

สรุปผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากกองคลัง  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
ประจำปีงบประมาณ 2561

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	250	41.7
หญิง	350	58.3
รวม	600	100.0

ตารางที่ 1.1 : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 600 คน แบ่งเป็นเพศชาย 250 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 เพศหญิง 350 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	100	16.7
20-30 ปี	252	42
31-40 ปี	88	14.7
41-50 ปี	76	12.6
51-60 ปี	72	12
60 ปีขึ้นไป	12	2
รวม	600	100.0

ตารางที่ 1.2 : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 600 คน แบ่งเป็นอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุ 20-30 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 42 อายุ 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 อายุ 41-50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุ 51-60 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 12 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2

การศึกษาระดับสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	444	74
สูงกว่าปริญญาตรี	156	26.0
รวม	600	100.0

ตารางที่ 1.3 : แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 600 คน แบ่งเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 444 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 26

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	88	17.3
บุคลากร	160	29.3
นิสิต นักศึกษา	352	53.4
รวม	600	100.0

ตารางที่ 1.4 : แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 600 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 บุคลากร 160 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 นิสิต นักศึกษา 352 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4

การติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์	332	55.4
ปรึกษาการเบิกจ่ายและระเบียบ	188	31.3
ปรึกษาด้านอื่นๆ	3	0.5
รับเงินจากส่วนกลางทุกประเภท	77	12.8
รวม	600	100.0

ตารางที่ 1.5 : แสดงจำนวนและร้อยละของงานบริการที่มาติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 600 คน แบ่งเป็นการชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์ 332 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 การปรึกษาการเบิกจ่ายและระเบียบ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 การปรึกษาด้านอื่นๆ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 การรับเงินจากส่วนกลางทุกประเภท 77 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

## ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น / ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านทั่วไป</b>			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.76	0.965	ปานกลาง
1.2 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาด เรียบร้อย	3.92	1.007	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว	3.76	0.965	มาก
1.4 สถานที่ในการให้บริการ มีความสะอาด สบาย และปลอดภัย	3.63	0.778	มาก
1.5 มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.65	0.780	ปานกลาง

สรุปด้านทั่วไป	3.74	0.87	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการ</b>			
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.27	0.702	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07	0.674	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.01	0.619	มาก
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และจิตบริการ	3.88	0.548	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน ฯลฯ	4.61	0.800	มากที่สุด
สรุปด้านการให้บริการ	4.17	0.694	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.82	0.844	มาก
3.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.90	0.878	มาก
3.3 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.57	0.706	มาก
3.4 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้	3.71	0.766	มาก
3.5 มีช่องทางการรับเงินให้ใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น ธนาคาร, เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.09	0.988	มาก
3.6 มีช่องทางการจ่ายเงินให้ใช้หลายรูปแบบ เช่น เงินสด,เงินโอน ,เช็ค	3.91	0.884	มาก
สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	0.841	มาก
<b>ประเด็น / ด้าน</b>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>			
4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.09	0.716	มาก
4.2 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.09	0.716	มาก
4.3 มีความน่าเชื่อถือ หรือ ไว้วางใจได้	4.24	0.781	มากที่สุด
4.4 ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	4.13	0.743	มาก
4.5 รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.29	0.859	มาก
สรุปด้านการให้บริการ	4.17	0.749	มาก
<b>5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	4.12	0.475	มาก

ตารางที่ 2 : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่า S.D. และระดับความพึงพอใจ

### **เกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน**

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

### **สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ**

1. ความพึงพอใจด้านทั่วไป พบว่า ภาพรวมของด้านทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.76

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของด้านทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 รองลงมาคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมของด้านทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับเงินให้ใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น ธนาคาร,เคาน์เตอร์ เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 รองลงมาคือ มีช่องทางการจ่ายเงินให้ใช้หลายรูปแบบ เช่น เงินสด,เงินโอน ,เช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.91

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของด้านทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมาคือ มีความน่าเชื่อถือ หรือ ไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24

5. สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12

\*\*\*\*\*

ประมวลผลและสรุปผลการประเมินโดย

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี

3 กันยายน 2561