

สรุปผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากกองคลัง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประจำปีงบประมาณ 2565

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	48	43.64
หญิง	62	56.36
รวม	110	100.0

ตารางที่ 1.1 : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 110 คน แบ่งเป็นเพศชาย 48 คน คิดเป็นร้อยละ 43.64 เพศหญิง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 56.36

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	19	17.27
20-30 ปี	58	52.73
31-40 ปี	19	17.27
41-50 ปี	8	7.27
51-60 ปี	6	5.45
รวม	110	100.0

ตารางที่ 1.2 : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 110 คน แบ่งเป็นอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 อายุ 20-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 อายุ 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 อายุ 41-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 อายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45

การศึกษาระดับสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	8.18
ปริญญาตรี	71	64.55
สูงกว่าปริญญาตรี	30	27.27
รวม	110	100

ตารางที่ 1.3 : แสดงจำนวนและร้อยละของสถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 110 คน แบ่งเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18 ระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 64.55 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	10	9.09
บุคลากร	25	22.73
นักศึกษา	72	65.45
บริษัท ร้านค้า	3	2.73
รวม	110	100.0

ตารางที่ 1.4 : แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 110 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 บุคลากร 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 นักศึกษา 72 คน คิดเป็นร้อยละ 65.45 บริษัท ร้านค้า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73

การติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์	67	60.91
ปรึกษาการเบิกจ่ายและระเบียบ	23	20.91
ปรึกษาด้านอื่นๆ	17	15.45
รับเงินจากส่วนกลางทุกประเภท	3	2.73
รวม	110	100.0

ตารางที่ 1.5 : แสดงจำนวนและร้อยละของงานบริการที่มาติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 110 คน แบ่งเป็นการชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์ 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.91 การปรึกษาการเบิกจ่ายและระเบียบ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91 การปรึกษาด้านอื่นๆ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.45 การรับเงินจากส่วนกลางทุกประเภท 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น / ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทั่วไป			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.48	0.631	มาก
1.2 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.41	0.691	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว	4.31	0.692	มาก
1.4 สถานที่ในการให้บริการ มีความสะอาด สะอาด และปลอดภัย	4.37	0.723	มาก
1.5 มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.65	0.679	มากที่สุด
สรุปด้านทั่วไป	4.44	0.683	มาก
2. ด้านการให้บริการ			
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.37	0.745	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	0.739	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.24	0.875	มาก
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และจิตบริการ	4.31	0.826	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน ฯลฯ	4.34	0.849	มาก
2.6 มีช่องทางการจ่ายเงินให้ใช้หลายรูปแบบ เช่น เงินสด,เงินโอน ,เช็ค ,บัตรเดบิต,บัตรเครดิต	3.91	0.768	มาก
สรุปด้านการให้บริการ	4.25	0.8	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.47	0.653	มาก
3.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.41	0.648	มาก
3.3 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.48	0.631	มาก
3.4 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้	4.37	0.725	มาก

3.5 มีช่องทางการรับเงินให้ใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น ธนาคาร, เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.37	0.705	มาก
สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.672	มาก
สรุปภาพรวม	4.37	0.718	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 มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของด้านทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมของด้านทั่วไปอยู่ในระดับมาก โดยที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47

ประมวลผลและสรุปผลการประเมินโดย

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี

ตุลาคม 2565