

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 185 คน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย : โดยมีค่าระดับน้ำหนักคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	48	25.94
นักศึกษา	13	7.03
บุคลากรภายใน	90	48.65
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	34	18.38
รวม	185	100%

ตารางที่ 2 พื้นที่การศึกษา

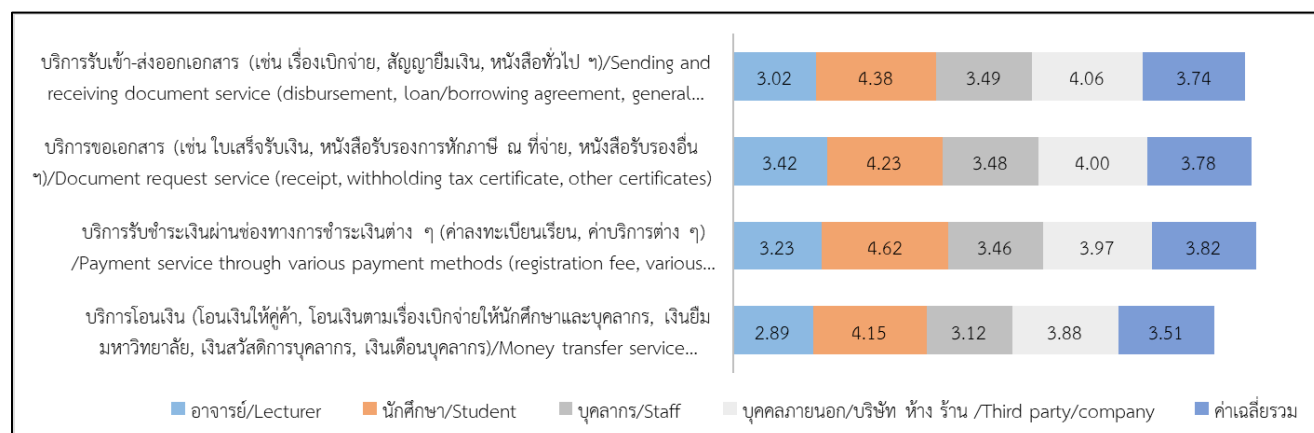
พื้นที่การศึกษา	จำนวน (คน)
มจร.บางมด	108
มจร.บางขุนเทียน	35
มจร.ราชบุรี	6
ศูนย์บริการทางการศึกษาในเมือง อาคารเคเอกซ์	2
ไม่ระบุ	34
รวม	185

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปงบประมาณ 2566 จากผู้ให้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.68 อยู่ในระดับ “มาก” ตามตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหัวข้อความพึงพอใจหลักดังนี้

■ ความพึงพอใจภาพรวมของงานบริการสำนักงานคลังมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ) ค่าเฉลี่ย 3.82 และบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือบริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร) ค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของแต่ละงานบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ ตามตารางที่ 5 โดยสรุปประเด็นหลักดังนี้

- การลดขั้นตอนที่ซ้ำและไม่จำเป็น
- เพิ่มระบบการเช็คยอดเงินโอนและการ download เอกสารหัก ณ ที่จ่ายได้เอง
- ปรับปรุงระบบส่งเมลแจ้งเตือนที่มีการโอนเงิน
- ควรปรับระเบียบให้ทันสมัย
- ความรวดเร็วในการเบิกจ่าย
- คาดหวังระบบเหมือนธนาคารในรูปแบบ online แบบ real time



■ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.02 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.18 และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.42

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)/Clarity and worthiness of information in various channels (Website, e-mail, Facebook)	2.88	4.31	3.38	4.03	3.65
	การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ/Use of information systems in service and operation	2.96	4.46	3.32	4.03	3.69
	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ/The suitability of the office	3.52	4.54	3.72	4.12	3.97
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่/Honesty and fairness in performing duties	3.69	4.62	4.08	4.35	4.18
	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ/Expertise and knowledge to clarify, provide advice and service	3.29	4.38	3.62	4.18	3.87
	ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ/Politeness and service willingness	3.46	4.62	3.60	4.32	4.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่างๆ/Appropriateness of documents/evidence used in various services	2.94	4.46	3.39	4.12	3.73
	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้/The service steps are convenient, clear, systematic, transparent and verifiable	3.15	4.31	3.59	4.18	3.80
	ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม/The service is fast and appropriate	2.63	4.15	3.12	3.79	3.42

■ อาจารย์/Lecturer
 ■ นักศึกษา/Student
 ■ บุคลากร/Staff
 ■ บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน /Third party/company
 ■ ค่าเฉลี่ยรวม

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผลปีงบประมาณ 2563-2566

ปีงบประมาณ	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลัง (ร้อยละ)	
	แผน	ผล
2563	80.00	80.20
2564	80.00	83.00
2565	80.00	73.40
2566	80.00	75.68

หัวข้อความพึงพอใจ	อาจารย์		นักศึกษา		บุคลากรภายใน		บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน		ผลรวม	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้ลูกค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	2.89	ปานกลาง	4.15	มาก	3.12	ปานกลาง	3.88	มาก	3.51	มาก
2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	3.23	ปานกลาง	4.62	มากที่สุด	3.46	ปานกลาง	3.97	มาก	3.82	มาก
3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	3.42	ปานกลาง	4.23	มาก	3.48	ปานกลาง	4.00	มาก	3.78	มาก
4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ๆ)	3.02	ปานกลาง	4.38	มาก	3.49	ปานกลาง	4.06	มาก	3.74	มาก
รวม	3.14	ปานกลาง	4.35	มาก	3.39	ปานกลาง	3.98	มาก	3.71	มาก
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	2.63	ปานกลาง	4.15	มาก	3.12	ปานกลาง	3.79	มาก	3.42	ปานกลาง
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	3.15	ปานกลาง	4.31	มาก	3.59	มาก	4.18	มาก	3.80	มาก
3.ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่าง ๆ	2.94	ปานกลาง	4.46	มาก	3.39	ปานกลาง	4.12	มาก	3.73	มาก
รวม	2.90	ปานกลาง	4.31	มาก	3.37	ปานกลาง	4.03	มาก	3.65	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	3.46	ปานกลาง	4.62	มากที่สุด	3.60	มาก	4.32	มาก	4.00	มาก
2.ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ	3.29	ปานกลาง	4.38	มาก	3.62	มาก	4.18	มาก	3.87	มาก
3.ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	3.69	มาก	4.62	มากที่สุด	4.08	มาก	4.35	มาก	4.18	มาก
รวม	3.48	ปานกลาง	4.54	มากที่สุด	3.77	มาก	4.28	มาก	4.02	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.52	มาก	4.54	มากที่สุด	3.72	มาก	4.12	มาก	3.97	มาก
2.การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ	2.96	ปานกลาง	4.46	มาก	3.32	ปานกลาง	4.03	มาก	3.69	มาก
3.ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (Website, e-mail, Facebook)	2.88	ปานกลาง	4.31	มาก	3.38	ปานกลาง	4.03	มาก	3.65	มาก
รวม	3.12	ปานกลาง	4.44	มาก	3.47	ปานกลาง	4.06	มาก	3.77	มาก
ภาพรวม	3.16	ปานกลาง	4.41	มาก	3.50	ปานกลาง	4.09	มาก	3.78	มาก