

**ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แผนกการเงิน งานบริหารทรัพยากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2566**

จากการสุ่มสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ แผนกการเงิน งานบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2566 มีข้อมูลทั่วไป ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนร้อยละ จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	29.84
หญิง	87	70.16
รวม	124	100

จากตารางที่ 1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 70.16 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.84

ตารางที่ 1.2 จำนวนร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- นักศึกษา	103	83.06
- อาจารย์	11	8.87
- เจ้าหน้าที่	10	8.06
รวม	124	100

จากตารางที่ 1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของสถานภาพ เป็นนักศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 83.06 รองลงมา เป็นอาจารย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.87 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06

ตารางที่ 1.3 จำนวนร้อยละ งานที่ท่านใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ด้านการรับเงิน	103	83.06
- ด้านยืมเงินทศรองราชการ	6	4.84
- ด้านจ่ายเงิน และการเบิกจ่ายเงินกิจกรรม/ โครงการ	11	8.87
- ด้านจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง เงินประจำ ตำแหน่ง ค่าตอบแทนรายเดือน	4	3.23
รวม	124	100

จากตารางที่ 1.3 กลุ่มตัวอย่างงานที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นด้านการรับเงิน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 83.06 รองลงมา เป็นด้านจ่ายเงินและการเบิกจ่ายเงินกิจกรรม/โครงการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.87 ด้านยืมเงินทศรองราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 และด้านจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนรายเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	0.43	มากที่สุด
2.	ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
3.	มีแบบฟอร์มครอบคลุมความต้องการ	4.72	0.47	มากที่สุด
4.	มีสารสนเทศในเว็บไซต์ มีความถูกต้องครอบคลุม	4.73	0.46	มากที่สุด
5.	การให้ความช่วยเหลือและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.75	0.43	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		4.74	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกการเงินพบว่า ความพึงพอใจในระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.	มีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพ	4.73	0.46	มากที่สุด
2.	ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ	4.57	0.49	มากที่สุด
3.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.55	มากที่สุด
4.	บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.68	0.47	มากที่สุด
5.	คุณภาพการให้บริการโดยรวม ความประทับใจของผู้รับบริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		4.69	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกการเงินพบว่า ความพึงพอใจมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม ความประทับใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.69	0.46	มากที่สุด
2.	สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด
3.	มีป้ายบอกจุดบริการ มีความเข้าใจง่าย	4.68	0.47	มากที่สุด
4.	มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	4.63	0.48	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		4.69	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกการเงินพบว่า ความพึงพอใจ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78