

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

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2568 จำนวนทั้งสิ้น 69 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร**

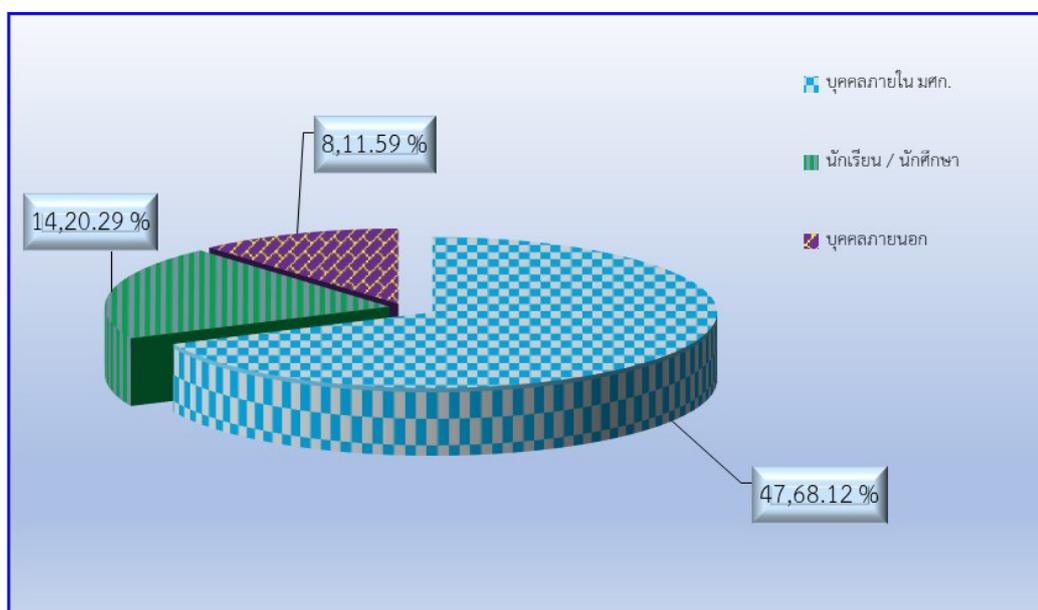
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	47	68.12
นักเรียน / นักศึกษา	14	20.29
บุคคลภายนอก	8	11.59
รวม	69	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

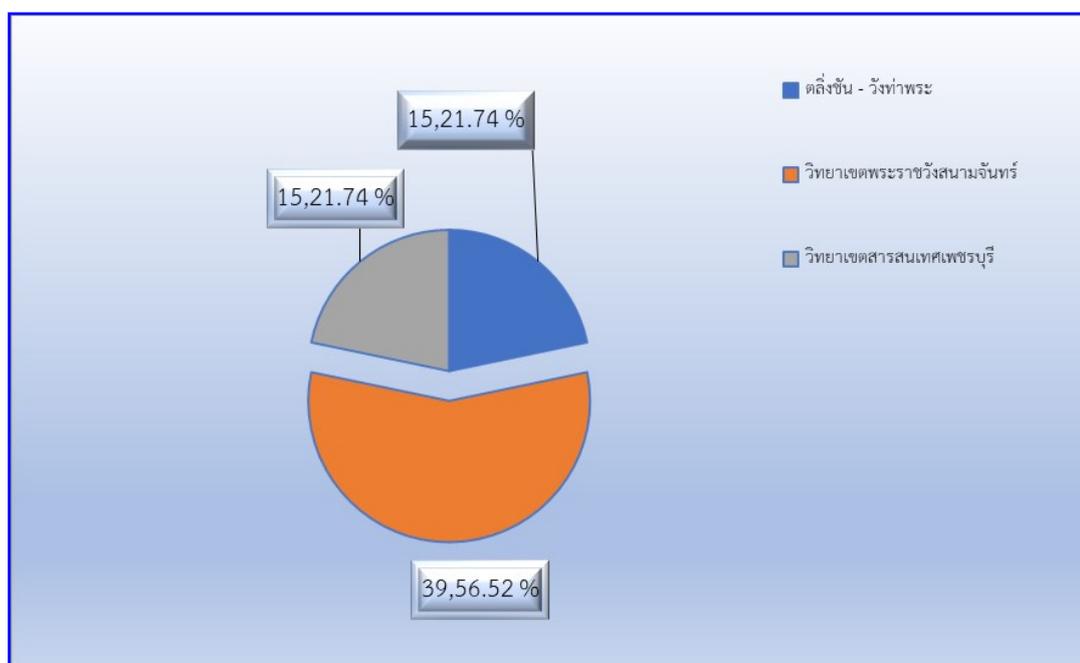


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 68.12 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 และบุคลากรภายนอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลิ่งชัน - วังท่าพระ	15	21.74
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	39	56.52
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	15	21.74
รวม	69	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมินฯ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

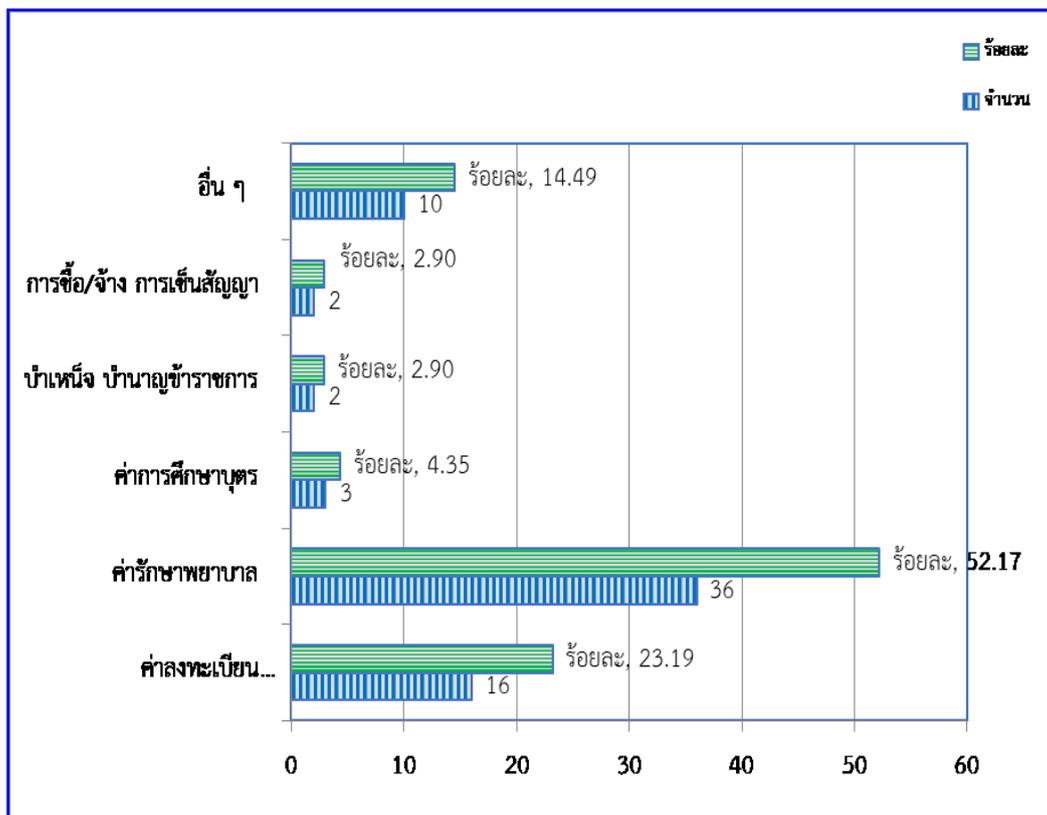


จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ 69 คน รับประทานอาหารที่ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 รับประทานอาหารที่ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 รับประทานอาหารที่ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	16	23.19
คำรักษาพยาบาล	36	52.17
ค่าการศึกษาบุตร	3	4.35
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	2	2.90
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	2	2.90
อื่น ๆ	10	14.49
รวม	69	100.00

แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 3 และแผนภูมิ 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 69 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.17 ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.19 อื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 เรื่องบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	28	40.58
QR Code	41	59.42
รวม	69	100

จากตาราง 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 69 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.58 ผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 59.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่บุคลากร 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	69	4.87	0.34	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	69	4.78	0.42	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	69	4.81	0.39	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	69	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	69	4.82	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยด้วยดี/เป็นกันเอง	69	4.90	0.30	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	69	4.86	0.35	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	69	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	69	4.88	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	69	4.80	0.44	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	69	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	69	4.78	0.44	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	69	4.84	0.37	มากที่สุดมาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	69	4.88	0.32	ที่สุด
รวม	69	4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	69	4.84	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 69 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 69 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 68.12 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 และบุคคลภายนอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 จำแนกตามจุดให้บริการรับบริการที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 รับบริการที่ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 รับบริการที่ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.17 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.19 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และ ในเรื่องการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการ รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการ อย่างชัดเจนและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 69 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. ให้บริการที่ดีและไม่ชักช้า
2. การให้บริการและให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็วดีมาก
4. ให้บริการเป็นกันเอง สดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สุภาพ น่ารักมาก
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มสดใส ให้บริการรวดเร็ว ใส่ใจรายละเอียดกับเอกสารดีมาก
ชัดเจนตรงประเด็น ถูกต้องครบถ้วน
7. ให้คำแนะนำเป็นกันเองดี
8. การให้คำปรึกษา และข้อสงสัยดีมาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จำแนกตามจตุรรับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จตุรรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

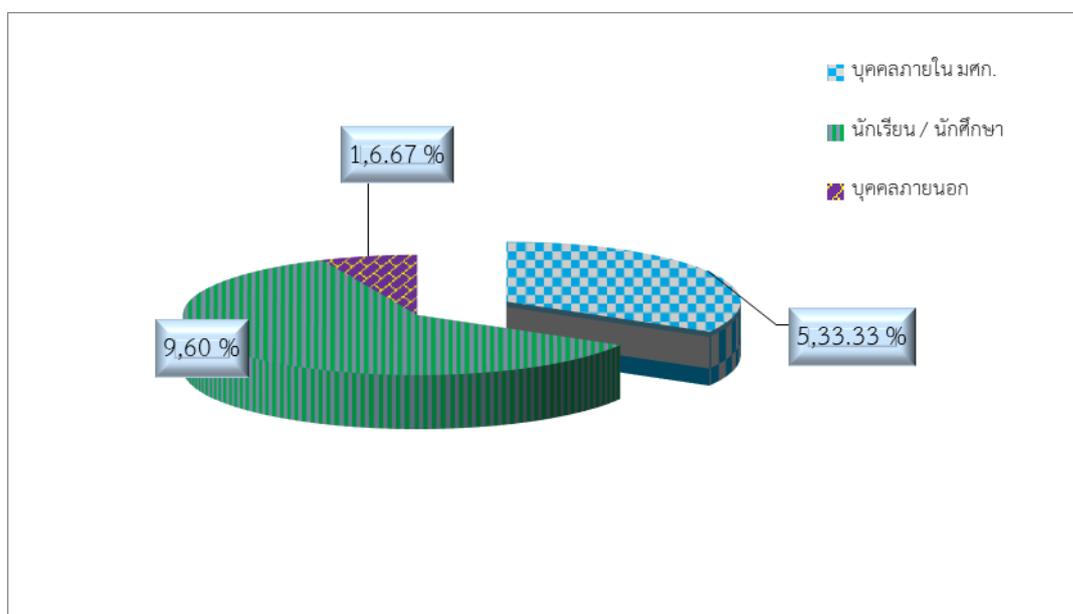
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จตุรรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	5	33.33
นักเรียน / นักศึกษา	9	60.00
บุคคลภายนอก	1	6.67
รวม	15	100.00

แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 6 และแผนภูมิ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 15 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เป็นบุคคลภายในจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

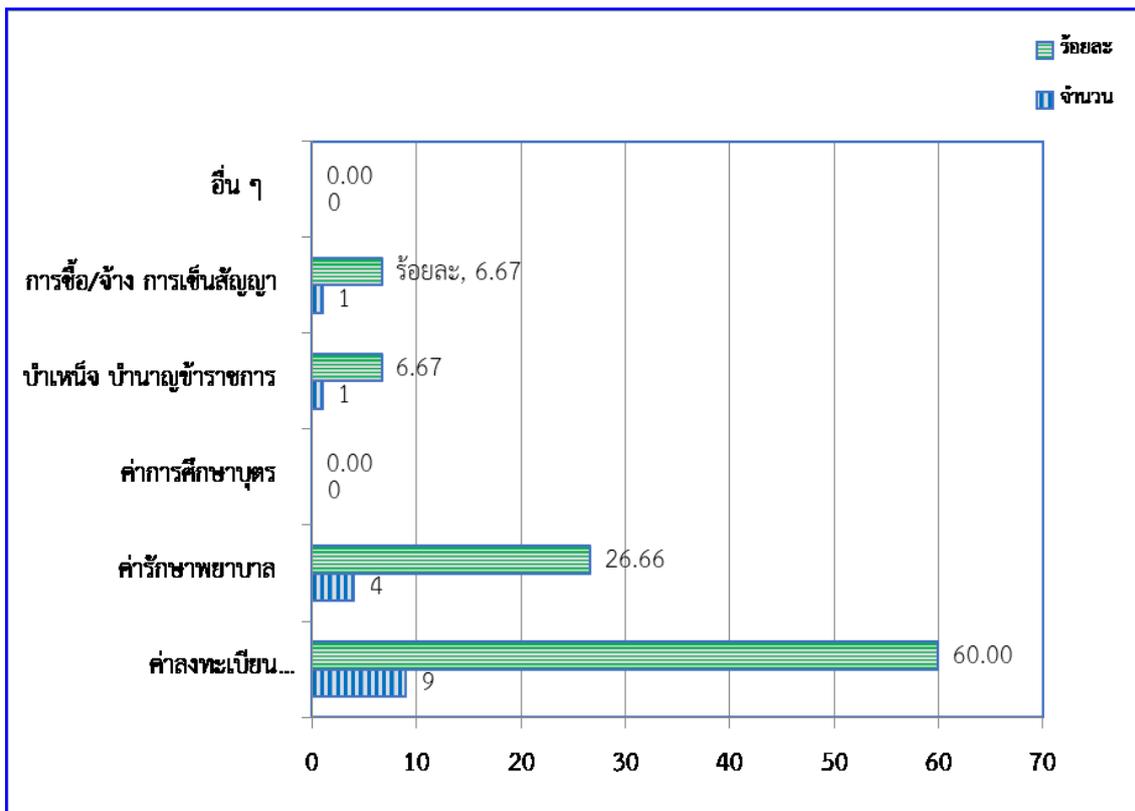
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวน 15 คน

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	9	60.00
คำรักษาพยาบาล	4	26.66
คำการศึกษาบุตร	0	0.00
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	1	6.67
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	1	6.67
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	15	100.00

แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 7 และแผนภูมิ 5 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 15 คน เรื่องที่ติดต่อด่วนค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.66 รับบริการเกี่ยวกับบำนาญ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนค่าการศึกษาบุตร และส่วนอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

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

จากตาราง 8 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 15 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ผ่านช่องทาง QR Code

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่บุคลากร 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	15	4.73	0.46	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	15	4.53	0.52	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	15	4.53	0.52	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	15	4.60	0.51	มากที่สุด
รวม	15	4.60	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	15	4.73	0.46	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	15	4.73	0.46	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	15	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	15	4.76	0.43	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	15	4.73	0.46	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	15	4.67	0.49	มากที่สุด
รวม	15	4.70	0.47	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	15	4.53	0.52	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	15	4.73	0.46	มากที่สุด
รวม	15	4.63	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	15	4.67	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 15 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อหยาอหิ/เป็นกันเอง และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และบริการที่ประทับใจตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 15 คน สถานภาพส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นบุคคลภายใน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 โดยมีเรื่องติดต่อรับบริการ ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.66 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนค่าการศึกษาบุตรและอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุติรับบริการ ตีลังชั้น - ว่างท่าพระ เท่ากับ 4.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีเอกสารแสดง ขั้นตอนการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคดียดี/เป็นกันเอง และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจให้ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ พร้อมได้รับบริการที่ประทับใจตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

สิ่งที่ประทับใจ

-

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

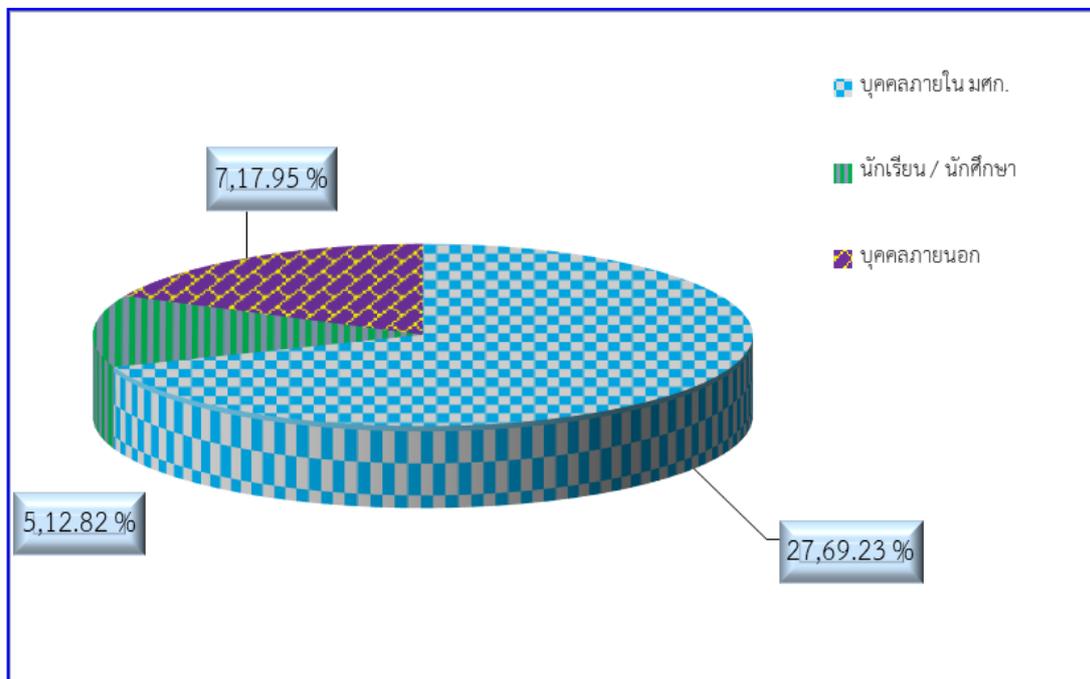
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพ
ของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มตท.	27	69.23
นักเรียน / นักศึกษา	5	12.82
บุคคลภายนอก	7	17.95
รวม	39	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 39 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 ตามลำดับ

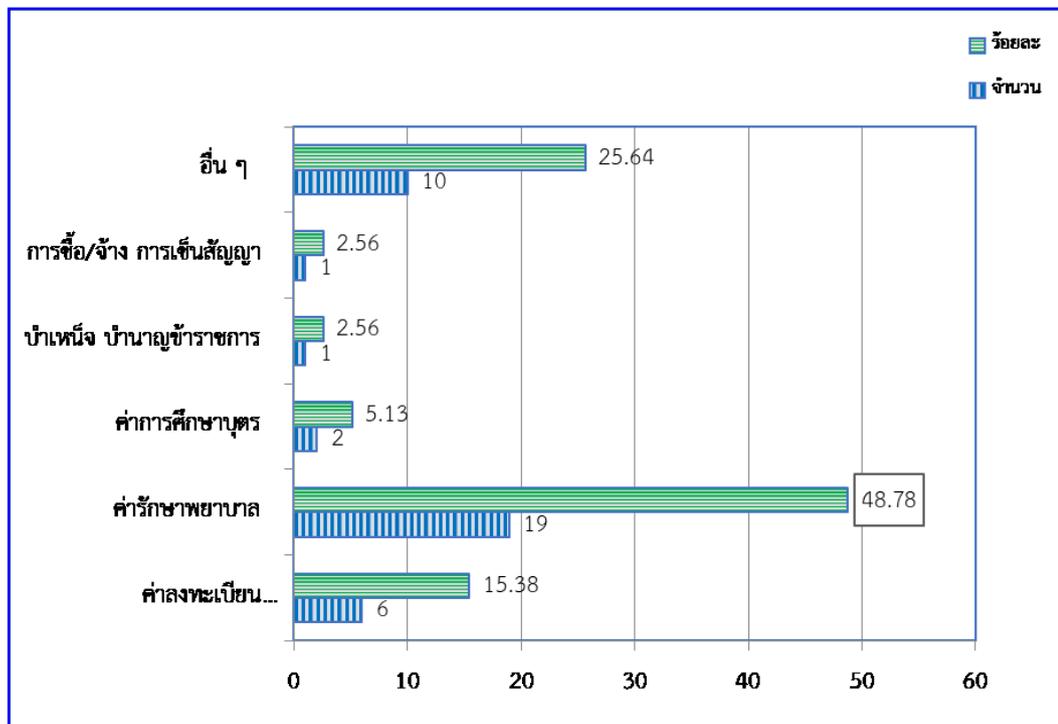
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 39 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่างวดทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	6	15.38
ค่ารักษาพยาบาล	19	48.78
ค่าการศึกษาบุตร	2	5.13
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	1	2.56
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	1	2.56
อื่น ๆ	10	25.64
รวม	39	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 39 คน เรื่องที่ติดต่อบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	7	17.95
QR Code	32	82.05
รวม	39	100

จากตาราง 12 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 39 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และผู้ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่บุคลากร 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

ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	39	4.90	0.31	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	39	4.85	0.37	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	39	4.87	0.34	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	39	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	39	4.87	0.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	39	4.95	0.22	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	39	4.87	0.34	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	39	4.91	0.28	มากที่สุด
รวม				

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	39	4.79	0.47	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	39	4.77	0.43	มากที่สุด
รวม	39	4.78	0.45	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	39	4.95	0.22	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	39	4.95	0.22	มากที่สุด
รวม	39	4.95	0.22	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	39	4.88	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 39 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง มีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีคุณภาพความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการวิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 39 คน สถานภาพเป็นบุคคลภายใน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เท่ากับ 4.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด

ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อหิยาศัยดี/เป็นกันเอง การบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความสะอาดในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่มีคุณภาพความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 39 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. ให้บริการที่ดีและไม่ชักช้า
2. การให้บริการและให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็วดีมาก
4. ให้บริการเป็นกันเอง สดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สุภาพ น่ารักมาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

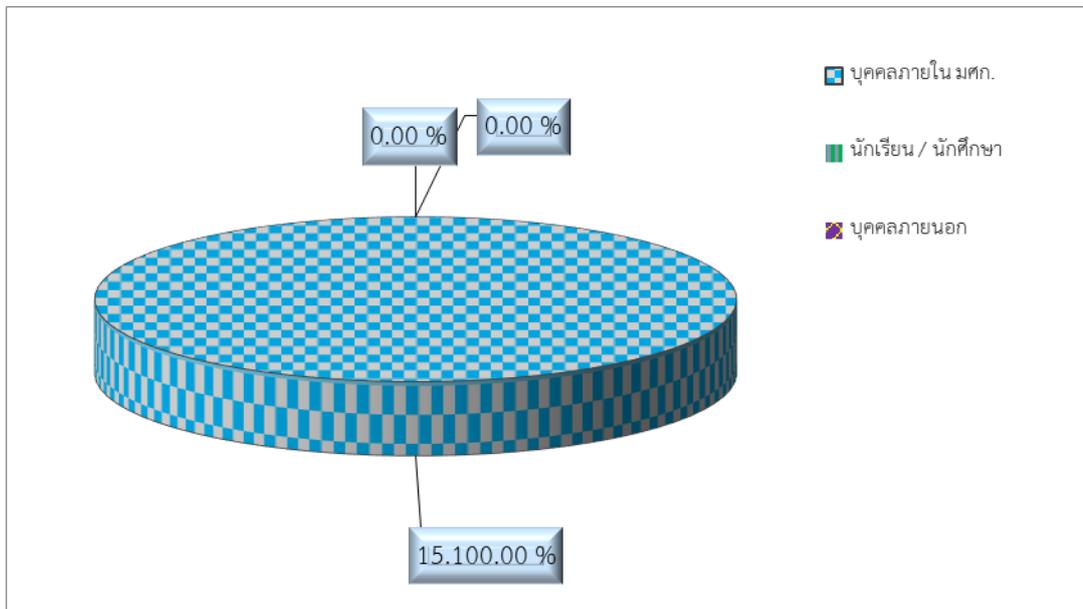
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	15	100.00
นักเรียน / นักศึกษา	0	0.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	15	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำนวน 15 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วน นักเรียน/นักศึกษา และบุคคลภายนอก ไม่มีการตอบแบบสอบถาม

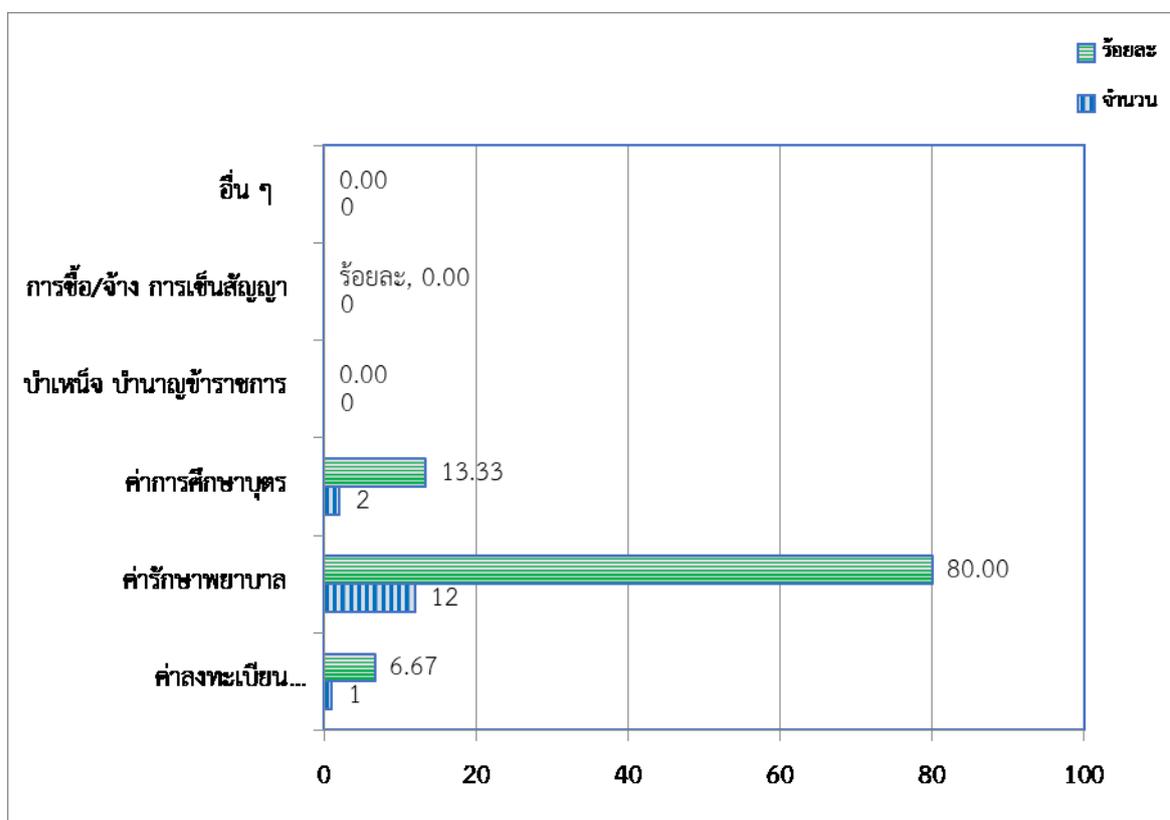
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 15 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๙ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่างทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	1	6.67
ค่ารักษาพยาบาล	12	80.00
ค่าการศึกษาบุตร	2	13.33
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 เรื่องที่ติดต่อบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 80 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.33 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.67 ในส่วนเรื่องบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ 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 ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่บุคลากร 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

ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	15	4.93	0.26	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	15	4.87	0.35	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	15	4.93	0.26	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	15	4.93	0.26	มากที่สุด
รวม	15	4.92	0.28	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคัยดี/เป็นกันเอง	15	4.93	0.26	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	15	4.93	0.26	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	15	4.87	0.35	มากที่สุด
รวม	15	4.91	0.29	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	15	4.87	0.35	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	15	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	15	4.83	0.38	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	15	4.87	0.35	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	15	4.87	0.35	มากที่สุด
รวม	15	4.87	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	15	4.89	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 15 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ **4.89** ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.31** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฬารับบริการวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 15 คน สถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 นักเรียน/นักศึกษา และบุคคลภายนอกไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีเรื่องติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.00 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 2 คิดเป็น ร้อยละ 13.33 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ในส่วนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และอื่นๆ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด **ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันที ไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ไว้ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการกับผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 15 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ผ่านช่องทาง QR Code

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มสดใส ให้บริการรวดเร็ว ใส่ใจรายละเอียดกับเอกสารดีมาก
ชัดเจนตรงประเด็น ถูกต้องครบถ้วน
2. ให้คำแนะนำเป็นกันเองดี
3. การให้คำปรึกษา และข้อสงสัยดีมาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-
