

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2567**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 408 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	50	12.30
นักศึกษา	65	15.90
บุคลากรภายใน	85	20.80
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	208	51.00
รวม	408	100%

ตารางที่ 2 พื้นที่การศึกษา

พื้นที่การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มจร.บางมด	157	38.50
มจร.บางขุนเทียน	38	9.30
มจร.ราชบุรี	3	0.70
ศูนย์บริการทางการศึกษาในเมือง อาคารเคเอกซ์	2	0.50
ไม่ระบุ (บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน)	208	51.00
รวม	408	100%

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

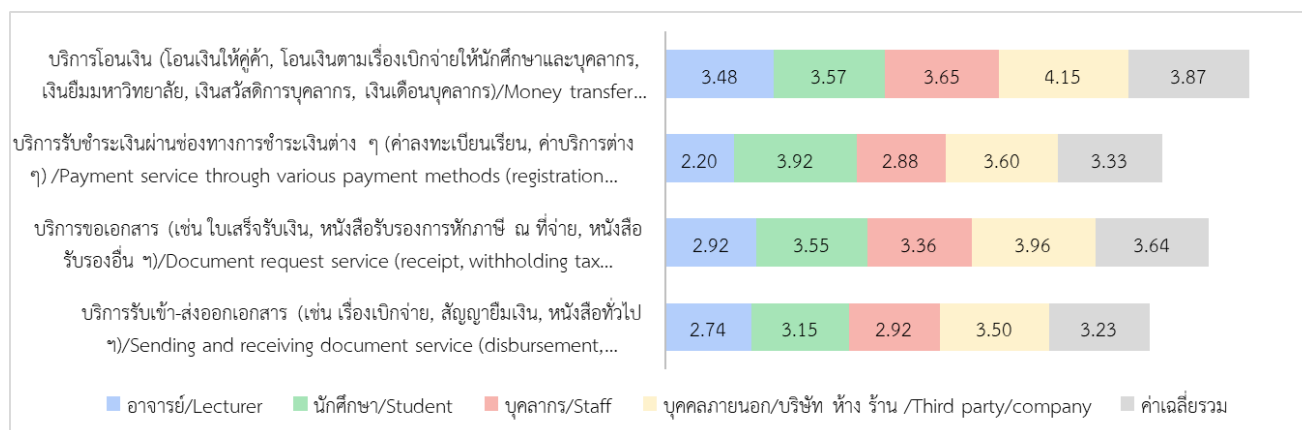
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2567 จากผู้ใช้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 อยู่ในระดับ “มาก” ตามตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหัวข้อความพึงพอใจหลักดังนี้

- ความพึงพอใจภาพรวมของงานบริการสำนักงานคลังมีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือบริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร) ค่าเฉลี่ย 3.87 และบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือบริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญาอัยการเงิน, หนังสือทั่วไป ฯ)/Sending and receiving document service (disbursement, loan/borrowing agreement, general documents, etc.) ค่าเฉลี่ย 3.23 โดยมีข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของแต่ละงานบริการจากผู้ตอบแบบสำรวจ ตามตารางที่ 6 โดยสรุปประเด็นหลักดังนี้

ตารางที่ 3 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ประเด็นสิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
1. ความพึงพอใจในบริการ	■ พพอใจในบริการที่ได้รับโดยรวม ■ เจ้าหน้าที่บริการดีและน่าประทับใจ ■ การให้คำแนะนำที่ดีจากบุคลากร
2. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายและโอนเงิน	■ ต้องการให้การโอนเงินเร็วขึ้น (ไม่ควรเกิน 30 วัน) ■ ระบบการเบิกจ่ายเข้าและต้องการปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น ■ การชำระเงินและการโอนควรให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา
3. การสื่อสารและระบบการแจ้งเตือน	■ อยากให้มีการสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นมิตร ■ ระบบการแจ้งเตือนสถานะการเบิกจ่ายหรือการโอนเงินที่ชัดเจน ■ การแจ้งเตือนผ่านอีเมลควรทำเร็วขึ้นหลังการโอน

ประเด็นสิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ในการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวัง
4. การพัฒนาบุคลากรและการให้บริการ	■ ควรพัฒนาทักษะการบริการและการสื่อสารของบุคลากร ■ ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่
5. การปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอน	■ ขั้นตอนในการเบิกจ่ายควรลดความยุ่งยาก ■ ควรมีระบบที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเอง ■ ปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น
6. การแก้ไขข้อผิดพลาดและการติดตาม	■ ปัญหาจากการใช้ข้อมูลผิดพลาด เช่น การหัก ณ ที่จ่ายหรือเอกสารผิดพลาด ■ การติดตามและแก้ไขข้อผิดพลาดควรทำได้เร็วขึ้น
7. ระบบออนไลน์และเอกสาร	■ ปัญหาเกี่ยวกับระบบ D365 ที่ช้าและไม่ทันสมัย ■ การใช้เอกสารที่มากเกินไปและขอให้ลดขั้นตอน ■ ควรมีระบบที่ให้บริการเอกสารออนไลน์ได้ทั้งหมด ■ การเข้าถึงข้อมูลหรือเอกสารต้องง่ายและสะดวก ■ การใช้ระบบที่ไม่สะดวกในบางครั้ง เช่น การอัปโหลดเอกสารใน S2P ■ ควรพัฒนาระบบเพื่อให้รองรับการทำงานในทุกขั้นตอน ■ การปรับปรุงการโอนเงินให้รวดเร็วและมีมาตรฐานที่ชัดเจน



■ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.55 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)/Clarity and worthiness of information in various channels (Website, e-mail, Facebook) มีค่าเฉลี่ย 3.49

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม/The service is fast and appropriate	3.24	3.60	3.40	3.91	3.67
	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้/The service steps are convenient, clear, systematic, transparent and verifiable	3.48	3.83	3.74	4.10	3.90
	ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่างๆ/Appropriateness of documents/evidence used in various services	3.02	3.91	3.58	4.05	3.80
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ/Politeness and service willingness	3.36	3.63	3.52	4.15	3.84
	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ/Expertise and knowledge to clarify, provide advice and service	3.20	3.58	3.53	3.90	3.69
	ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่/Honesty and fairness in performing duties	3.74	3.95	3.78	4.23	4.03
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ/The suitability of the office	2.88	3.78	3.46	3.84	3.63
	การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ/Use of information systems in service and operation	2.92	3.57	3.29	3.78	3.54
	ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)/Clarity and worthiness of information in various channels (Website, e-mail, Facebook)	2.88	3.42	3.28	3.75	3.49

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

ตารางที่ 4 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผลปีงบประมาณ 2563-2567

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
2567	80.00	73.40

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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)	3.48	ปานกลาง	3.57	มาก	3.65	มาก	4.15	มาก	3.87	มาก
2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	2.20	น้อย	3.92	มาก	2.88	ปานกลาง	3.60	มาก	3.33	ปานกลาง
3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	2.92	ปานกลาง	3.55	มาก	3.36	ปานกลาง	3.96	มาก	3.64	มาก
4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ๆ)	2.74	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.50	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
รวม	2.84	ปานกลาง	3.55	มาก	3.20	ปานกลาง	3.80	มาก	3.52	มาก
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	3.24	ปานกลาง	3.60	มาก	3.40	ปานกลาง	3.91	มาก	3.67	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	3.48	ปานกลาง	3.83	มาก	3.74	มาก	4.10	มาก	3.90	มาก
3.ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่าง ๆ	3.02	ปานกลาง	3.91	มาก	3.58	มาก	4.05	มาก	3.80	มาก
รวม	3.25	ปานกลาง	3.78	มาก	3.57	มาก	4.02	มาก	3.79	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	3.36	ปานกลาง	3.63	มาก	3.52	มาก	4.15	มาก	3.84	มาก
2.ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ	3.20	ปานกลาง	3.58	มาก	3.53	มาก	3.90	มาก	3.69	มาก
3.ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	3.74	มาก	3.95	มาก	3.78	มาก	4.23	มาก	4.03	มาก
รวม	3.43	ปานกลาง	3.72	มาก	3.61	มาก	4.09	มาก	3.85	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	2.88	ปานกลาง	3.78	มาก	3.46	ปานกลาง	3.84	มาก	3.63	มาก
2.การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ	2.92	ปานกลาง	3.57	มาก	3.29	ปานกลาง	3.78	มาก	3.54	มาก
3.ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (Website, e-mail, Facebook)	2.88	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.75	มาก	3.49	ปานกลาง
รวม	2.89	ปานกลาง	3.59	มาก	3.34	ปานกลาง	3.79	มาก	3.55	มาก
ภาพรวม	3.10	ปานกลาง	3.66	มาก	3.43	ปานกลาง	3.93	มาก	3.67	มาก