

**ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568**

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - กันยายน 2568 จำนวนทั้งสิ้น 76 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร**

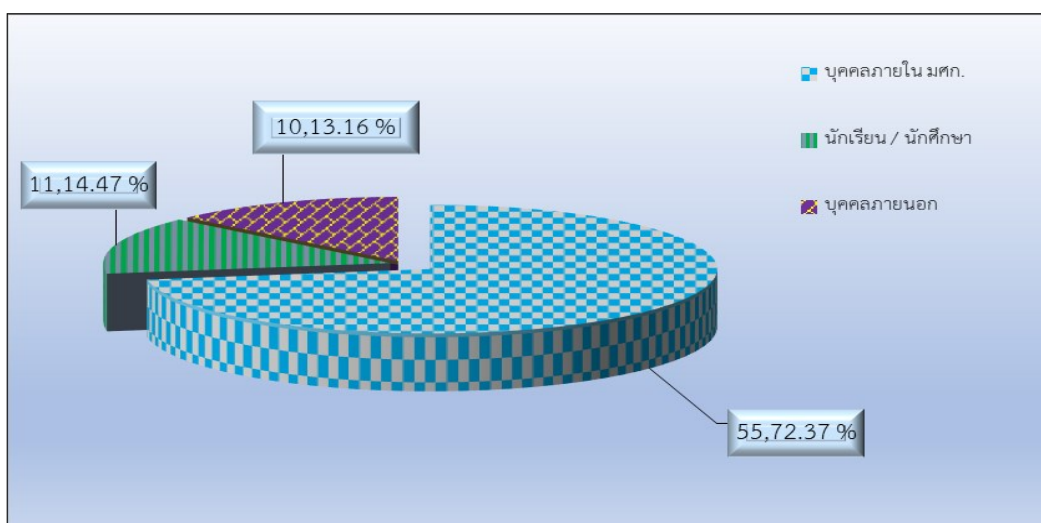
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุติรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	55	72.37
นักเรียน / นักศึกษา	11	14.47
บุคคลภายนอก	10	13.16
รวม	76	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ

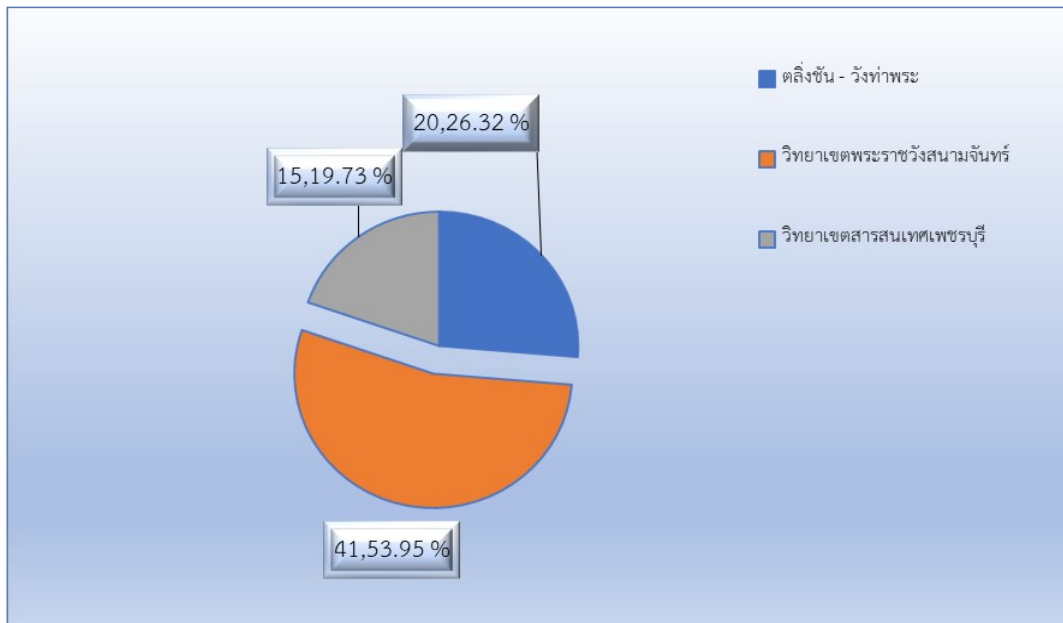


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 72.37 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 และบุคคลภายนอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลิ่งชัน - วังท่าพระ	20	26.32
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	41	53.95
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	15	19.73
รวม	76	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมินฯ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

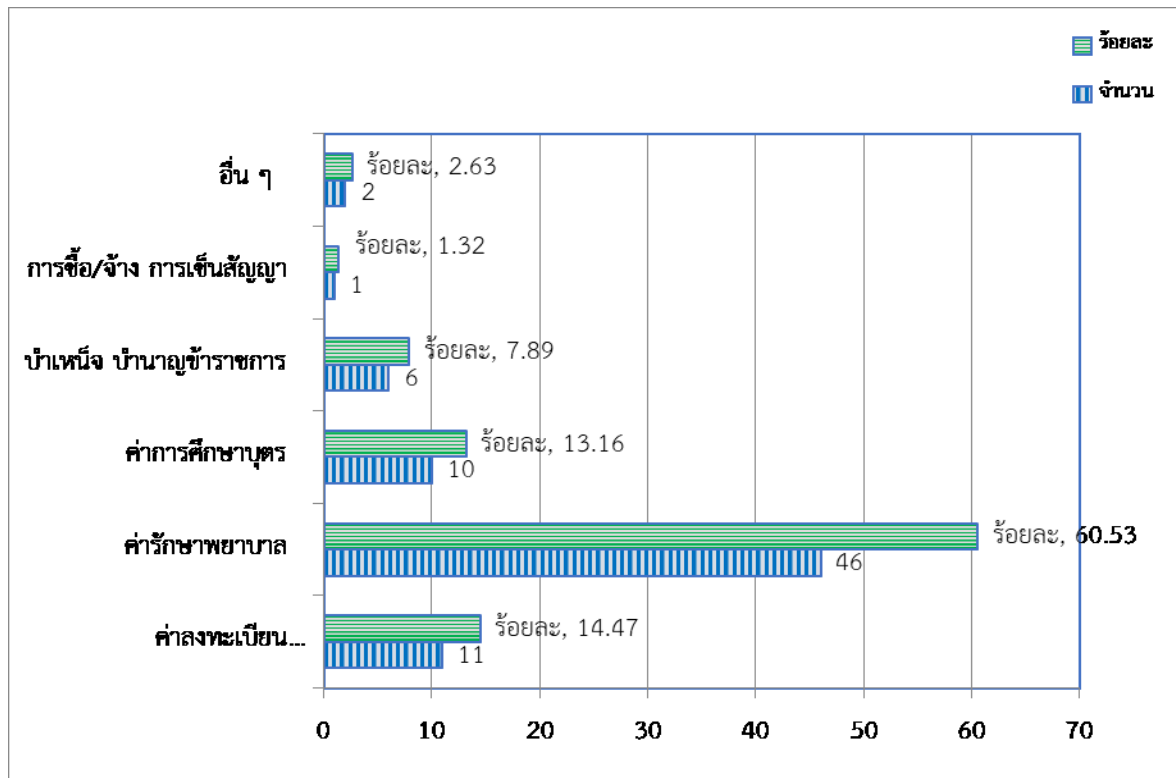


จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ 76 คน รับบริการที่ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 53.95 รับบริการที่ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รับบริการที่ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	11	14.47
ค่ารักษาพยาบาล	46	60.53
ค่าการศึกษาบุตร	10	13.16
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	6	7.89
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	1	1.32
อื่น ๆ	2	2.63
รวม	76	100.00

แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 3 และแผนภูมิ 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 76 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.53 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 เรื่องบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 และการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	76	100
QR Code	-	-
รวม	76	100

จากตาราง 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 76 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ผ่านช่องทาง QR Code

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของกองคลัง 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	76	4.83	0.38	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	76	4.67	0.64	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	76	4.79	0.44	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	76	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	76	4.79	0.47	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง	76	4.89	0.31	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	76	4.88	0.33	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	76	4.88	0.33	มากที่สุด
รวม	76	4.89	0.32	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	76	4.75	0.52	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	76	4.76	0.49	มากที่สุด
รวม	76	4.76	0.50	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ	76	4.87	0.34	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	76	4.86	0.35	มากที่สุด
รวม	76	4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	76	4.82	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 76 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า ได้รับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 76 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน มหาวิทยาลัย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 72.37 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 และบุคคลภายนอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 จำแนกตามจุดให้บริการรับบริการที่วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 53.95 รับบริการที่ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รับบริการที่ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.53 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียม การศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 และในเรื่อง และการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ **4.82** ค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.42** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้ รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า ได้รับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยา สุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มี ป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 76 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 76.32 และไม่ระบุ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68

สิ่งที่ประทับใจ

1. ความรวดเร็วดี และบริการที่ดี
2. เงินสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล บริการรวดเร็วมาก
3. เจ้าหน้าที่พูดเพราะ มีใจให้บริการมากคะ
4. เจ้าหน้าที่มีอภัยยาศัยดี พูดจากสุภาพ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการประทับใจมาก
6. เจ้าหน้าที่บริการดี ไม่ช้า หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
7. เงินยืม ให้บริการรวดเร็วมาก
8. อธิบายปัญหาแก้ไขได้รวดเร็วและดี
9. บริการได้รวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่สุภาพพูดเพราะ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จำแนกตามจุดรับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

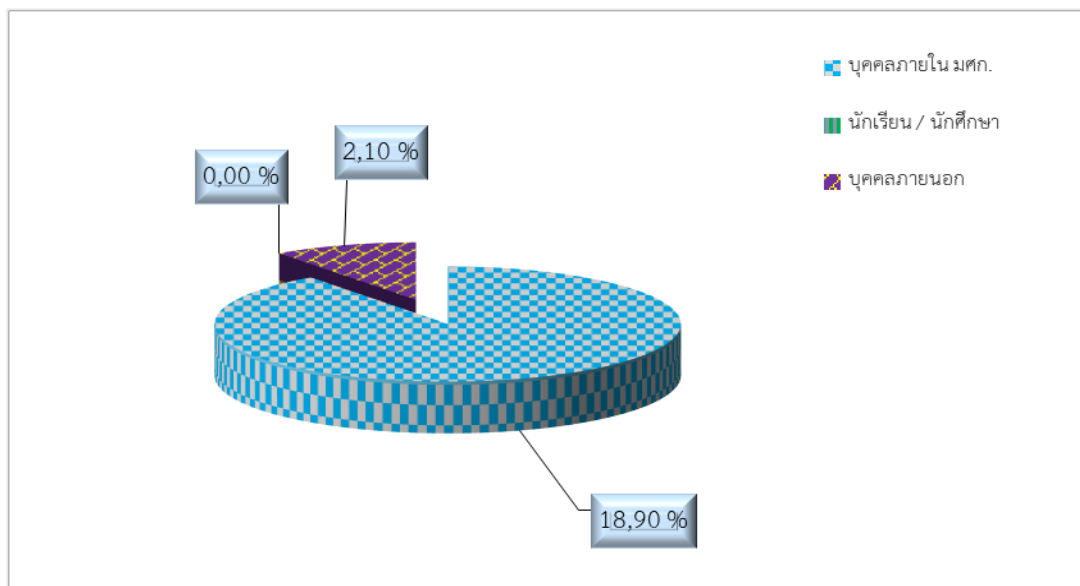
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	18	90.00
นักเรียน / นักศึกษา	0	0.00
บุคคลภายนอก	2	10.00
รวม	20	100.00

แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 6 และแผนภูมิ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 20 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 บุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และนักเรียน / นักศึกษา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

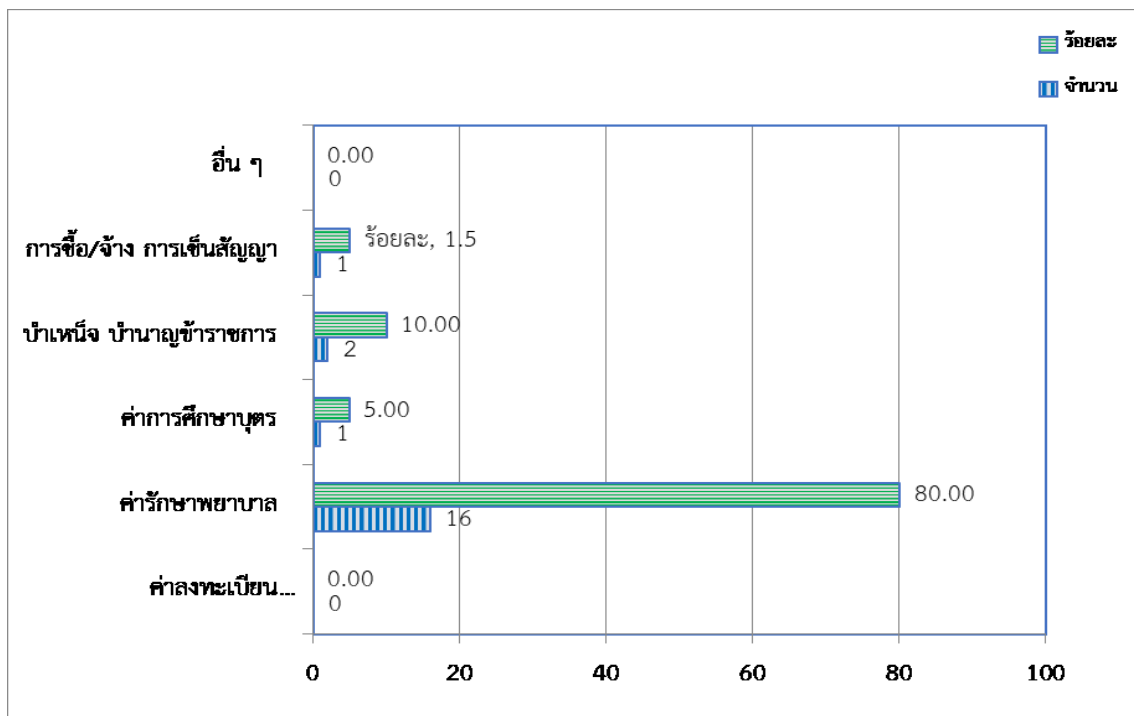
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ จำนวน 20 คน

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	0	0.00
ค่ารักษาพยาบาล	16	80.00
ค่าการศึกษาบุตร	1	5.00
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	2	10.00
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	1	5.00
อื่น ๆ	00	0.00
รวม	20	100.00

แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 7 และแผนภูมิ 5 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำนวน 20 คน เรื่องที่ติดต่อค่ารักษาพยาบาล จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.00 รับบริการเกี่ยวกับบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ในส่วนของ ศาลงทะเบียน ค่าธรรมเนียม และส่วนอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	20	100.00
QR Code	0	0
รวม	20	100.00

จากตาราง 8 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 20 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 20 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 ได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า	20	4.80	0.41	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	20	4.70	0.73	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	20	4.75	0.55	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	20	4.90	0.31	มากที่สุด
รวม	20	4.79	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง	20	4.80	0.41	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	20	4.85	0.37	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	20	4.85	0.37	มากที่สุด
รวม	20	4.83	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	20	4.70	0.57	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	20	4.70	0.57	มากที่สุด
รวม	20	4.70	0.57	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	20	4.85	0.37	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	20	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	20	4.80	0.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	20	4.79	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 20 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับการบริการทันทีโดยไม่ชักช้า มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ประทับใจตรงตามความต้องการ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฑารับบริการ ตลิ่งชัน – วัดท่าพระ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุฑารับบริการ ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 20 คน สถานภาพส่วนใหญ่คนเป็นบุคคลภายใน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ในส่วนนักเรียน / นักศึกษา ไม่มีการตอบแบบสอบถาม โดยมีเรื่องที่ติดต่อคำปรึกษาพยาบาล จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.00 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนค่าการศึกษาบุตร การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ในส่วนของรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษาและอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุฑารับบริการ ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ เท่ากับ 4.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับการบริการทันทีโดยไม่ชักช้า มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ประทับใจตรงตามความต้องการ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่นความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และไม่ตอบคำถามจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่บริการดี ไม่ซ้ำ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

**การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์**

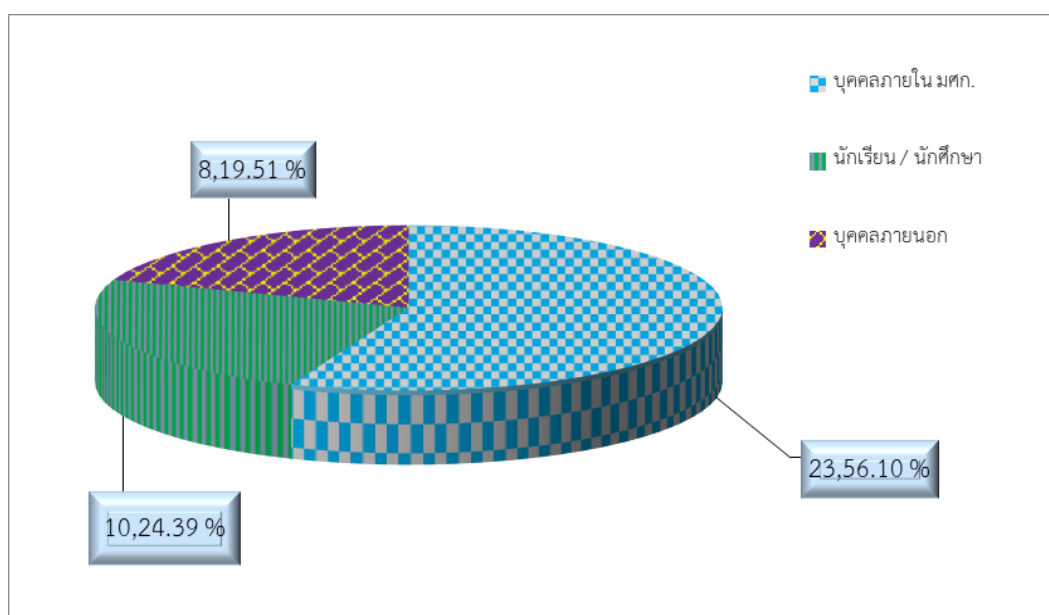
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	23	56.10
นักเรียน / นักศึกษา	10	24.39
บุคคลภายนอก	8	19.51
รวม	41	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำนวน 41 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 ตามลำดับ

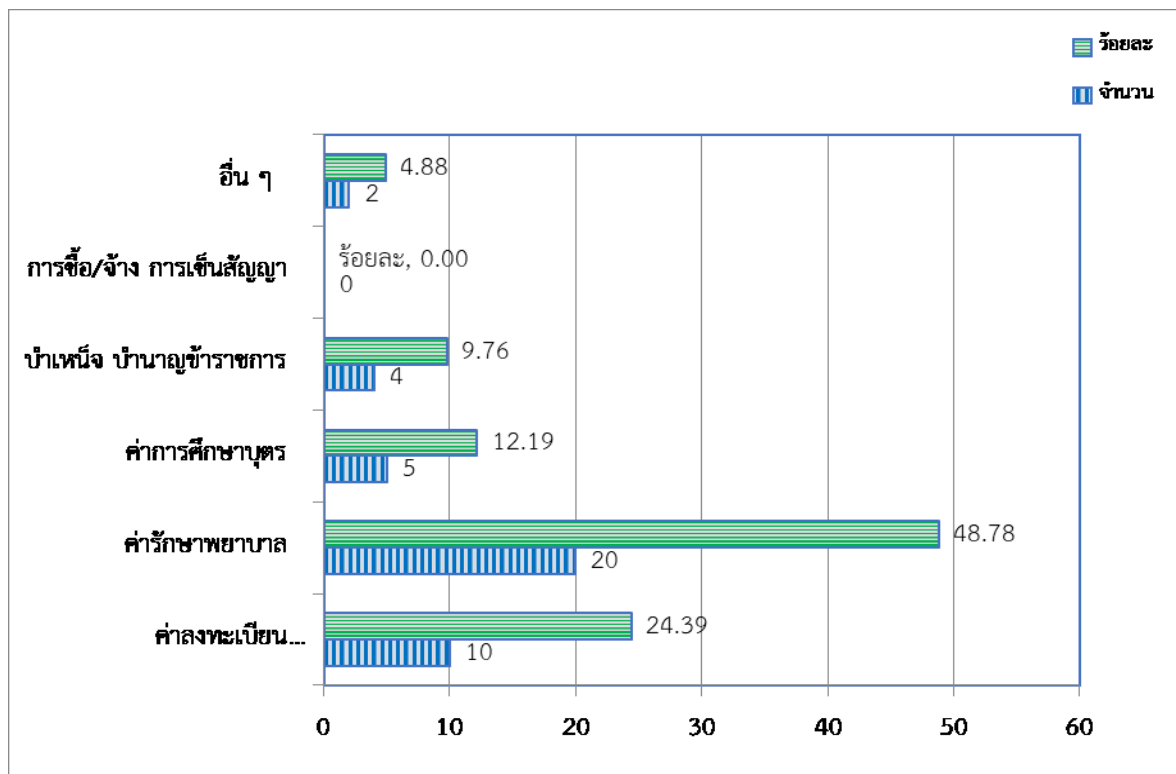
จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 41 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	10	24.39
ค่ารักษาพยาบาล	20	48.78
ค่าการศึกษาบุตร	5	12.19
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	4	9.76
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0.00
อื่น ๆ	2	4.88
รวม	2	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 41 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 ในส่วนของการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	41	100
QR Code	0	0.00
รวม	41	100

จากตาราง 12 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 41 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code

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	41	4.78	0.42	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	41	4.54	0.67	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	41	4.73	0.45	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	41	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	41	4.71	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยเสีย/เป็นกันเอง	41	4.90	0.30	มากที่สุด
	41	4.85	0.36	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	41	4.85	0.36	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	41	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	41	4.71	0.56	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	41	4.71	0.51	มากที่สุด
รวม	41	4.71	0.53	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	41	4.83	0.38	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับการ เช่น ความถูกต้องของงาน	41	4.85	0.36	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	41	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม				
ความพึงพอใจโดยรวม	41	4.78	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 41 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับการทันที่โดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่มีคุณภาพความถูกต้องของงานที่ได้รับการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฑารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุฑารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 41 คน สถานภาพเป็นบุคคลภายใน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 ในส่วนการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุฑารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เท่ากับ 4.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มาก ที่สุด ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับการทันที่โดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่มีคุณภาพความถูกต้องของงานที่ได้รับการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 41 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 75.61 และไม่ตอบคำถาม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39

สิ่งที่ประทับใจ

1. ความรวดเร็วดี และบริการที่ดี
2. เงินสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล บริการรวดเร็วมาก
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พูดจากสุภาพ
4. เงินยืม ให้บริการรวดเร็วมาก
5. อธิบายปัญหาแก้ไขได้รวดเร็วและดี
6. บริการได้รวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่สุภาพพูดเพราะ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

**การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี**

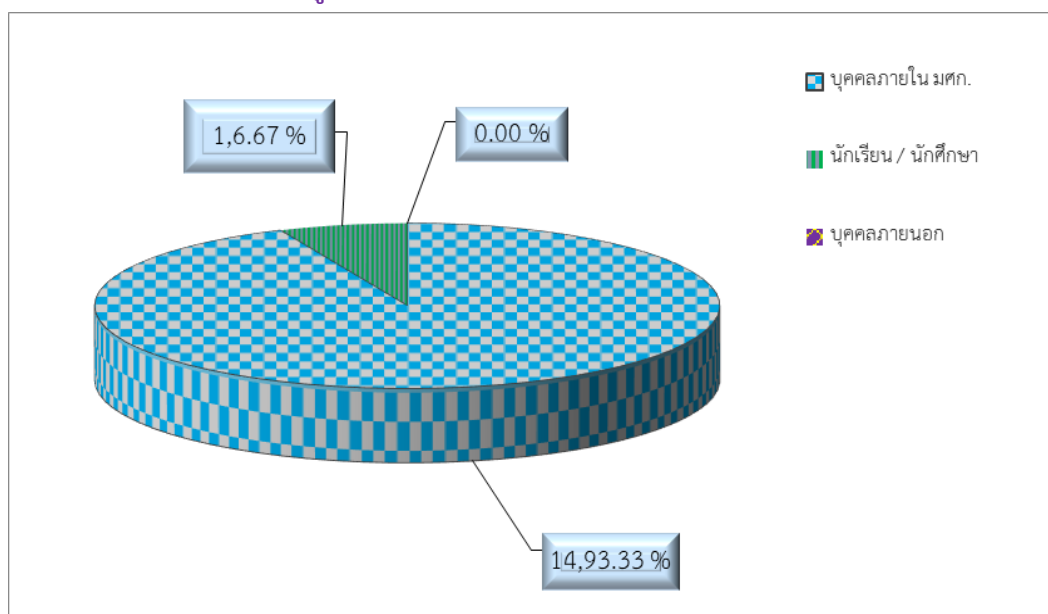
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	14	93.33
นักเรียน / นักศึกษา	1	6.67
บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	15	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำนวน 15 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และบุคคลภายนอก ไม่มีการตอบแบบสอบถาม

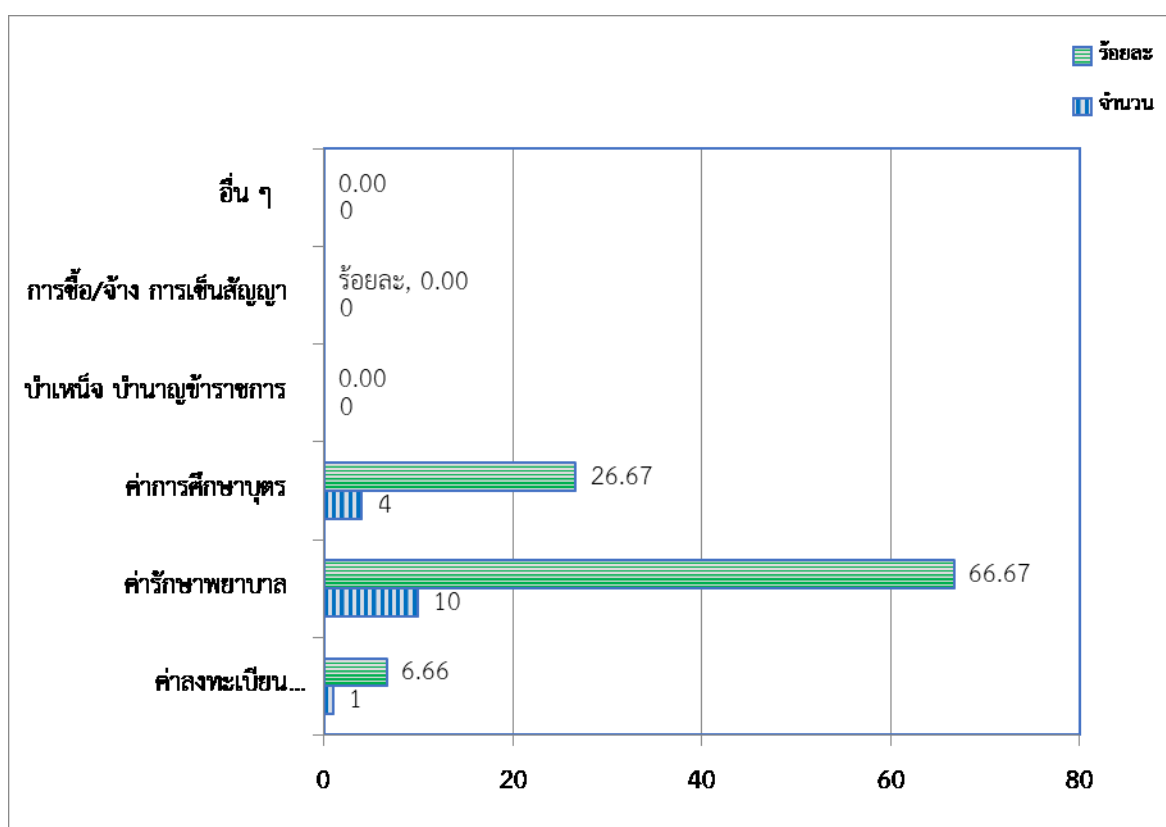
จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเปียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	1	6.66
ค่ารักษาพยาบาล	10	66.67
ค่าการศึกษาบุตร	4	26.67
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0.00
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	15	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 15 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.67 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 4 คิดเป็น ร้อยละ 26.67 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ในส่วนเรื่องบำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และอื่นๆ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	15	100.00
QR Code	0	0.00
รวม	15	100

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 15 คน ตอบแบบกระดาษจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง QR Code

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	15	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	15	5.00	0.00	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	15	5.00	0.00	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	15	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	15	5.00	0.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง	15	5.00	0.00	มากที่สุด
	15	5.00	0.00	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	15	5.00	0.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	15	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	15	4.93	0.26	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	15	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	15	4.97	0.18	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	15	5.00	0.00	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	15	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	15	5.00	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	15	4.99	0.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 15 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.08 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีไม่ชักช้า มีเอกสารขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และ มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ และมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และ คุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 15 คน สถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และบุคคลภายนอกไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำปรึกษาพยาบาล จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.67 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 4 คิดเป็น ร้อยละ 26.67 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ในส่วนบำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และอื่นๆ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.08 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีไม่ชักช้า มีเอกสารขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ และมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้งจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่พูดเพราะ มีใจให้บริการมากคะ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประทับใจมาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-
