

**ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566**

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 ตั้งแต่วันที่ เดือน เมษายน - มิถุนายน 2567 จำนวนทั้งสิ้น 74 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

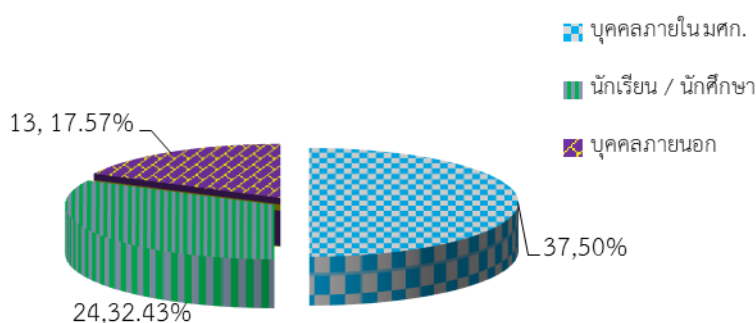
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	37	50.00
นักเรียน / นักศึกษา	24	32.43
บุคคลภายนอก	13	17.57
รวม	74	100.00

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

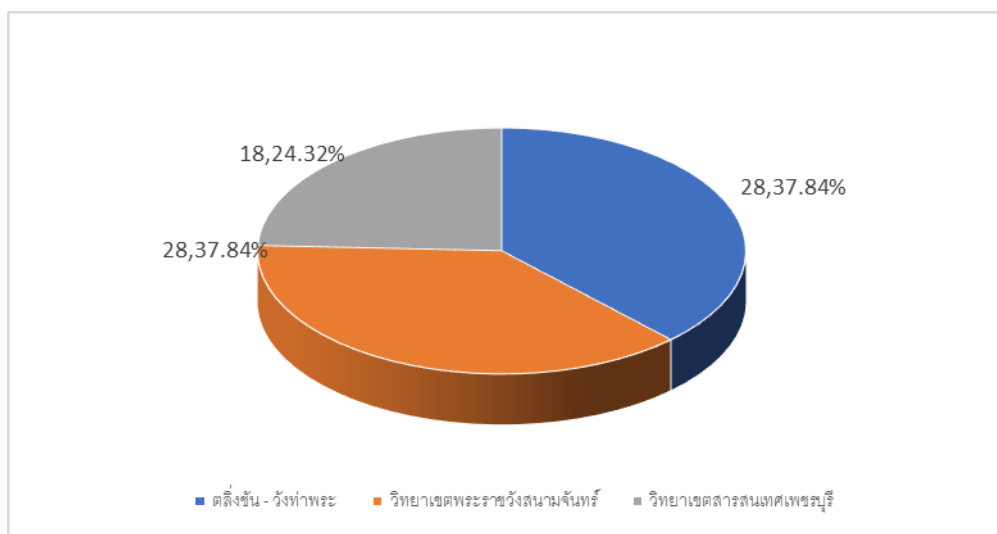


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 50 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 และบุคคลภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ	28	37.84
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	28	37.84
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	18	24.32
รวม	74	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

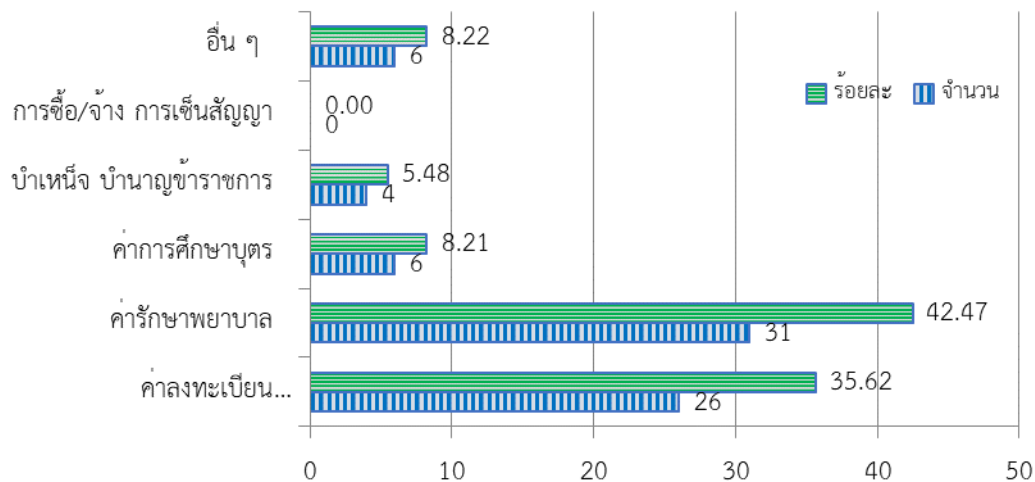


จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ 74 คน รับบริการที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 รับบริการที่ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 และรับบริการที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ค่างทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	26	35.62
ค่ารักษาพยาบาล	31	42.47
ค่าการศึกษาบุตร	6	8.21
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	4	5.48
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	6	8.22
รวม	73	100.00

แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 3 และแผนภูมิ 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 73 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 42.47 ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่พบผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	54	72.97
QR Code	20	27.03
รวม	74	100

จากตาราง 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 74 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 72.97 และผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 5 จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	74	4.77	0.58	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	74	4.62	0.73	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	74	4.62	0.78	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	74	4.70	0.61	มากที่สุด
รวม	74	4.67	0.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/เป็นกันเอง	74	4.81	0.39	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	74	4.79	0.40	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	74	4.75	0.46	มากที่สุด
รวม	74	4.78	0.41	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	74	4.71	0.45	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	74	4.63	0.53	มากที่สุด
รวม	74	4.67	0.49	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	74	4.78	0.41	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	74	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	74	4.75	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	74	4.71	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 74 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับการทันทีโดยไม่ชักช้า และได้รับการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อธยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับการบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 74 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 50 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 เป็น และ บุคคลภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 จำแนกตามจุดให้บริการ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 42.47 คน ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ **4.71** ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.54** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัย/เป็นกันเอง และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ,ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก ,ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ และการได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 74 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 89.18 ไม่ต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.82

สิ่งที่ประทับใจ

1. เรื่องการให้บริการ
2. พนักงานพูดเพราะเป็นกันเอง
3. รวดเร็ว
4. กิริยา มารยาท
5. มีการบริการและอำนวยความสะดวกดีมาก
6. บริการดี
7. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้ม
8. การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน และพร้อมให้ความช่วยเหลือ
9. รวดเร็ว ให้คำแนะนำและให้บริการด้วยความเต็มใจ
10. บริการรวดเร็ว
11. เวลาที่ใช้น้อยดีมาก
12. ได้รับเงินรวดเร็วดีมาก

13. การให้บริการ
14. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
15. บุคลากรให้บริการเป็นกันเองดูญาติมิตร
16. เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้มครับ
17. การให้บริการ
18. ให้บริการดีครับ แนะนำขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเป็นมิตร ชื่นชมครับ
19. การบริการดี สะดวก รวดเร็ว
20. กระบวนการงาน สะดวก และเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ
21. การให้บริการดี เป็นกันเอง ชัดเจน
22. คำแนะนำและขั้นตอน
23. บริการ
24. การพูดคุยให้คำแนะนำดีๆ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรมีตู้ATM ใกล้อ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จำแนกตามจุดรับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ

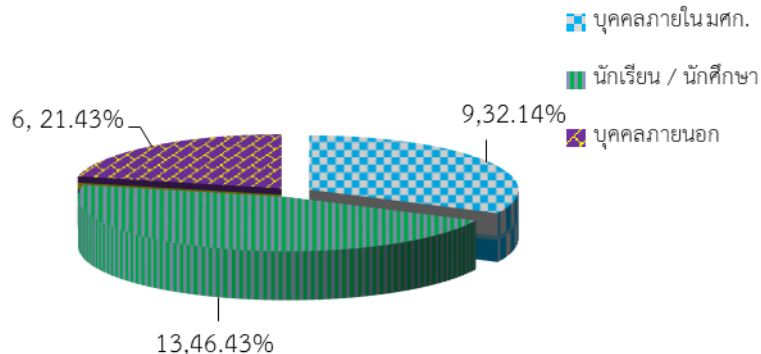
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุดรับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	9	32.14
นักเรียน / นักศึกษา	13	46.43
บุคคลภายนอก	6	21.43
รวม	28	100.00

แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 6 และแผนภูมิ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 และบุคคลภายนอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

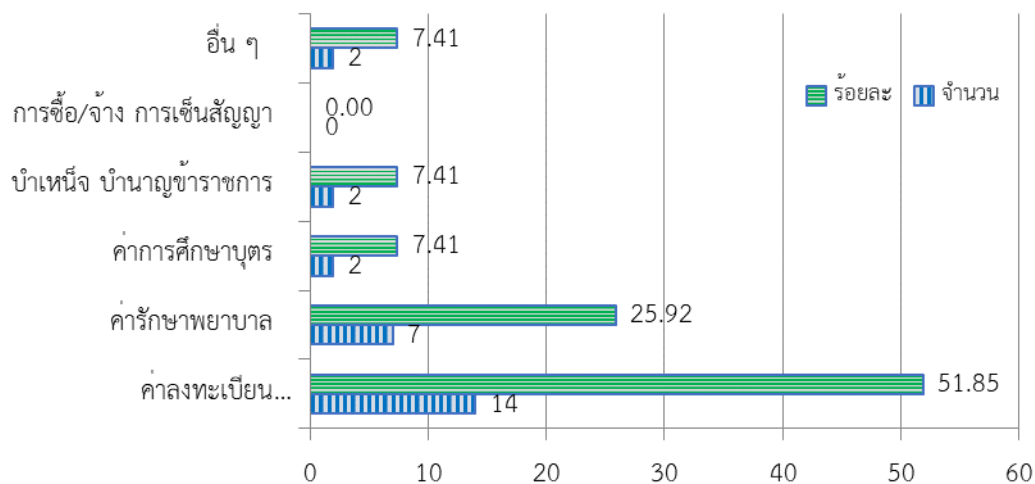
จุดรับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วังท่าพระ จำนวน 28 คน

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเปียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	14	51.85
คำรักษาพยาบาล	7	25.92
ค่าการศึกษาบุตร	2	7.41
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	2	7.41
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	2	7.41
รวม	27	100.00

แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 7 และแผนภูมิ 5 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 27 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเปียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 คำรักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.92 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และอื่น ๆ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	28	100
QR Code	-	-
รวม	28	100

จากตาราง 8 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 28 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินฯ ผ่านช่องทาง QR Code

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 9 จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	28	4.67	0.47	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	28	4.53	0.63	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	28	4.39	0.91	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	28	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม	28	4.57	0.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยสยดี/เป็นกันเอง	28	4.67	0.47	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	28	4.67	0.47	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	28	4.57	0.57	มากที่สุด
รวม	28	4.63	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	28	4.53	0.50	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	28	4.35	0.55	มากที่สุด
รวม	28	4.44	0.52	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	28	4.60	0.49	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	28	4.50	0.83	มากที่สุด
รวม	28	4.55	0.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	28	4.55	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 28 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการ อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุดรับบริการ ตลิ่งชัน – วัดท่าพระ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 28 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 และบุคคลภายนอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.92 ค่าการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินฯ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง จุดรับบริการ ตลิ่งชัน - วัดท่าพระ เท่ากับ 4.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และไม่ต้องการรับบริการในครั้งถัดไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

สิ่งที่ประทับใจ

1. บุคลากรให้บริการเป็นกันเองดุจญาติมิตร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ไม่มีค่ะ ดีมากค่ะ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

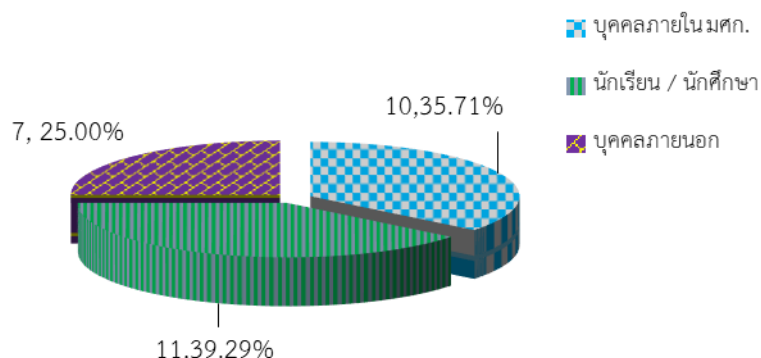
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	10	35.71
นักเรียน / นักศึกษา	11	39.29
บุคคลภายนอก	7	25.00
รวม	28	100.00

แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๑ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 10 และแผนภูมิ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และบุคคลภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

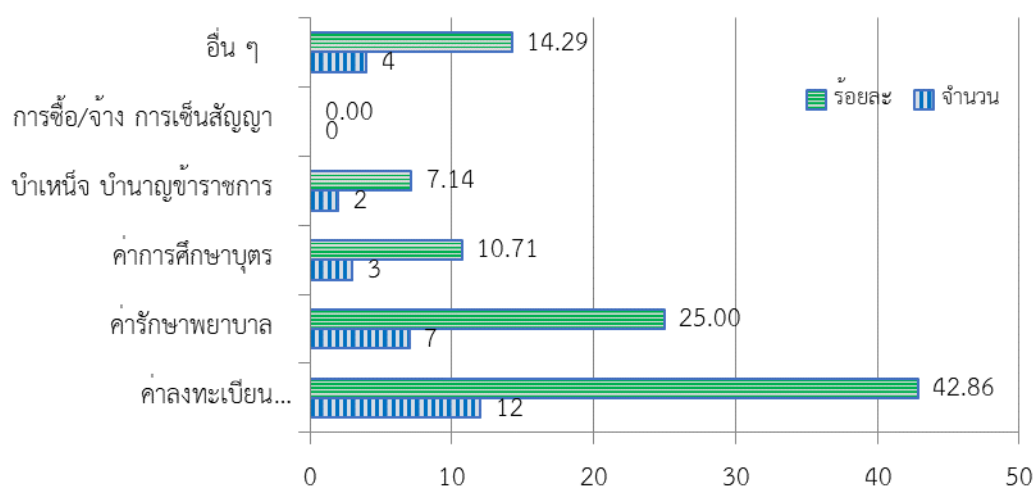
จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 28 คน

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา	12	42.86
คำรักษาพยาบาล	7	25.00
คำการศึกษาบุตร	3	10.71
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	2	7.14
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	4	14.29
รวม	28	100.00

แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 11 และแผนภูมิ 7 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ 28 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 คำรักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 25 คำการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา ไม่มีผู้ตอบแบบประเมิน ฯ

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	20	71.42
QR Code	8	28.58
รวม	28	100

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 28 คน ตอบแบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 ผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.58

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 13 จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			สรุป
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	28	4.75	0.79	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	28	4.50	0.96	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	28	4.64	0.82	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	28	4.64	0.82	มากที่สุด
รวม	28	4.63	0.84	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง	28	4.85	0.35	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	28	4.82	0.39	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	28	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	28	4.83	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	28	4.75	0.44	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	28	4.71	0.53	มากที่สุด
รวม	28	4.73	0.48	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	28	4.85	0.35	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	28	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	28	4.83	0.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	28	4.74	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 28 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการทันที โดยไม่ชักช้า และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 28 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และบุคคลภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลังจุฬารับบริการวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เท่ากับ 4.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้งจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. เรื่องการให้บริการ
2. พนักงานพูดเพราะเป็นกันเอง
3. รวดเร็ว
4. กิริยา มารยาท
5. มีการบริการและอำนวยความสะดวกดีมาก
6. บริการดี
7. ได้รับบริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้ม
8. การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน และพร้อมให้ความช่วยเหลือ
9. รวดเร็ว ให้คำแนะนำและให้บริการด้วยความเต็มใจ
10. บริการรวดเร็ว
11. เวลาที่ใช้น้อยดีมาก
12. ได้รับเงินรวดเร็วดีมาก
13. การให้บริการ
14. ให้บริการด้วยความเต็มใจ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรมีตู้ ATM ใกล้เคียงๆ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

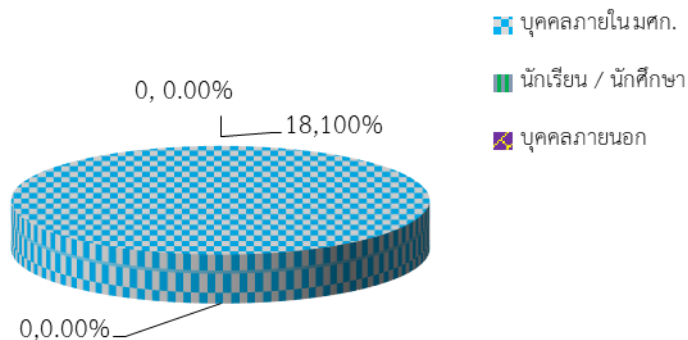
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน จุฬารับบริการ และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 14 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	18	100
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
บุคคลภายนอก	-	-
รวม	18	100.00

แผนภูมิ 8 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ



จากตาราง 14 และแผนภูมิ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งหมด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100

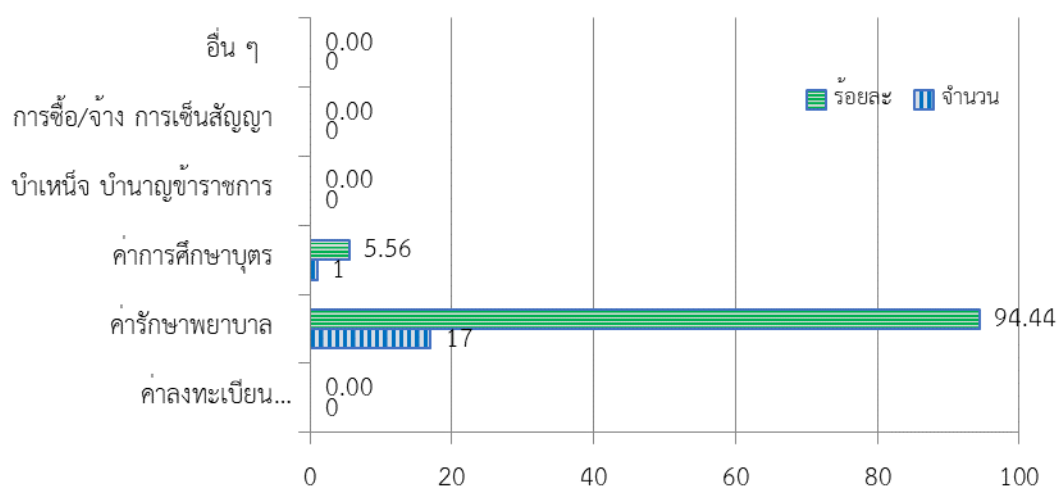
จุฬารับบริการ จำแนกตามสถานที่ให้บริการ

มีผู้ตอบแบบประเมินที่จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศ จำนวน 18 คน

ตารางที่ 15 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเปียน ศาลธรรมเนียมการศึกษา	0	0
คำรักษาพยาบาล	17	94.44
ค่าการศึกษาบุตร	1	5.56
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	0	0
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	18	100.00

แผนภูมิ 9 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 15 และแผนภูมิ 9 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำนวน 18 คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 94.44 และค่าการศึกษาบุตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ฯ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	4	22.22
QR Code	14	77.78
รวม	18	100

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินฯ จำนวน 18 คน ตอบแบบประเมินผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 แบบประเมินแบบกระดาษ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 17 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	18	4.94	0.23	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	18	4.94	0.23	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	18	4.94	0.23	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	18	4.94	0.23	มากที่สุด
รวม	18	4.94	0.23	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง	18	4.94	0.23	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	18	4.94	0.23	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	18	4.94	0.23	มากที่สุด
รวม	18	4.94	0.23	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	18	4.94	0.23	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	18	4.94	0.23	มากที่สุด
รวม	18	4.94	0.23	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	18	4.94	0.23	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงานระยะเวลาในการให้บริการ	18	4.94	0.23	มากที่สุด
รวม	18	4.94	0.23	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	18	4.94	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 18 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.23 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับบริการทันทีไม่ชักช้า มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี/เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีป้ายบอกสถานที่ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการได้รับการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566 จุฬารับบริการวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 18 คน สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 94.44 ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ **4.94** ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ **0.23** ทั้งนี้มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้งจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้มครับ
2. การให้บริการ
3. ให้บริการดีครับ แนะนำขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเป็นมิตร ชื่นชมครับ
4. การบริการดี สะดวก รวดเร็ว
5. กระบวนการงาน สะดวก และเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ
6. การให้บริการดี เป็นกันเอง ชัดเจน
7. คำแนะนำและขั้นตอน
8. บริการ
9. การพูดคุยให้คำแนะนำดีๆ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง