

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 ตั้งแต่เดือน มกราคม – มีนาคม 2569 จำนวนทั้งสิ้น 46 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

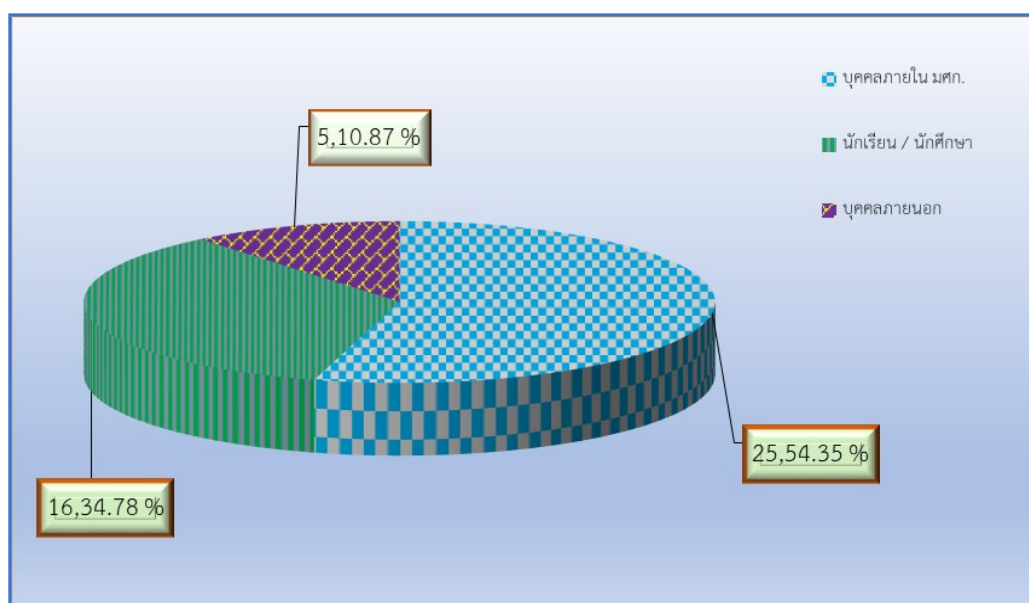
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	25	54.35
นักเรียน / นักศึกษา	16	34.78
บุคคลภายนอก	5	10.87
รวม	46	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

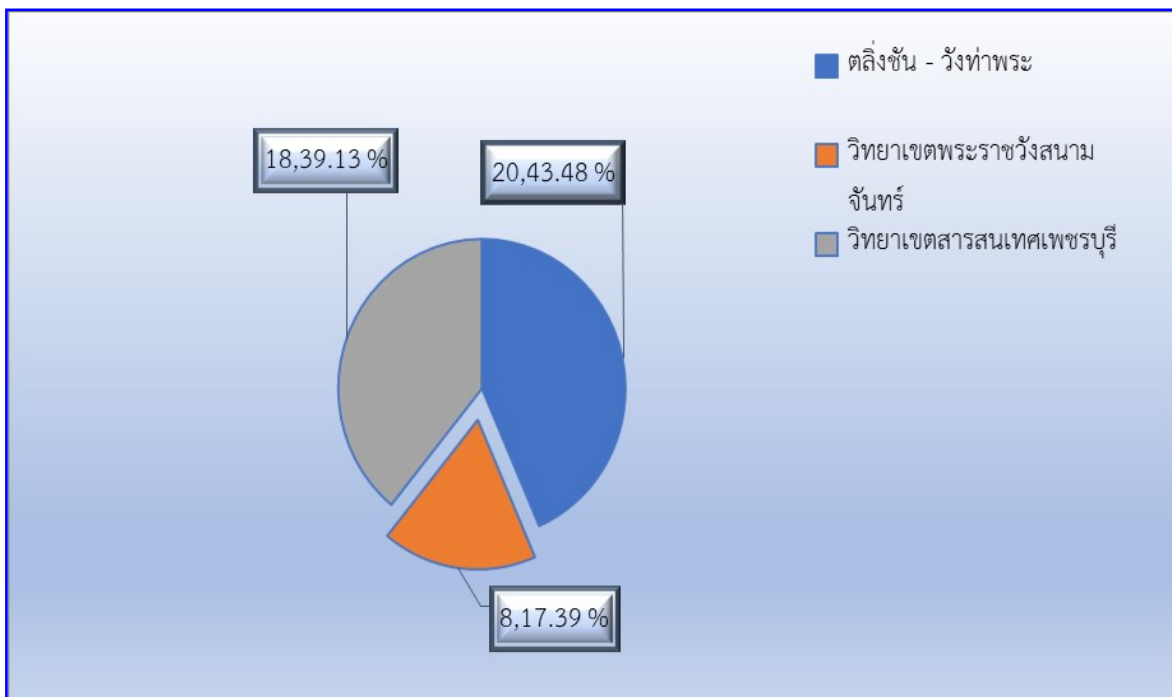


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 46 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 54.35 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลิ่งชัน - วังท่าพระ	20	43.48
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	8	17.39
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	18	39.13
รวม	46	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมินฯ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

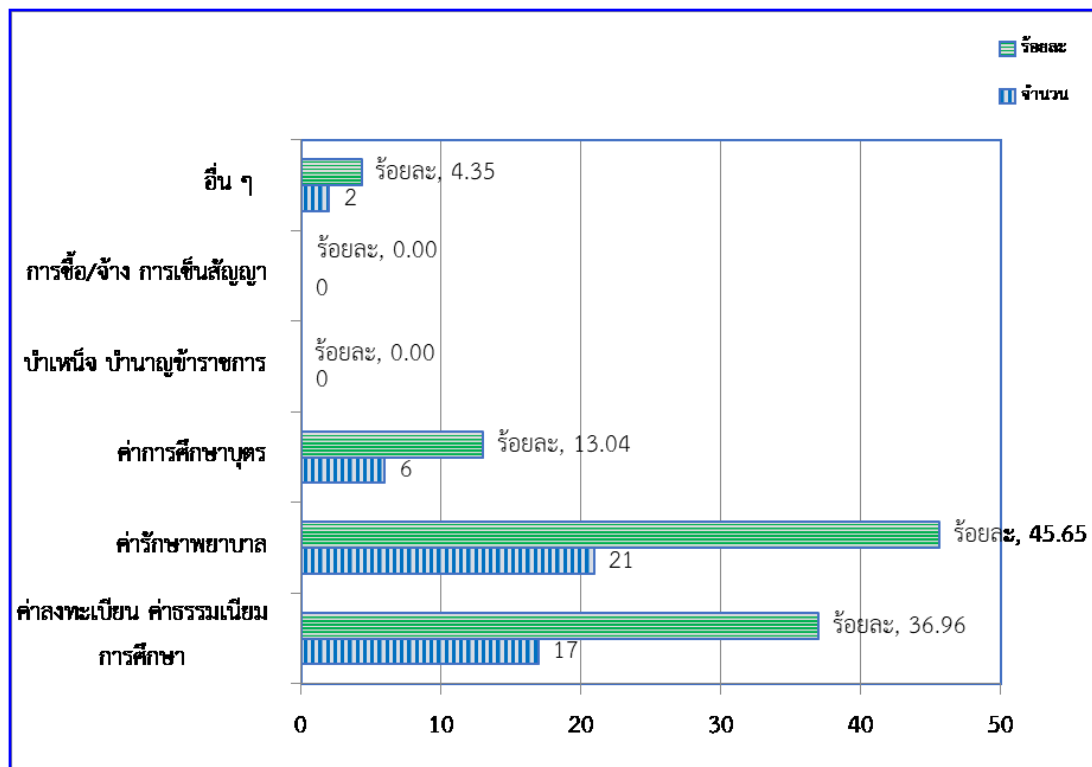


จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ 46 คน รับประทานอาหารที่ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 รับประทานอาหารที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 รับประทานอาหารที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่างลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	17	36.96
ค่ารักษาพยาบาล	21	45.65
ค่าการศึกษาบุตร	6	13.04
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	-
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	-
อื่น ๆ	2	4.35
รวม	46	100.00

แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 3 และแผนภูมิ 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 46 คน เรื่องที่ติดต่อบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.65 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.96 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ตามลำดับ ส่วนเรื่องบำเหน็จ บำนาญและการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	29	63.04
QR Code	17	36.96
รวม	46	100

จากตาราง 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 46 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 63.04 ผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.96 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

ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	46	4.96	0.21	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	46	4.80	0.50	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	46	4.76	0.48	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	46	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	46	4.82	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยด้วยดี/เป็นกันเอง	46	4.70	0.47	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	46	4.74	0.49	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	46	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	46	4.75	0.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	46	4.74	0.49	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	46	4.85	0.42	มากที่สุด
รวม	46	4.79	0.46	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	46	4.83	0.38	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	46	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	46	4.82	0.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	46	4.79	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 46 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ได้รับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้และได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ และมีคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 46 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 54.35 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87 จำแนกตามจุดให้บริการรับบริการที่ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 รับบริการที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39

โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.65 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ค่าการศึกษา บุตรจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ตามลำดับ ส่วนเรื่องบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ และ ในเรื่องการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ได้รับบริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคดียดี/เป็นกันเอง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงตามความต้องการ และมีคุณภาพของงานที่ได้รับ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. ให้บริการรวดเร็ว
2. ให้คำแนะนำที่ดีและรวดเร็ว และยิ้มแย้มแจ่มใสใส่ใจในการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามที่ไม่ทราบ ได้คำตอบที่ชัดเจน เข้าใจถูกต้องมากขึ้น
4. ให้บริการดี พูดให้คำแนะนำดี
5. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีอาชีพ
6. เจ้าหน้าที่พูดจาดี น่ารักมาก
7. ให้บริการรวดเร็ว ง่ายและสะดวก
8. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดีมากๆ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง
จำแนกตามจุดรับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วังท่าพระ

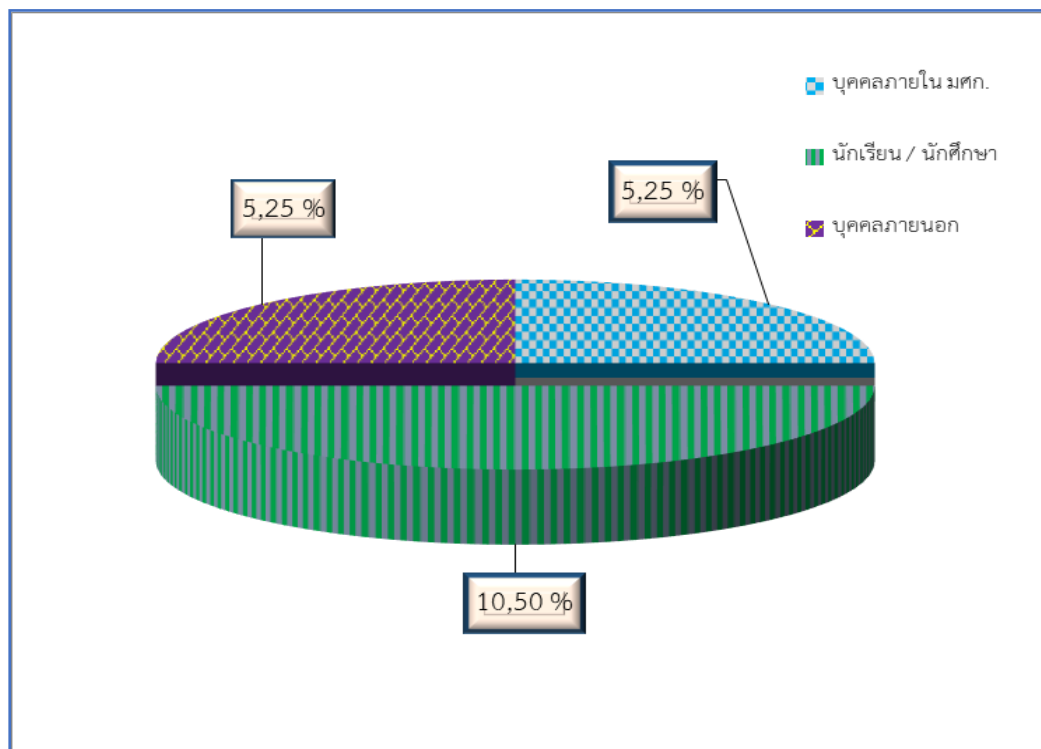
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	5	25.00
นักเรียน / นักศึกษา	10	50.00
บุคคลภายนอก	5	25.00
รวม	20	100.00

แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 6 และแผนภูมิ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯจำนวน 20 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นบุคคลภายในจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

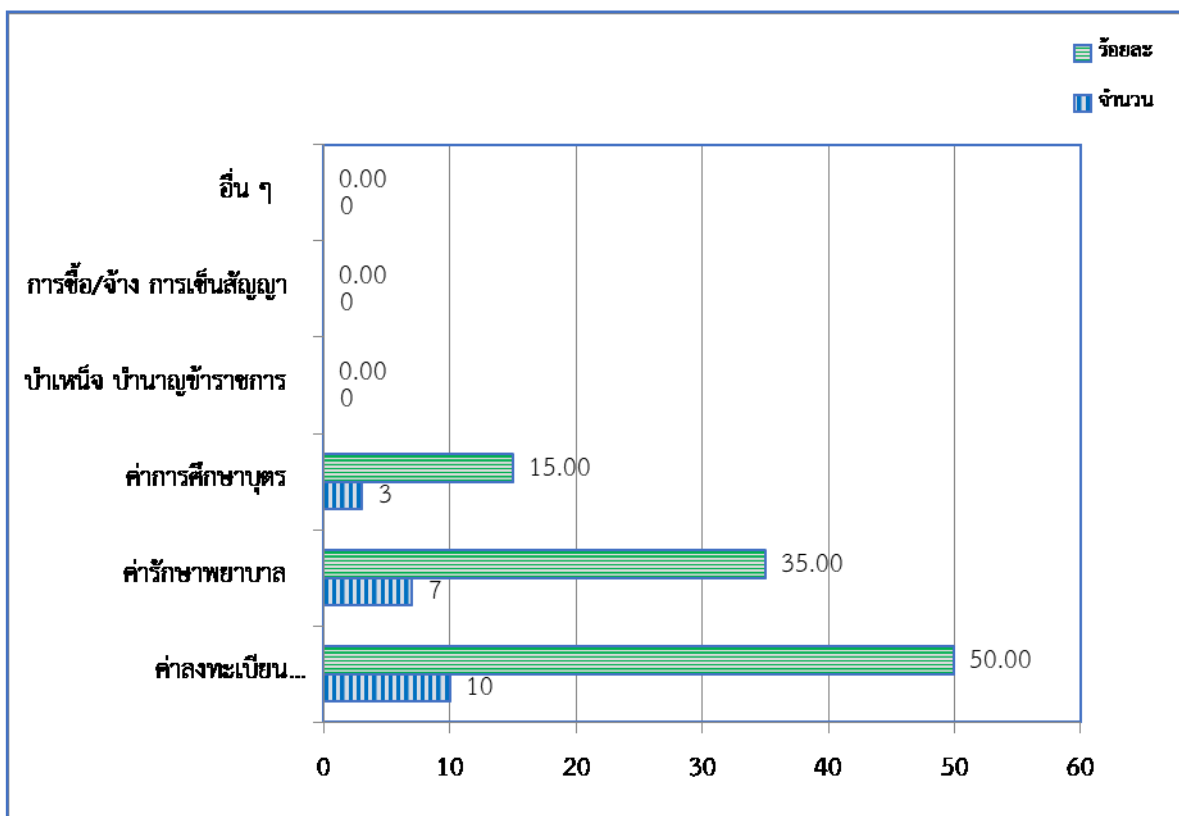
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวน 15 คน

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	10	50.00
คำรักษาพยาบาล	7	35.00
ค่าการศึกษาบุตร	3	15.00
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0.00
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	20	100.00

แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 7 และแผนภูมิ 5 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 20 คน เรื่องที่ติดต่อด้านค่าลงทะเบียนค่าธรรมเนียม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ส่วนเรื่องรับบริการเกี่ยวกับบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และส่วนอื่นๆ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

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 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

ซึ่งทำการประมวลผลโดยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	20	5.00	-	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	20	4.90	0.45	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	20	4.65	0.49	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	20	4.50	0.51	มากที่สุด
รวม	20	4.76	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยด้วยดี/เป็นกันเอง	20	4.40	0.50	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	20	4.60	0.50	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	20	4.65	0.49	มากที่สุด
รวม	20	4.55	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	20	4.60	0.60	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	20	4.70	0.57	มากที่สุด
รวม	20	4.65	0.58	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	20	4.80	0.41	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	20	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	20	4.80	0.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	20	4.69	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 20 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อหิยาศัยดี/เป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และบริการที่ประทับใจตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการ ตลิ่งชัน-วังท่าพระ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 20 คน สถานภาพส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นบุคคลภายใน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25

โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 35 ค่าการศึกษานูตริ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ส่วนเรื่องบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และอื่นๆ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุฬารับบริการ ต่ำถึงขั้น - ว่างท่าพระ เท่ากับ 4.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และบริการที่ประทับใจตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

สิ่งที่ประทับใจ

-

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน ของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

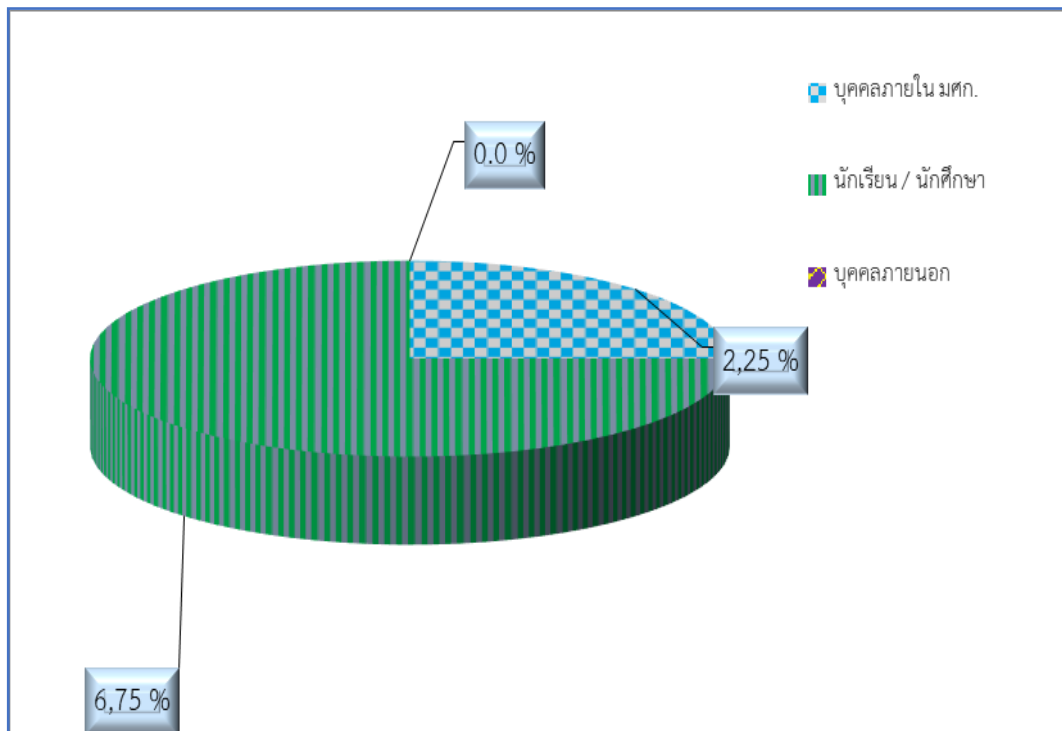
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพ
ของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ดีต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	2	25.00
นักเรียน / นักศึกษา	6	75.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	8	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 8 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ ส่วนบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

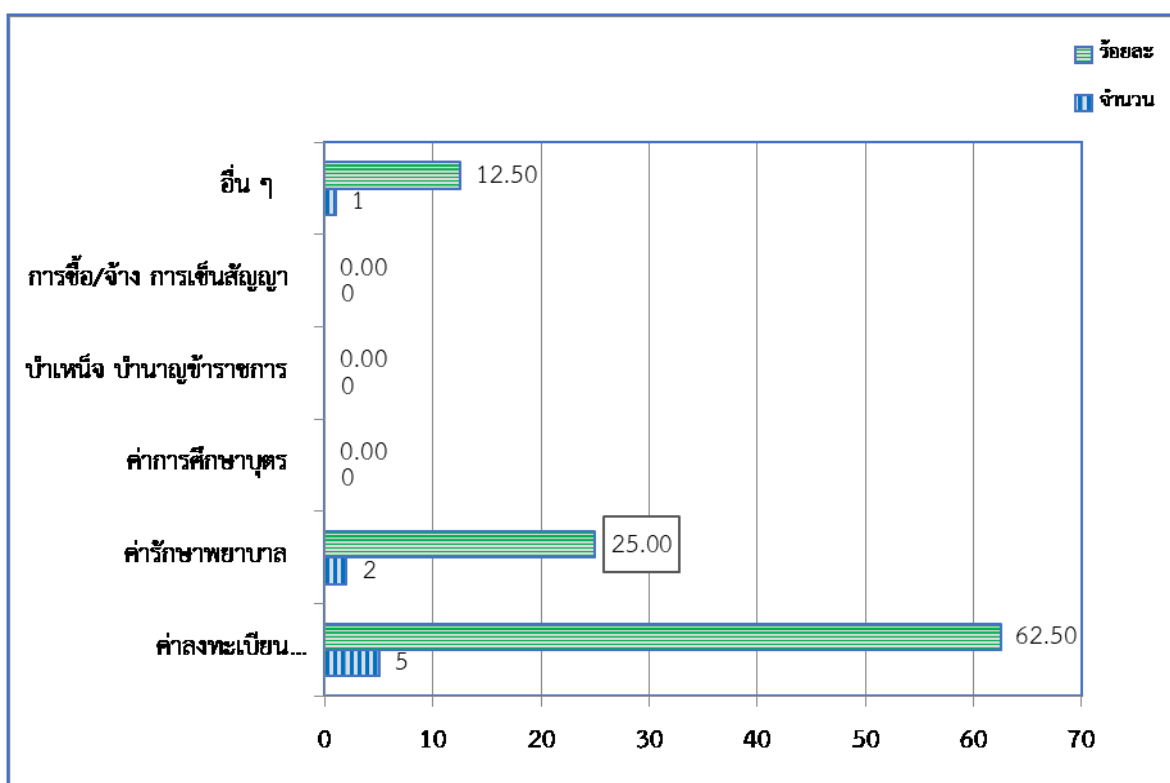
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 8 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	5	62.50
ค่ารักษาพยาบาล	2	25.00
ค่าการศึกษาบุตร	0	0.00
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0.00
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0.00
อื่น ๆ	1	12.50
รวม	8	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 8 คน เรื่องที่ติดต่อบริการค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ส่วนเรื่องค่าการศึกษาบุตร บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ และการซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	0	0.00
QR Code	8	100
รวม	8	100

จากตาราง 12 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 8 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และผู้ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100

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 ได้รับบริการทันทีโดยไม่มีชักช้า	8	4.75	0.46	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	8	4.63	0.52	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	8	4.75	0.46	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	8	4.75	0.46	มากที่สุด
รวม	8	4.72	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง	8	4.75	0.46	มากที่สุด
	8	4.75	0.46	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	8	4.75	0.46	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	8	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม				

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	8	4.75	0.46	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	8	4.88	0.35	มากที่สุด
รวม	8	4.81	0.40	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	8	4.75	0.46	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	8	4.63	0.52	มากที่สุด
รวม	8	4.69	0.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	8	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44 ทั้งนี้มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัย/เป็นกันเอง มีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและได้รับความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการมีคุณภาพความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการเช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 8 คน สถานภาพเป็นบุคคลภายใน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัย ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนค่าการศึกษาบุตร บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุดรับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เท่ากับ 4.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง มีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและ ได้รับความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ให้บริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการมีคุณภาพความถูกต้องของงานที่ได้รับการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. ให้บริการรวดเร็ว
2. ให้คำแนะนำที่ดีและรวดเร็ว และยิ้มแย้มแจ่มใสใส่ใจในการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามที่ไม่ทราบ ได้คำตอบที่ชัดเจน เข้าใจถูกต้องมากขึ้น
4. ให้บริการดี พูดให้คำแนะนำดี

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
ของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

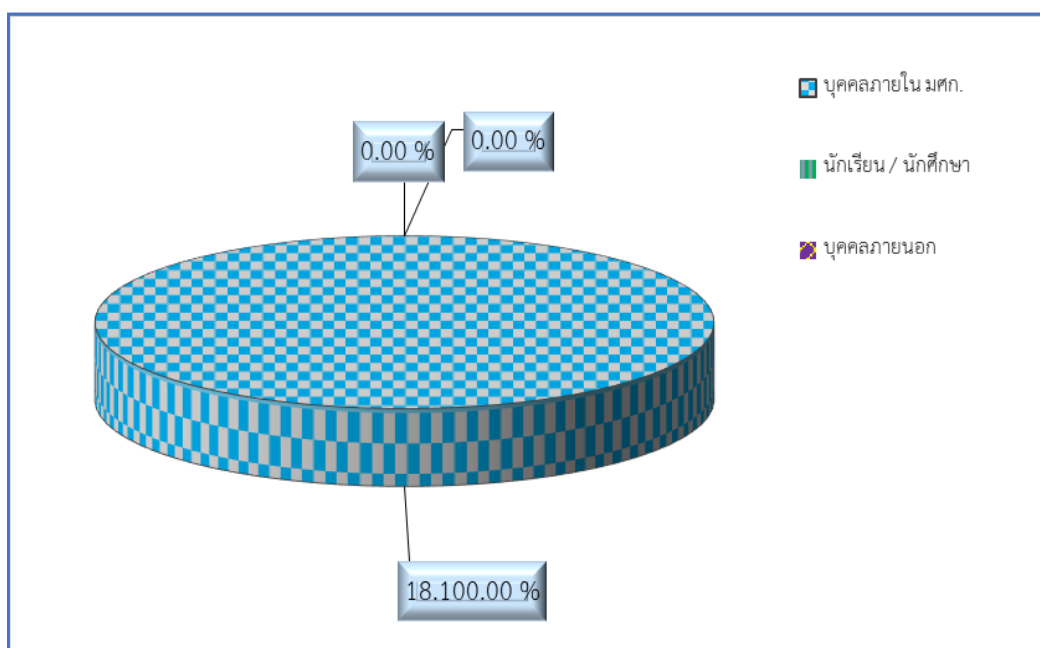
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	18	100.00
นักเรียน / นักศึกษา	0	0.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	18	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๗ จำนวน 18 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วน นักเรียน/นักศึกษา และบุคคลภายนอก ไม่พบการตอบแบบสอบถาม

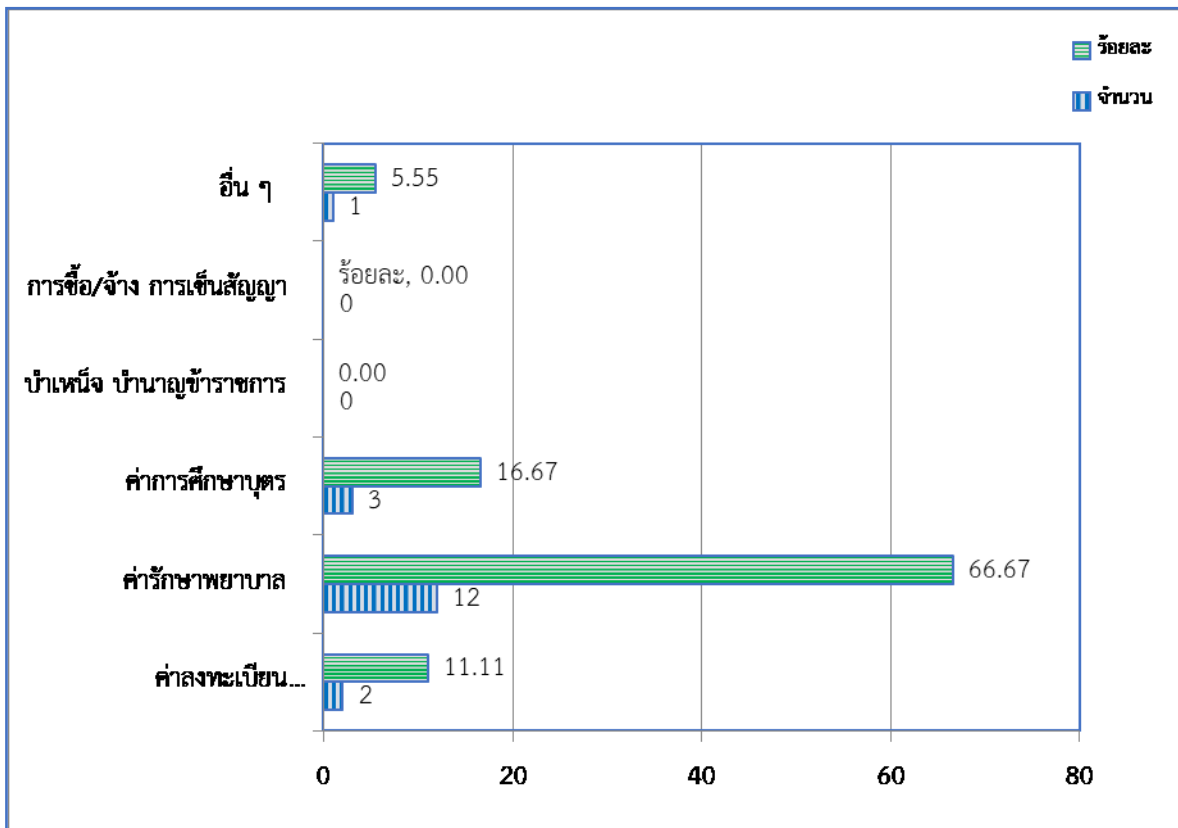
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 18 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๙ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่างทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	2	1.11
คำรักษาพยาบาล	12	66.67
ค่าการศึกษาบุตร	3	16.67
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0.00
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0.00
อื่น ๆ	1	5.55
รวม	18	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 18 คน เรื่องที่ติดต่อบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.67 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.67 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.11 อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55 ในส่วนเรื่องบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	9	50.00
QR Code	9	50.00
รวม	18	100

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 18 คน ตอบแบบกระดาษจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50

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	18	5.00	-	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	18	4.78	0.55	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	18	4.89	0.47	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	18	5.00	-	มากที่สุด
รวม	18	4.92	0.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยคัยดี/เป็นกันเอง	18	5.00	-	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	18	4.89	0.47	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	18	5.00	-	มากที่สุด
รวม	18	4.96	0.27	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	18	4.89	0.32	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	18	5.00	-	มากที่สุด
รวม	18	4.94	0.23	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	18	4.89	0.32	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	18	4.89	0.32	มากที่สุด
รวม	18	4.89	0.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	18	4.93	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 18 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ และให้บริการความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2568 จุดรับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 18 คน สถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 นักเรียน/นักศึกษา และบุคคลภายนอกไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.67 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คิดเป็น ร้อยละ 16.67 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ในส่วนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา และอื่นๆ ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีไม่ชักช้า การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ และ ให้บริการความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีอาชีพ
2. เจ้าหน้าที่พูดจาดี น่ารักมาก
3. ให้บริการรวดเร็ว ง่ายและสะดวก
4. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดีมากๆ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

-
