

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2568**

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
จำนวน 337 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	39	11.60
นักศึกษา	31	9.20
บุคลากรภายใน	75	22.30
บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน	192	57.00
รวม	337	100%

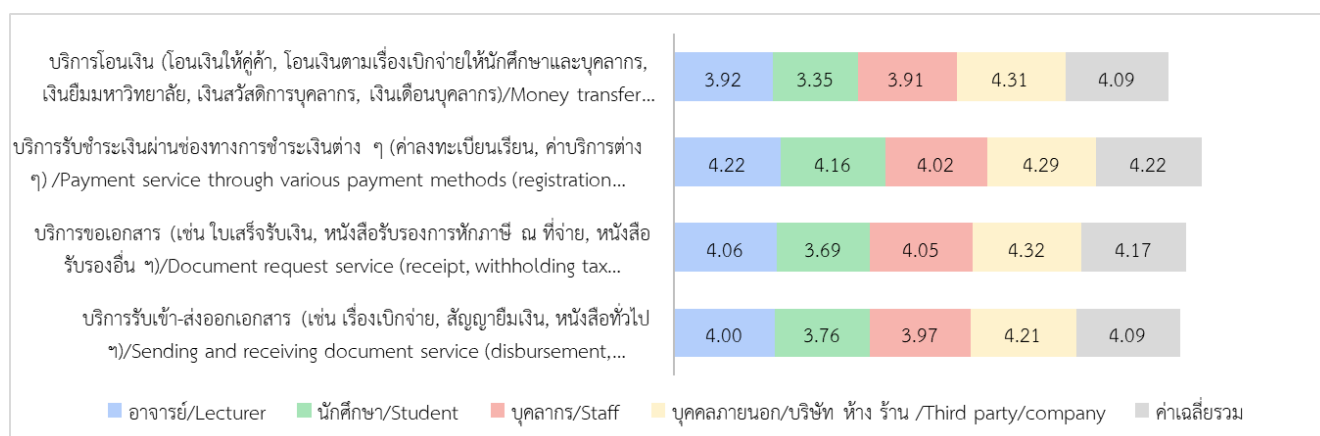
ตารางที่ 2 พื้นที่การศึกษา

พื้นที่การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มจร.บางมด	116	34.40
มจร.บางขุนเทียน	26	7.70
มจร.ราชบุรี	2	0.60
ศูนย์บริการทางการศึกษาในเมือง อาคารเคเอกซ์	1	0.30
ไม่ระบุ (บุคคลภายนอก/บริษัท ห้าง ร้าน)	192	57.00
รวม	337	100%

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานคลังประจำปีงบประมาณ 2568 จากผู้ใช้บริการแต่ละสถานภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 อยู่ในระดับ “มาก” ตามตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีหัวข้อความพึงพอใจหลักดังนี้

- ความพึงพอใจภาพรวมของงานบริการสำนักงานคลังมีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่าลงทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ) /Payment service through various payment methods (registration fee, various service fees) ค่าเฉลี่ย 4.22 และบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือบริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร) | Money transfer service (transferring money to partners, transferring money according to the disbursement requests to students / personnel, borrowing money, personnel welfare money, personal salaries) และ บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ฯ)/Sending and receiving document service (disbursement, loan/borrowing agreement, general documents, etc.) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.09 เท่ากัน



ตารางที่ 3 สรุปสิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาในการให้บริการ

ผู้รับบริการ	1. บริการโอนเงิน	2. รับชำระเงิน	3. ขอเอกสาร	4. รับเข้า-ส่งออกเอกสาร
อาจารย์	ต้องการโอนเงินรวดเร็ว ตรงเวลา มีอีเมลแจ้ง โอนแยกตามประเภทเงิน และสามารถติดตามสถานะ/ รายรับ-รายจ่าย โครงการได้เอง	ต้องการระบบชำระเงินที่รวดเร็ว เสถียร และให้ความสำคัญกับนักศึกษาทุกระดับ	ต้องการเอกสารออกเร็ว ถูกต้อง โดยเฉพาะ WHT และไม่ตกหล่นทางอีเมล	ต้องการความถูกต้องของเอกสาร การดำเนินงานรวดเร็ว และการสื่อสารที่ชัดเจน
นักศึกษา	ต้องการได้รับเงินเร็ว ไม่ค้างข้ามเดือน มีรอบโอนชัดเจน และแจ้งล่วงหน้าหากโอนล่าช้า	ต้องการระบบชำระเงินที่ใช้งานง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ไม่สับสน	ต้องการระบบขอเอกสารที่ชัดเจน และได้รับเอกสารรูปแบบ PDF เพื่อใช้เป็นหลักฐาน	ต้องการลดระยะเวลาการดำเนินการ เช่น การเบิก TA และได้รับการบริการที่เป็นมิตร
บุคลากรภายใน	ต้องการโอนเงินภายใน 7-10 วันทำการหลังเอกสารครบ มีอีเมลแจ้งโอน และมีระบบติดตามสถานะได้เอง	ต้องการให้สำนักงานคลังช่วยดูแลกรณีรับชำระเงินรูปแบบใหม่ ลดภาระงานด้านบัญชีของหน่วยงาน	ต้องการให้ใบเสร็จถึงผู้รับภายใน 3 วันทำการ ลดขั้นตอน และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน	ต้องการลดการใช้เอกสารกระดาษ รองรับ e-Document และเร่งความเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร
บุคคลภายนอก / บริษัท	ต้องการโอนเงินตรงตามสัญญา แจ้งโอนทันที พร้อมหลักฐาน และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (WHT)	ต้องการรับเงินสะดวก รวดเร็ว และมีหลักฐานแจ้งการรับเงินทุกครั้ง	ต้องการเอกสารและ WHT ส่งพร้อมหรือทันทีหลังโอนเงิน โดยไม่ต้องติดตามหลายครั้ง	ต้องการลดความเสี่ยงเอกสารสูญหาย และสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารได้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

■ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.41 และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ คุณภาพด้านกระบวนการระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม/The service is fast and appropriate มีค่าเฉลี่ย 3.98

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม/The service is fast and appropriate	3.82	3.42	3.89	4.13	3.98
	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้/The service steps are convenient, clear, systematic, transparent and verifiable	4.08	3.87	4.05	4.35	4.21
	ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่างๆ/Appropriateness of documents/evidence used in various services	4.00	3.84	3.89	4.27	4.12
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ/Politeness and service willingness	4.13	3.84	4.00	4.42	4.24
	ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ/Expertise and knowledge to clarify, provide advice and service	4.10	4.00	4.04	4.33	4.21
	ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่/Honesty and fairness in performing duties	4.49	4.23	4.31	4.46	4.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ/The suitability of the office	4.23	4.26	4.09	4.40	4.30
	การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ/Use of information systems in service and operation	3.95	3.94	3.92	4.32	4.15
	ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ (Website, e-mail, Facebook)/Clarity and worthiness of information in various channels (Website, e-mail, Facebook)	3.95	3.58	3.85	4.22	4.05

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

ตารางที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของงานบริการ

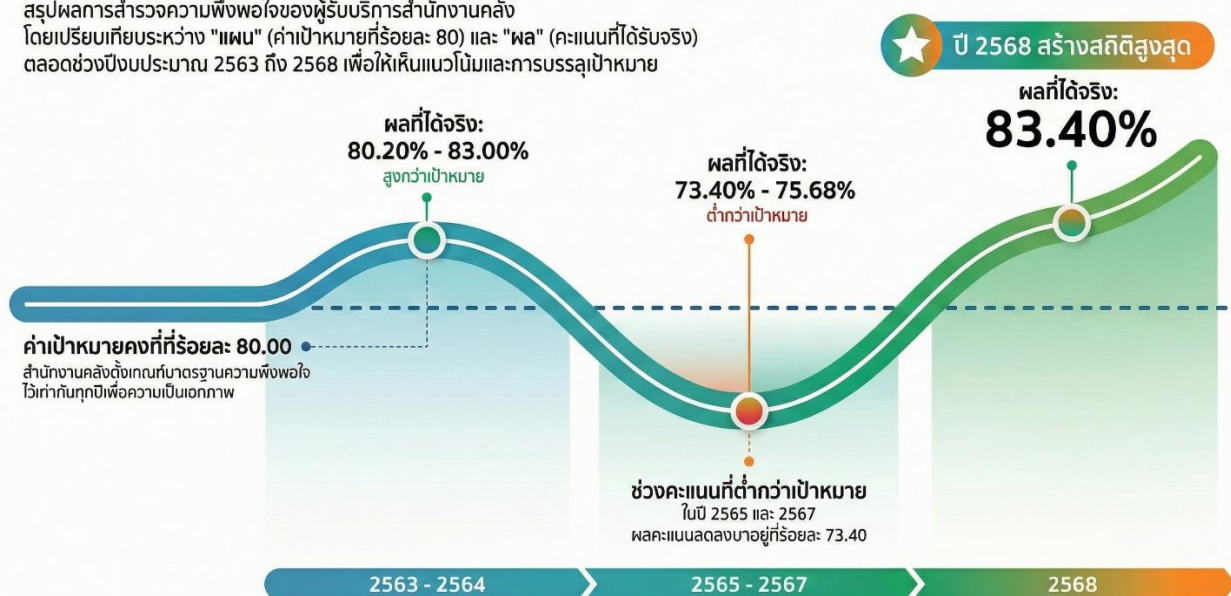
ผู้รับบริการ	ประเด็นความต้องการหลัก	ข้อเสนอแนะ / ความคาดหวัง
อาจารย์	ความรวดเร็วของการเบิก-จ่าย	ปรับขั้นตอนให้เบิกจ่ายง่าย รวดเร็ว กระชับ ลดความซับซ้อน
	ระบบการเงินออนไลน์	ขยายการใช้ระบบยืมเงิน/ติดตามสถานะออนไลน์ให้ทุกหน่วยงาน
	ความชัดเจนของระเบียบ	ปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัย ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับการทำงานจริง
	การสื่อสาร	แจ้งสถานะการดำเนินงานและการโอนเงินให้ทันเวลา
	การสนับสนุนงานวิจัย	ปรับกระบวนการเบิกจ่ายให้รองรับนักศึกษาต่างชาติและบริบทงานวิจัยสากล
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	เพิ่มความเห็นอกเห็นใจ ทักษะการบริการ และความเหมาะสมของบุคลากรหน้าเคาน์เตอร์
นักศึกษา	ความเข้าใจในขั้นตอน	จัดทำเอกสาร/คู่มือ/Booklet กลาง อธิบายขั้นตอนการเบิกและขอเอกสารอย่างชัดเจน
	ระบบออนไลน์	ปรับระบบให้แสดงเงื่อนไขหรือข้อจำกัดให้ชัดเจน (เช่น จำนวนเอกสารที่ขอได้)
	ปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ	ปรับปรุงมารยาทและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางราย ให้เป็นมิตรและให้คำแนะนำมากขึ้น
	ความรวดเร็ว	ลดระยะเวลาในการดำเนินการด้านเอกสารและการให้บริการ
บุคลากรภายใน	มาตรฐานเอกสาร	จัดทำมาตรฐานเอกสารและขั้นตอนการเบิก-จ่ายให้เหมือนกันทุกแผนงาน
	ความสม่ำเสมอในการตรวจเอกสาร	ลดความแตกต่างในการพิจารณาเอกสารของเจ้าหน้าที่แต่ละคน
	การประสานงาน	ลดการติดต่อหลายคนใน 1 เรื่อง พัฒนาเป็นลักษณะ One-stop service
	การสื่อสารการเปลี่ยนแปลง	หากมีการปรับระเบียบ ควรมีประกาศเวียนแจ้งอย่างชัดเจน
	ความรวดเร็วในการจ่ายเงิน	เร่งระยะเวลาเบิกจ่ายให้ชัดเจน เช่น ได้รับเงินภายใน 1 เดือน
	ระบบแจ้งเตือน	พัฒนาระบบอีเมลแจ้งเตือนการรับเงิน/โอนเงิน
บุคคลภายนอก / บริษัท	ระยะเวลาการชำระเงิน	ชำระเงินให้ตรงเวลา และรวดเร็วยิ่งขึ้น
	ความชัดเจนของข้อมูล	สื่อสารระยะเวลาการจ่ายเงินและความคืบหน้าของกระบวนการให้ชัดเจน
	การแจ้งโอนเงิน	แจ้งการโอนเงินและเอกสารภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอีเมลอย่างรวดเร็ว
	ช่องทางการติดต่อ	ปรับปรุงการติดต่อเจ้าหน้าที่บัญชีให้เข้าถึงได้ง่าย
	สิ่งอำนวยความสะดวก	เพิ่มที่จอดรถสำหรับบุคคลภายนอก
	ภาพรวมการบริการ	รักษามาตรฐานที่ดี และพัฒนาระบบติดตามสถานะการชำระเงินต่อเนื่อง

ตารางที่ 5 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบแผนและผลปีงบประมาณ 2563-2568

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
2568	80.00	83.40

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานคลัง (ปีงบประมาณ 2563 - 2568)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลัง โดยเปรียบเทียบระหว่าง "แผน" (ค่าเป้าหมายที่ร้อยละ 80) และ "ผล" (คะแนนที่ได้รับจริง) ตลอดช่วงปีงบประมาณ 2563 ถึง 2568 เพื่อให้เห็นแนวโน้มและการบรรลุเป้าหมาย



ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อความพึงพอใจ	อาจารย์		นักศึกษา		บุคลากรภายใน		บุคคลภายนอก/ บริษัท ห้าง ร้าน		ผลรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการ										
1.บริการโอนเงิน (โอนเงินให้คู่ค้า, โอนเงินตามเรื่องเบิกจ่ายให้นักศึกษาและบุคลากร, เงินยืมมหาวิทยาลัย, เงินสวัสดิการบุคลากร, เงินเดือนบุคลากร)	3.92	มาก	3.35	ปานกลาง	3.91	มาก	4.31	มาก	4.09	มาก
2.บริการรับชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ (ค่างวดทะเบียนเรียน, ค่าบริการต่าง ๆ)	4.22	มาก	4.16	มาก	4.02	มาก	4.29	มาก	4.22	มาก
3.บริการขอเอกสาร (เช่น ใบเสร็จรับเงิน, หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย, หนังสือรับรองอื่น ๆ)	4.06	มาก	3.69	มาก	4.05	มาก	4.32	มาก	4.17	มาก
4.บริการรับเข้า-ส่งออกเอกสาร (เช่น เรื่องเบิกจ่าย, สัญญายืมเงิน, หนังสือทั่วไป ๆ)	4.00	มาก	3.76	มาก	3.97	มาก	4.21	มาก	4.09	มาก
รวม	4.05	มาก	3.74	มาก	3.99	มาก	4.28	มาก	4.14	มาก
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.ระยะเวลาในการรับบริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	3.82	มาก	3.42	ปานกลาง	3.89	มาก	4.13	มาก	3.98	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้	4.08	มาก	3.87	มาก	4.05	มาก	4.35	มาก	4.21	มาก
3.ความเหมาะสมของเอกสาร/หลักฐานที่ใช้ในงานบริการต่าง ๆ	4.00	มาก	3.84	มาก	3.89	มาก	4.27	มาก	4.12	มาก
รวม	3.97	มาก	3.71	มาก	3.94	มาก	4.25	มาก	4.10	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
1.ความสุภาพ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.13	มาก	3.84	มาก	4.00	มาก	4.42	มาก	4.24	มาก
2.ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการชี้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำการให้บริการ	4.10	มาก	4.00	มาก	4.04	มาก	4.33	มาก	4.21	มาก
3.ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	4.49	มาก	4.23	มาก	4.31	มาก	4.46	มาก	4.41	มาก
รวม	4.24	มาก	4.02	มาก	4.12	มาก	4.40	มาก	4.29	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.23	มาก	4.26	มาก	4.09	มาก	4.40	มาก	4.30	มาก
2.การใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงานและการให้บริการ	3.95	มาก	3.94	มาก	3.92	มาก	4.32	มาก	4.15	มาก
3.ความชัดเจนและความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (Website, e-mail, Facebook)	3.95	มาก	3.58	มาก	3.85	มาก	4.22	มาก	4.05	มาก
รวม	4.04	มาก	3.93	มาก	3.95	มาก	4.31	มาก	4.17	มาก
ภาพรวม	4.08	มาก	3.85	มาก	4.00	มาก	4.31	มาก	4.17	มาก