	0.71	มากที่สุด
รวม	57	4.77	0.70	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	57	4.70	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 57 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.70 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า ได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/เป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ได้รับการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 57 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 และบุคคลภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 จำแนกตามจุดให้บริการ รับบริการที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รับบริการที่ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.35 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.09 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 ในส่วนของการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ **4.70** ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.71** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/เป็นกันเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 57 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 84.22 ไม่ต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และไม่ระบุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28

สิ่งที่ประทับใจ

1. รวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการดีมาก ดี
3. บริการไว
4. ให้คำแนะนำดีครับ
5. บริการดี พุดเพราะ ใส่ใจ
6. สะดวก รวดเร็ว
7. รวดเร็วค่ะ
8. รวดเร็ว สุภาพ
9. ได้รับบริการด้วยดี ข้อมูลในระบบสวัสดิการยังไม่เป็นปัจจุบัน ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา
10. รวดเร็ว ฉับไว ใจดี
11. บริการรวดเร็ว ให้คำแนะนำละเอียด

12. สุภาพและเต็มใจให้บริการ ดีแล้วครับ
13. บริการดี
14. ให้บริการดีค่ะ
15. รวดเร็ว

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ไม่ประทับใจเจ้าหน้าที่เป็นอย่างนี้ พุดจาแย

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จำแนกตามจุดรับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

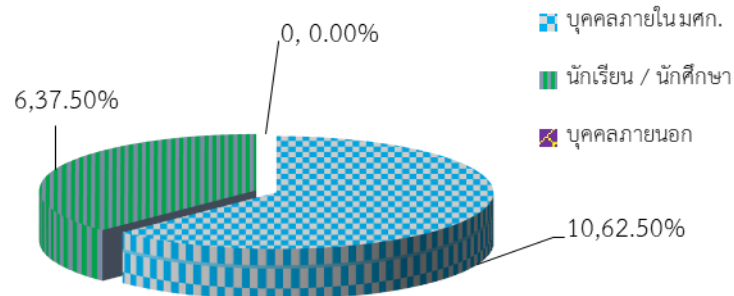
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	10	62.50
นักเรียน / นักศึกษา	6	37.50
บุคคลภายนอก	0	0
รวม	16	100.00

แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 6 และแผนภูมิ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

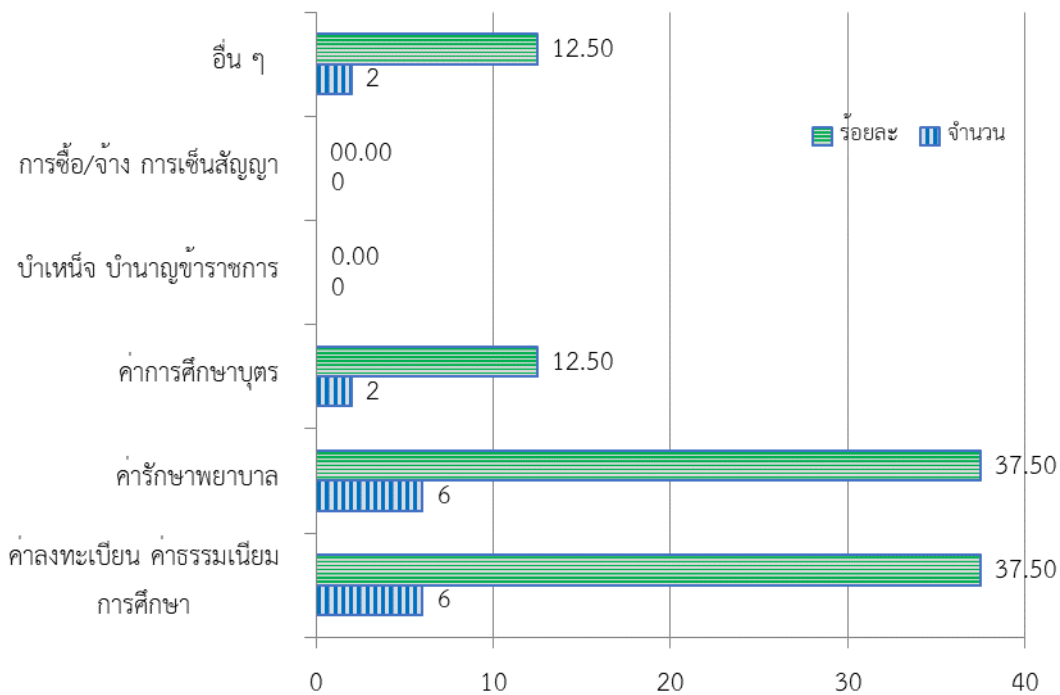
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ จำนวน 16 คน

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา	6	37.50
คำรักษาพยาบาล	6	37.50
ค่าการศึกษาบุตร	2	12.50
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	2	12.50
รวม	16	100.00

แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 7 และแผนภูมิ 5 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 16 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 คำรักษาพยาบาล จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.50 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อื่น ๆ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ในส่วนของการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และส่วนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	16	100.00
QR Code	0	0
รวม	16	100.00

จากตาราง 8 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 16 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ผ่านช่องทาง QR Code

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 9 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.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	16	4.88	0.34	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	16	4.69	0.49	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	16	4.81	0.40	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	16	4.62	0.50	มากที่สุด
รวม	16	4.75	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยสยดี/เป็นกันเอง	16	4.75	0.45	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	16	4.94	0.25	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	16	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	16	4.85	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	16	4.50	0.52	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	16	4.75	0.45	มากที่สุด
รวม	16	4.62	0.48	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	16	4.81	0.40	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	16	4.81	0.40	มากที่สุด
รวม	16	4.81	0.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	16	4.75	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 16 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฑารับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567 จุฑารับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 16 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับการค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.50 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อื่น ๆ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ในส่วนของการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และส่วนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุฑารับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ เท่ากับ **4.75** ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.41** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพ ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และไม่ตอบคำถามจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

สิ่งที่ประทับใจ

1. รวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการดีมาก
3. บริการไว

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชมังคลาภิเษก

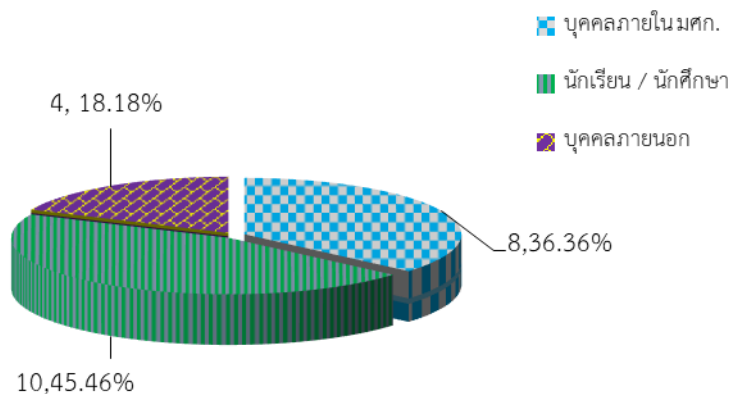
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	8	36.36
นักเรียน / นักศึกษา	10	45.46
บุคคลภายนอก	4	18.18
รวม	22	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๑ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 บุคคลภายใน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

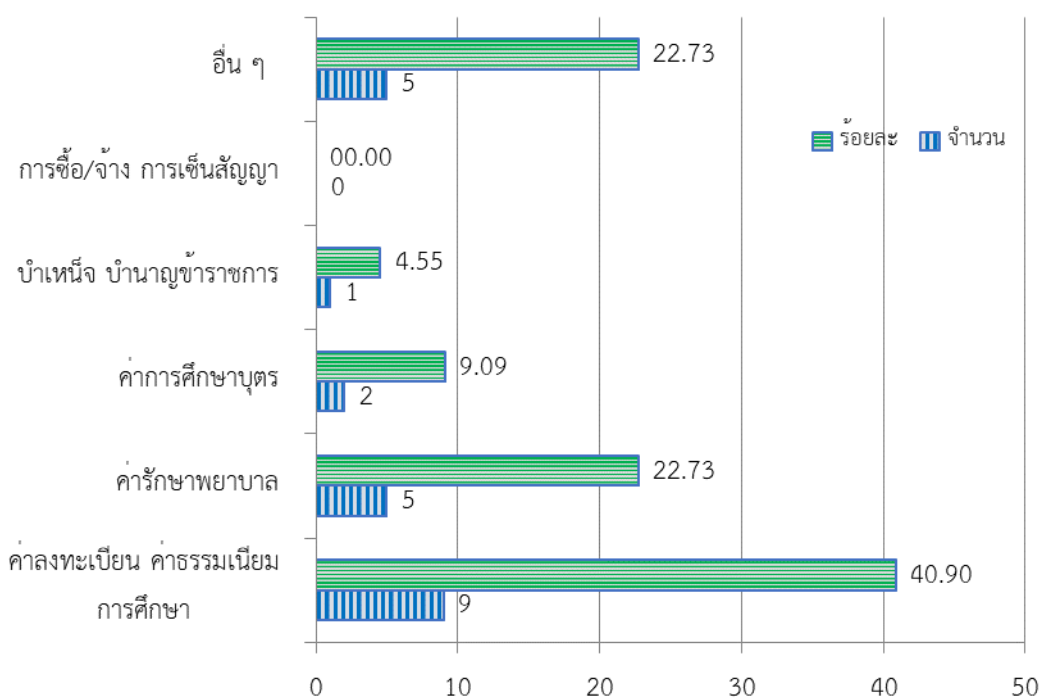
จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 22 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา	9	40.90
ศาลรักษาพยาบาล	5	22.73
ศาลการศึกษาบุตร	2	9.09
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	1	4.55
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	5	22.73
รวม	22	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 22 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ศาลรักษาพยาบาล จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.73 ศาลการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 และอื่น ๆ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ในส่วนการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	18	81.81
QR Code	4	18.18
รวม	22	100

จากตาราง 12 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 22 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 81.81 และผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 13 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.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	22	4.77	0.43	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	22	4.23	1.19	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	22	4.64	0.58	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	22	4.77	0.43	มากที่สุด
รวม	22	4.60	0.65	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยสยดี/เป็นกันเอง	22	4.95	0.21	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	22	4.91	0.29	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	22	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	22	4.92	0.26	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	22	4.68	0.48	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	22	4.77	0.43	มากที่สุด
รวม	22	4.72	0.45	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	22	4.95	0.21	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	22	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	22	4.93	0.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	22	4.79	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 22 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567 จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 22 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 บุคคลภายใน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 และอื่น ๆ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ในส่วนการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เท่ากับ **4.79** ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.40** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45 และไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54

สิ่งที่ประทับใจ

1. ให้คำแนะนำดีครับ
2. บริการดี พูดเพราะ ใสใจ
3. สะดวก รวดเร็ว
4. รวดเร็วค่ะ
5. รวดเร็ว สุภาพ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

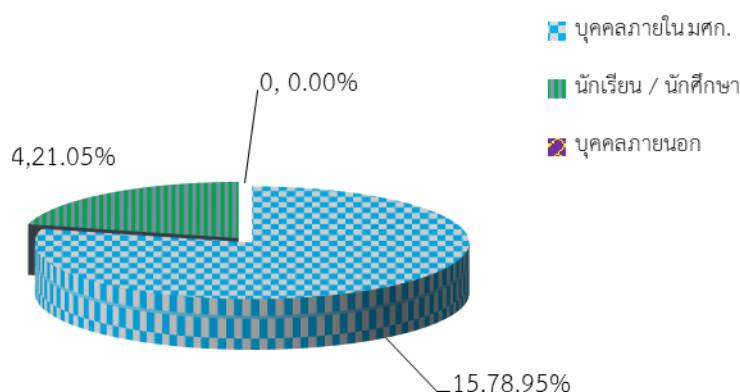
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	15	78.95
นักเรียน / นักศึกษา	4	21.05
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	19	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๑ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

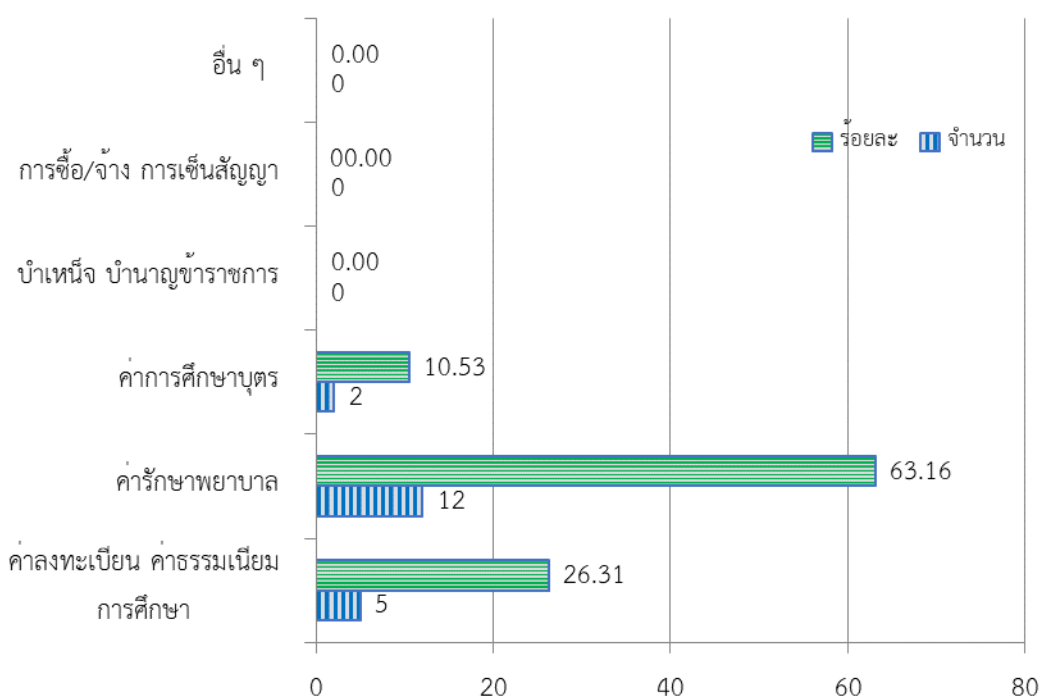
จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศ จำนวน 19 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลทะเลเบียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา	5	26.31
คำรักษาพยาบาล	12	63.16
คำการศึกษาบุตร	2	10.53
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	19	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 19 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.16 และศาลทะเลเบียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.31 และคำการศึกษาบุตร จำนวน 2 คิดเป็น ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	2	10.52
QR Code	17	89.47
รวม	19	100

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 19 คน ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 และแบบกระดาษจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 13 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.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า	19	4.53	1.12	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	19	4.53	1.12	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	19	4.53	1.12	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	19	4.53	1.12	มากที่สุด
รวม	19	4.53	1.12	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยเสียดี/เป็นกันเอง	19	4.63	0.96	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	19	4.58	0.96	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	19	4.58	0.96	มากที่สุด
รวม	19	4.59	0.96	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	19	4.58	1.12	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	19	4.53	1.12	มากที่สุด
รวม	19	4.55	1.12	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	19	4.58	1.12	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	19	4.53	1.12	มากที่สุด
รวม	19	4.55	1.12	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	19	4.55	1.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 19 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.08 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการทันทีไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2567 จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 19 คน สถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.16 และ ค่าลงทะเบียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.31 และค่าการศึกษาบุตร จำนวน 2 คิดเป็น ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.08 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการทันทีไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 19 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้งจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 และไม่ต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52

สิ่งที่ประทับใจ

1. ได้รับบริการด้วยดี
2. รวดเร็ว ฉับไว ใจดี
3. บริการรวดเร็ว ให้คำแนะนำละเอียด
4. สุภาพและเต็มใจให้บริการ
5. บริการดี
6. ให้บริการดีค่ะ
7. รวดเร็ว

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ขั้ระบบสวัสดิการยังไม่เป็นปัจจุบัน ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา
 2. ไม่ประทับใจเจ้าหน้าที่ พุดจาแย
-