



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป กองคลัง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๐๑๙
ที่ อว ๐๖๐๔.๓/๑๕๙๖ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ (กันยายน ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายคลังและทรัพย์สิน ผ่าน ผู้อำนวยการกองคลัง

ด้วย กองคลัง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งการให้บริการด้านการรับ – เปิดจ่าย เงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ ด้านการจัดหาพัสดุ ด้านการตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อแสดงฐานะการเงินของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องมีการพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

งานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี จำนวน ๓ แบบดังนี้

๑. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS)

๒. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (สำหรับบุคคลภายนอก)

บัดนี้ งานบริหารทั่วไป กองคลัง ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

၁၂၃၈ စွမ်းပေး

ពេជ្ជនិលសាស្ត្រ រដ្ឋបាល
សារធានាអង់គ្លេស សារធម៌ សារធម៌
(នាយកទេរពល ម៉ៅខាងក្រោម)
ជាអនុញ្ញាត និង សារធម៌

ପ୍ରକାଶକ

ଏହା କେବଳ ପରିମାଣରେ ଅନୁକୋଦିତ ହେଉଥିଲା ନାହିଁ ।

పాట ముడు గొప్పిల్లి
గాన భ్రంగ వ్రాన

ការរាយការណ៍នាំសាខាអាសយដ្ឋាន និងការបង្កើតរឹងចំនៃជាតិ និងការបង្កើតរឹងចំនៃជាតិ
នាមពេល ៩៦៥៧ មីនា ២០១៨ នាមពេល ៩៦៥៧ មីនា ២០១៨

2021

(นายนราดี พัฒนาศรีอุบล)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายครุศาสตร์และทรัพย์สิน

รายการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

การบริหารจัดการก่อสร้าง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
รอบที่ 2 (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นบุคลากรผู้ใช้บริการของกองคลัง มีผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ หาก

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ หากที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ($N = 31$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	23
หญิง	24	77
คณะ/สำนัก/หน่วยงาน		
คณะ/หน่วยงาน	13	42
หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี	18	58
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	2	7
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	28	90
บุคลากรสายวิชาการ	1	3
อื่น ๆ	-	-
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	31	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.0 และสังกัดอยู่หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0

ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมินเข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	22	71
2.งานการเงินรับ	23	74
3.งานพัสดุ	17	55
4.หน่วยตรวจจ่าย	21	68
5.งานการเงินจ่าย	22	71
6.งานบัญชี	16	52

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานการเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือ งานการเงินจ่าย และงานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 71 และส่วนงานที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ งานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ งานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 52

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบชัดเจน มีความคล่องตัว สามารถตรวจสอบได้	4 (12.9)	22 (71.0)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	3.94	มาก
1.2 ท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทดลองจ่าย รายการ/สวัสดิการ)	6 (19.4)	21 (67.7)	4 (12.9)	-	-	4.06	มาก
1.3 การแจ้งโอนเงินทาง E-Mail เมื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับແลัวรวดเร็ว	5 (16.1)	19 (61.3)	4 (12.9)	1 (3.2)	2 (6.5)	3.77	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.4 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของ กองคลังและระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่าง ชัดเจน	6 (19.4)	17 (54.8)	5 (16.1)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.81	มาก
1.5 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมสามารถติดต่อ ประสานทางโทรศัพท์, E-Mail และ Facebook	6 (19.4)	19 (61.3)	5 (16.1)	-	1 (3.2)	3.94	มาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	5 (16.1)	19 (61.3)	5 (16.1)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.84	มาก
2.2 ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	4 (12.9)	20 (64.5)	5 (16.1)	1 (3.2)	1 (3.2)	4.04	มาก
2.3 ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	9 (21.0)	25 (58.0)	8 (19.0)	1 (3.0)	-	3.84	มาก
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อข้อกماของผู้รับบริการอย่างเต็ม ใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3 (9.7)	19 (61.3)	7 (22.6)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.71	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการ ชี้แจงให้คำปรึกษา	4 (12.9)	19 (61.3)	7 (22.6)	-	1 (3.2)	3.81	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีที่พักเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	4 (12.9)	21 (67.7)	6 (19.4)	-	-	3.94	มาก
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	5 (16.1)	21 (67.7)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	3.97	มาก
3.3 ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	4 (12.9)	19 (61.3)	7 (22.6)	-	1 (3.2)	3.81	มาก
3.4 ข้อมูลในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5 (16.1)	16 (51.6)	9 (29.0)	-	1 (3.2)	3.77	มาก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
3.5 จุดให้บริการคำตอบและช่วยเหลือผู้รับบริการ	5 (16.1)	16 (51.6)	7 (22.6)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.71	มาก
4.ประโยชน์ที่ท่านได้รับการบริการจากกองคลัง							
4.1 ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ	5 (16.1)	21 (67.7)	4 (12.9)	-	1 (3.2)	3.94	มาก
4.2 ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	5 (16.1)	21 (67.7)	4 (12.9)	-	1 (3.2)	3.94	มาก
4.3 ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม	6 (19.4)	19 (61.3)	5 (16.1)	1 (3.2)	-	3.88	มาก
4.4. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	5 (16.1)	19 (61.3)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.90	มาก
4.5 คุณภาพของข้อมูลในการให้บริการ	5 (16.1)	19 (61.3)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.90	มาก
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
5.1 ท่านได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	4 (12.9)	18 (58.1)	8 (25.8)	1 (3.2)	-	3.81	มาก
5.2 คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง	4 (12.9)	18 (58.1)	8 (25.8)	1 (3.2)	-	3.81	มาก
5.3 โดยรวมท่านพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ	4 (12.9)	19 (61.3)	7 (22.6)	1 (3.2)	-	3.84	มาก
5.4 ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	4 (12.9)	23 (74.2)	3 (9.7)	1 (3.2)	-	3.97	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเขี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มี บุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจบริการ เอา ใจใส่พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้	4 (12.9)	20 (64.5)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.87	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม						3.87	มาก

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งที่ 1 (รอบเดือนกันยายน 2564 – มีนาคม 2565) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ใน การบริการของกองคลัง เรื่องท่านได้รับความสะดวกในบริการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากผู้รับเงิน (เรื่องเบิก/เงินยืมทดลองจ่ายราชการ/สวัสดิการ) ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และ ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็น รับฟังปัญหา/ข้อشكากาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และจุดบริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สำหรับบุคลภายนอก)
รอบที่ 1 (กันยายน 2564 – มีนาคม 2565)

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รอบที่ 1 (บุคลภายนอก) เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นบุคลากรผู้ใช้บริการของกองคลัง มีผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นดังนี้

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ หาก

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ หากที่สุด

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 20)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	55
หญิง	9	45
สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	10	50
บริษัท/ห้างร้าน	10	50
เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่		
เคย	20	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบร้า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการของ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแยกตามส่วนงานที่เคยเข้าใช้บริการ (สามารถระบุได้มากกว่า 1 งาน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนงานของ กองคลัง ที่ผู้ตอบแบบประเมิน(บุคคลภายนอก)เข้าใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	7	35
2.งานการเงินรับ	17	85
3.งานพัสดุ	9	45
4.หน่วยตรวจจ่าย	1	5
5.งานการเงินจ่าย	4	20
6.งานบัญชี	-	-

จากตารางที่ 2 พบร่วมกันว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการส่วนงาน งานการเงินรับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาคือ งานพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 45 และส่วนงานที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การเงินจ่าย คิดเป็นร้อยละ 5 ส่วน งานบัญชี ไม่มีผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง (บุคคลภายนอก)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การให้บริการของกองคลังเป็นระบบขั้ดเจน มีความคล่องตัวสามารถตรวจสอบได้	7 (22.6)	11 (35.5)	2 (6.5)	-	-	4.25	มาก
1.2 ท่านได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและระบุเบียงที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน	8 (25.8)	10 (32.3)	2 (6.5)	-	-	4.30	มาก
1.3 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม สามารถติดต่อประสานงานได้	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก
2.เจ้าหน้าที่							
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6 (19.4)	13 (41.9)	1 (3.2)	-	-	4.25	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ	10 (32.3)	19 (61.3)	1 (3.2)	-	-	5.00	มากที่สุด
2.3 ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8 (25.8)	11 (35.5)	1 (3.2)	-	-	4.35	มาก
2.4 รับฟังปัญหา/ข้อข้อความของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	10 (32.3)	9 (29.0)	1 (3.2)	-	-	4.45	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการซึ่งจะให้คำปรึกษา	10 (32.3)	9 (29.0)	1 (3.2)	-	-	4.45	มาก

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (บุคคลภายนอก) ครั้งที่ 1 (รอบเดือนกันยายน 2564 – มีนาคม 2565) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29

การวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ในการบริการของกองคลัง เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ และ ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือ รับฟังปัญหา/ข้อข้อกามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการซึ่งจะให้คำปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยเหลือแนวทางแก้ไขปัญหาให้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15