

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี

## ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2

\*\*\*\*\*

### 1. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับมหาวิทยาลัย	39	81.25
2. ระดับสำนักงานอธิการ	9	18.75
รวมทั้งหมด	48	100.00

### 2. เพศ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	22	46.81
2. หญิง	25	53.19
รวมทั้งหมด	47	100.00

### 3. สถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากร	33	70.21
2. ผู้บริหาร	4	8.51
3. ผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าส่วนงาน	4	8.51
4. อาจารย์	6	12.77
รวมทั้งหมด	47	100.00

### 4. ระดับการศึกษา

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ปริญญาตรี	26	55.32
2.ปริญญาโท	16	34.04
3.ปริญญาเอก	5	10.64
รวมทั้งหมด	47	100.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 2

ตารางที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานในภาพรวม 5 ด้าน รอบที่ 2 สำนักงานอธิการบดี

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>3.93</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
1.1 การติดต่อประสานงานกับกองแผนงาน ได้รับความสะดวกและเป็นไปด้วยดี	15	22	8	1	1	47	3.99	4.04	มาก
	31.91	46.81	17.02	2.13	2.13				
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	13	20	11	3	0	47	3.86	3.91	มาก
	27.66	42.55	23.40	6.38	0.00				
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับก่อน-หลัง	12	23	11	0	1	47	3.97	3.96	มาก
	25.53	48.94	23.40	0.00	2.13				
1.4 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น E-mail, เว็บไซต์, โทรศัพท์, Social media เป็นต้น	13	24	7	2	1	47	3.92	3.98	มาก
	27.66	51.06	14.89	4.26	2.13				
<b>2. ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>							<b>3.92</b>	<b>4.04</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง	12	24	7	4	0	47	3.89	3.94	มาก
	25.53	51.06	14.89	8.51	0.00				
2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	14	23	8	2	0	47	3.93	4.04	มาก
	29.79	48.94	17.02	4.26	0.00				
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	12	24	9	2	0	47	3.95	3.98	มาก
	25.53	51.06	19.15	4.26	0.00				
2.4 ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	13	23	9	2	0	47	3.90	4.00	มาก
	27.66	48.94	19.15	4.26	0.00				
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	18	22	7	0	0	47	3.99	4.23	มากที่สุด
	38.30	46.81	14.89	0.00	0.00				
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>3.86</b>	<b>3.90</b>	<b>มาก</b>
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	9	24	12	2	0	47	3.85	3.85	มาก
	19.15	51.06	25.53	4.26	0.00				
3.2 สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	10	26	10	1	0	47	3.88	3.96	มาก
	21.28	55.32	21.28	2.13	0.00				

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>4. คุณภาพการให้บริการ</b>							<b>3.86</b>	<b>3.73</b>	<b>มาก</b>
4.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	5	28	10	3	1	47	3.86	3.70	มาก
	10.64	59.57	21.28	6.38	2.13				
4.2 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	5	27	11	4	0	47	3.86	3.70	มาก
	10.64	57.45	23.40	8.51	0.00				
4.3 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	7	27	9	4	0	47	3.86	3.79	มาก
	14.89	57.45	19.15	8.51	0.00				
<b>5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>							<b>3.97</b>	<b>3.82</b>	<b>มาก</b>
5.1 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	7	22	14	3	1	47	3.95	3.66	มาก
	14.89	46.81	29.79	6.38	2.13				
5.2 ดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	12	23	10	2	0	47	3.99	3.96	มาก
	25.53	48.94	21.28	4.26	0.00				
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	10	22	12	3	0	47	3.97	3.83	มาก
	21.28	46.81	25.53	6.38	0.00				
<b>เฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน</b>							<b>3.91</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>

**ตารางที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี**

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2563 รอบที่ 1	ปี 2563 รอบที่ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.93	3.97	▲	มาก
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.92	4.04	▲	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	3.90	▲	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.86	3.73	▼	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.97	3.82	▼	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>3.91</b>	<b>3.89</b>	<b>▼</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 3 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี **ระดับมหาวิทยาลัย** รอบที่ 2

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>1. ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์</b>							<b>3.70</b>	<b>3.64</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	6	18	11	3	0	38	3.69	3.71	มาก
	15.79	47.37	28.95	7.89	0.00				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	4	19	10	3	1	37	3.78	3.50	มาก
	10.53	50.00	26.32	7.89	2.63				
3. ด้านการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	6	17	9	5	1	38	3.63	3.58	มาก
	15.79	44.74	23.68	13.16	2.63				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	6	19	10	3	0	38	3.69	3.74	มาก
	15.79	50.00	26.32	7.89	0.00				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	5	20	9	3	1	38	3.69	3.66	มาก
	13.16	52.63	23.68	7.89	2.63				
<b>2. ด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน</b>							<b>3.68</b>	<b>3.43</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	5	14	13	4	1	37	3.72	3.39	ปานกลาง
	13.16	36.84	34.21	10.53	2.63				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	6	13	13	4	1	37	3.72	3.42	มาก
	15.79	34.21	34.21	10.53	2.63				
3. ด้านการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินสู่การปฏิบัติ	7	13	11	5	1	37	3.56	3.45	มาก
	18.42	34.21	28.95	13.16	2.63				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	6	15	11	5	0	37	3.69	3.50	มาก
	15.79	39.47	28.95	13.16	0.00				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	6	14	11	4	1	36	3.72	3.37	ปานกลาง
	15.79	36.84	28.95	10.53	2.63				
<b>3. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ</b>							<b>3.89</b>	<b>3.44</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	5	15	14	2	1	37	3.84	3.47	มาก
	13.16	39.47	36.84	5.26	2.63				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	5	14	12	5	0	36	3.84	3.34	ปานกลาง
	13.16	36.84	31.58	13.16	0.00				
3. ด้านการนำแผนการใช้จ่ายงบประมาณสู่การปฏิบัติ	6	12	15	3	1	37	3.94	3.42	มาก
	15.79	31.58	39.47	7.89	2.63				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	5	16	12	4	0	37	3.94	3.50	มาก
	13.16	42.11	31.58	10.53	0.00				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	5	16	12	3	1	37	3.91	3.47	มาก
	13.16	42.11	31.58	7.89	2.63				

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>4. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</b>							<b>3.87</b>	<b>3.53</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	9	13	10	3	2	37	3.78	3.55	มาก
	23.68	34.21	26.32	7.89	5.26				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	9	14	9	2	3	37	3.81	3.55	มาก
	23.68	36.84	23.68	5.26	7.89				
3. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติ	7	14	11	3	2	37	3.81	3.47	มาก
	18.42	36.84	28.95	7.89	5.26				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	7	16	10	2	2	37	3.78	3.55	มาก
	18.42	42.11	26.32	5.26	5.26				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	8	14	11	1	3	37	3.72	3.53	มาก
	21.05	36.84	28.95	2.63	7.89				
<b>5. ด้านการจัดทำและศึกษาผลติดตามบัณฑิต</b>							<b>3.76</b>	<b>3.46</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	6	16	10	2	2	36	3.81	3.42	มาก
	15.79	42.11	26.32	5.26	5.26				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	7	16	9	2	2	36	3.78	3.47	มาก
	18.42	42.11	23.68	5.26	5.26				
3. ด้านการวิเคราะห์และประมวลผล	5	18	10	1	2	36	3.78	3.45	มาก
	13.16	47.37	26.32	2.63	5.26				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	5	18	10	2	1	36	3.78	3.47	มาก
	13.16	47.37	26.32	5.26	2.63				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	6	17	11	0	2	36	3.66	3.50	มาก
	15.79	44.74	28.95	0.00	5.26				
<b>6. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี</b>							<b>3.81</b>	<b>3.61</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการศึกษา/เตรียมข้อมูล กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	7	17	11	1	1	37	3.84	3.66	มาก
	18.42	44.74	28.95	2.63	2.63				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	15	10	3	1	37	3.88	3.61	มาก
	21.05	39.47	26.32	7.89	2.63				
3. ด้านการดำเนินงานตามแผน	7	15	12	2	1	37	3.75	3.58	มาก
	18.42	39.47	31.58	5.26	2.63				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	6	18	10	2	1	37	3.78	3.61	มาก
	15.79	47.37	26.32	5.26	2.63				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	7	16	11	2	1	37	3.81	3.61	มาก
	18.42	42.11	28.95	5.26	2.63				

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>7. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย</b>							<b>3.82</b>	<b>3.49</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน	5	16	11	1	4	37	3.84	3.37	ปานกลาง
	13.16	42.11	28.95	2.63	10.53				
2. ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	7	15	12	1	2	37	3.81	3.55	มาก
	18.42	39.47	31.58	2.63	5.26				
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	7	16	10	2	2	37	3.81	3.55	มาก
	18.42	42.11	26.32	5.26	5.26				
<b>8. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ</b>							<b>3.73</b>	<b>3.45</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	7	15	9	3	3	37	3.69	3.45	มาก
	18.42	39.47	23.68	7.89	7.89				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	6	16	10	2	3	37	3.72	3.45	มาก
	15.79	42.11	26.32	5.26	7.89				
3. ด้านช่องทาง/แนวทางการรวบรวมข้อมูล	7	14	10	4	2	37	3.75	3.45	มาก
	18.42	36.84	26.32	10.53	5.26				
4. ด้านระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	6	16	10	3	2	37	3.78	3.47	มาก
	15.79	42.11	26.32	7.89	5.26				
<b>9. ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย</b>							<b>3.76</b>	<b>3.18</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	4	14	11	5	2	36	3.78	3.18	ปานกลาง
	10.53	36.84	28.95	13.16	5.26				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	4	15	9	6	2	36	3.78	3.18	ปานกลาง
	10.53	39.47	23.68	15.79	5.26				
3. ด้านการวิเคราะห์และประมวลผล	4	13	11	6	2	36	3.75	3.13	ปานกลาง
	10.53	34.21	28.95	15.79	5.26				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	5	14	9	6	2	36	3.75	3.21	ปานกลาง
	13.16	36.84	23.68	15.79	5.26				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	5	13	10	6	2	36	3.75	3.18	ปานกลาง
	13.16	34.21	26.32	15.79	5.26				
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>							<b>3.77</b>	<b>3.47</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ระดับสำนักงานอธิการบดี รอบที่ 2

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>1. ด้านการจัดทำกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี</b>							<b>3.83</b>	<b>3.07</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	0	7	0	0	1	8	3.88	3.22	ปานกลาง
	0.00	77.78	0.00	0.00	11.11				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	0	5	2	0	1	8	3.88	3.00	ปานกลาง
	0.00	55.56	22.22	0.00	11.11				
3. ด้านการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	1	4	2	0	1	8	3.76	3.11	ปานกลาง
	11.11	44.44	22.22	0.00	11.11				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	0	5	2	0	1	8	3.88	3.00	ปานกลาง
	0.00	55.56	22.22	0.00	11.11				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	0	5	2	0	1	8	3.76	3.00	ปานกลาง
	0.00	55.56	22.22	0.00	11.11				
<b>2. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ</b>							<b>4.04</b>	<b>3.64</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	1	5	2	1	0	9	4.07	3.67	มาก
	11.11	55.56	22.22	11.11	0.00				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	2	4	2	0	1	9	4.12	3.67	มาก
	22.22	44.44	22.22	0.00	11.11				
3. ด้านการนำแผนการใช้จ่ายงบประมาณสู่การปฏิบัติ	2	4	2	1	0	9	4.00	3.78	มาก
	22.22	44.44	22.22	11.11	0.00				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	1	5	2	0	1	9	3.95	3.56	มาก
	11.11	55.56	22.22	0.00	11.11				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	1	5	2	0	1	9	4.07	3.56	มาก
	11.11	55.56	22.22	0.00	11.11				
<b>3. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</b>							<b>3.98</b>	<b>3.16</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	2	3	2	1	0	8	4.02	3.33	ปานกลาง
	22.22	33.33	22.22	11.11	0.00				
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	1	4	2	0	1	8	4.00	3.11	ปานกลาง
	11.11	44.44	22.22	0.00	11.11				
3. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติ	1	3	3	0	1	8	3.95	3.00	ปานกลาง
	11.11	33.33	33.33	0.00	11.11				
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	1	4	2	1	0	8	3.95	3.22	ปานกลาง
	11.11	44.44	22.22	11.11	0.00				
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	1	4	2	0	1	8	3.98	3.11	ปานกลาง
	11.11	44.44	22.22	0.00	11.11				

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (1)	ค่าเฉลี่ย (2)	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
<b>4. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี</b>							<b>4.13</b>	<b>3.78</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการศึกษา/เตรียมข้อมูล กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	2 22.22	6 66.67	0 0.00	0 0.00	1 11.11	9	4.15	3.89	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	2 22.22	4 44.44	2 22.22	1 11.11	0 0.00	9	4.15	3.78	มาก
3. ด้านการดำเนินงานตามแผน	1 11.11	7 77.78	0 0.00	0 0.00	1 11.11	9	4.15	3.78	มาก
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	1 11.11	5 55.56	2 22.22	1 11.11	0 0.00	9	4.15	3.67	มาก
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	2 22.22	4 44.44	2 22.22	1 11.11	0 0.00	9	4.07	3.78	มาก
<b>5. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย</b>							<b>4.09</b>	<b>3.93</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน	1 11.11	6 66.67	1 11.11	1 11.11	0 0.00	9	4.07	3.78	มาก
2. ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	2 22.22	5 55.56	1 11.11	1 11.11	0 0.00	9	4.10	3.89	มาก
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	2 22.22	6 66.67	1 11.11	0 0.00	0 0.00	9	4.10	4.11	มาก
<b>6. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ</b>							<b>4.17</b>	<b>3.50</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	0 0.00	5 55.56	3 33.33	0 0.00	1 11.11	9	4.17	3.33	ปานกลาง
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	1 11.11	6 66.67	0 0.00	1 11.11	1 11.11	9	4.20	3.56	มาก
3. ด้านช่องทาง/แนวทางการรวบรวมข้อมูล	0 0.00	5 55.56	3 33.33	0 0.00	1 11.11	9	4.17	3.33	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	2 22.22	5 55.56	1 11.11	0 0.00	1 11.11	9	4.15	3.78	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>							<b>4.04</b>	<b>3.48</b>	<b>มาก</b>



## ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### การดำเนินการ

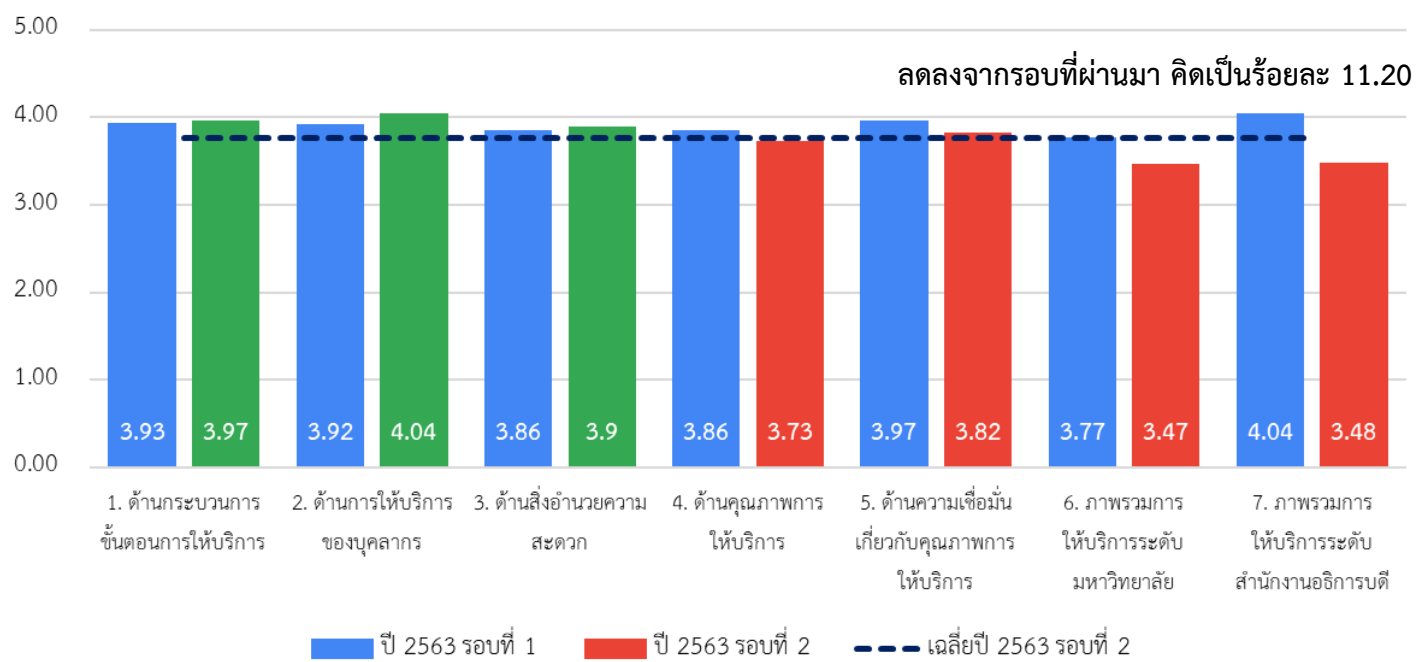
- 1) ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
- 2) ด้านงบประมาณ
- 3) ด้านการติดตามผล
- 4) ด้านการบริหารงบประมาณ
- 5) ด้านอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและคณะ
- 1) งบประมาณที่จัดสรรให้กับส่วนกลางควรมีการพิจารณาใหม่ เนื่องจากกว่าร้อยละ 50 ของค่าธรรมเนียมการศึกษาถูกหักไว้กับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ทำให้หลักสูตรขาดงบประมาณสำหรับการจัดสิ่งสนับสนุนให้กับนักศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา/เข้ารับบริการทางวิชาการของหลักสูตร
- 
- 
- 1) อยากให้ลดงานด่วน ด่วนที่สุดลงบ้าง ถ้าปฏิบัติตามแผนงาน ก็อาจไม่ต้องด่วน เลยไม่แน่ใจว่ามีแผนหรือไม่ว่าอะไร ทั้งนี้ไม่แน่ใจว่าเรื่องเร่งด่วนนี้เกิดจากอะไร แต่ได้รับงานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง คือ แจ้งวันนี้ พรุ่งนี้ หรืออีกหนึ่งอาทิตย์ ต้องได้ ไม่ทำก็ไม่ได้ใช้เงิน ก็เข้าใจว่า เจ้าหน้าที่ที่แผนก็คงเหนื่อย ดังนั้นต้องช่วยกันคิดว่าทำอะไร พวกเราจะได้ทำงานตามแผนจริง ๆ
- 2) ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
- 3) ระบบสารสนเทศที่เอื้อให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกในการส่งข้อมูล หรือเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของแต่ละคณะ/สำนัก
- 4) เสนอให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ช่วยลดขั้นตอน ลดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ควรเป็นระบบที่ใช้แล้วมีความสะดวก รวดเร็วกว่าการปฏิบัติแบบเดิม และเสนอให้มีการพัฒนาศักยภาพนักวิเคราะห์ทั้งในระดับหน่วยงาน คณะ/วิทยาลัย/สำนัก และควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกปี
- 5) พัฒนา software ทั้งกระบวนการ
- 6) ระบบสารสนเทศที่สามารถตอบข้อมูลได้หลายช่องทางและดึงข้อมูลใช้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง
- 7) การนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้มีการจัดทำข้อมูลทางเดียว สามารถนำไปตอบได้หลายช่องทาง

## ตารางที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานในภาพรวม

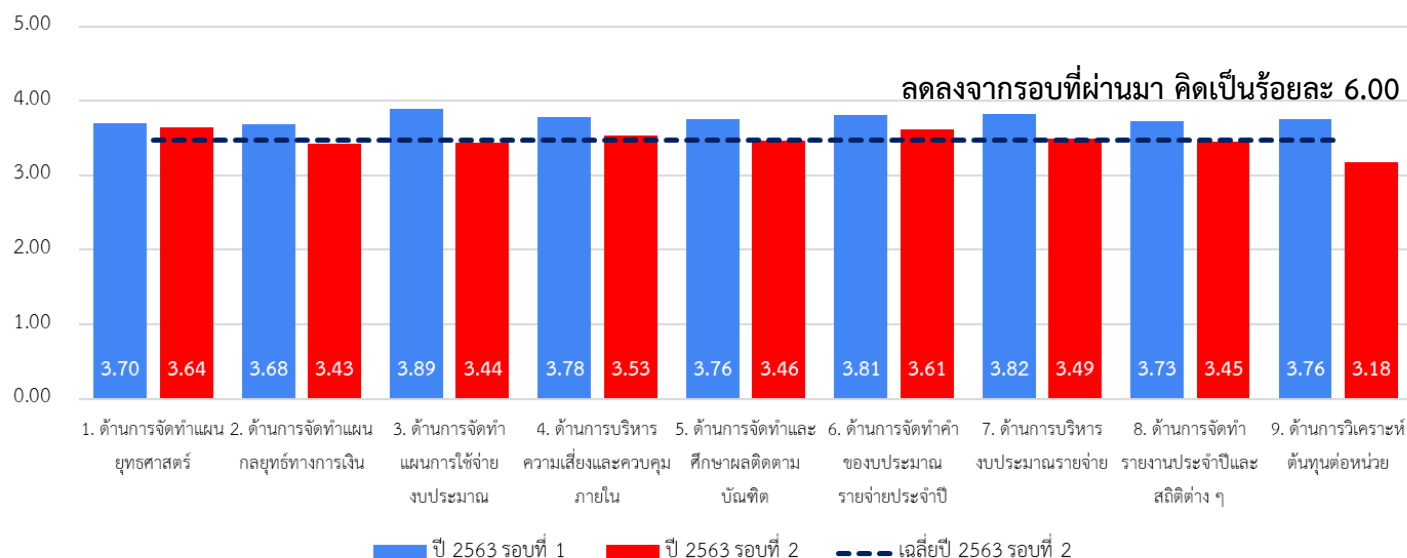
ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2563 รอบที่ 1	ปี 2563 รอบที่ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.93	3.97	▲	มาก
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.92	4.04	▲	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	3.90	▲	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.86	3.73	▼	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.97	3.82	▼	มาก
6. ภาพรวมการให้บริการระดับมหาวิทยาลัย	3.77	3.47	▼	มาก
7. ภาพรวมการให้บริการระดับสำนักงานอธิการบดี	4.04	3.48	▼	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>3.91</b>	<b>3.77</b>	<b>▼</b>	<b>มาก</b>



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในภาพรวม

ตารางที่ 6 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย ภาพรวม

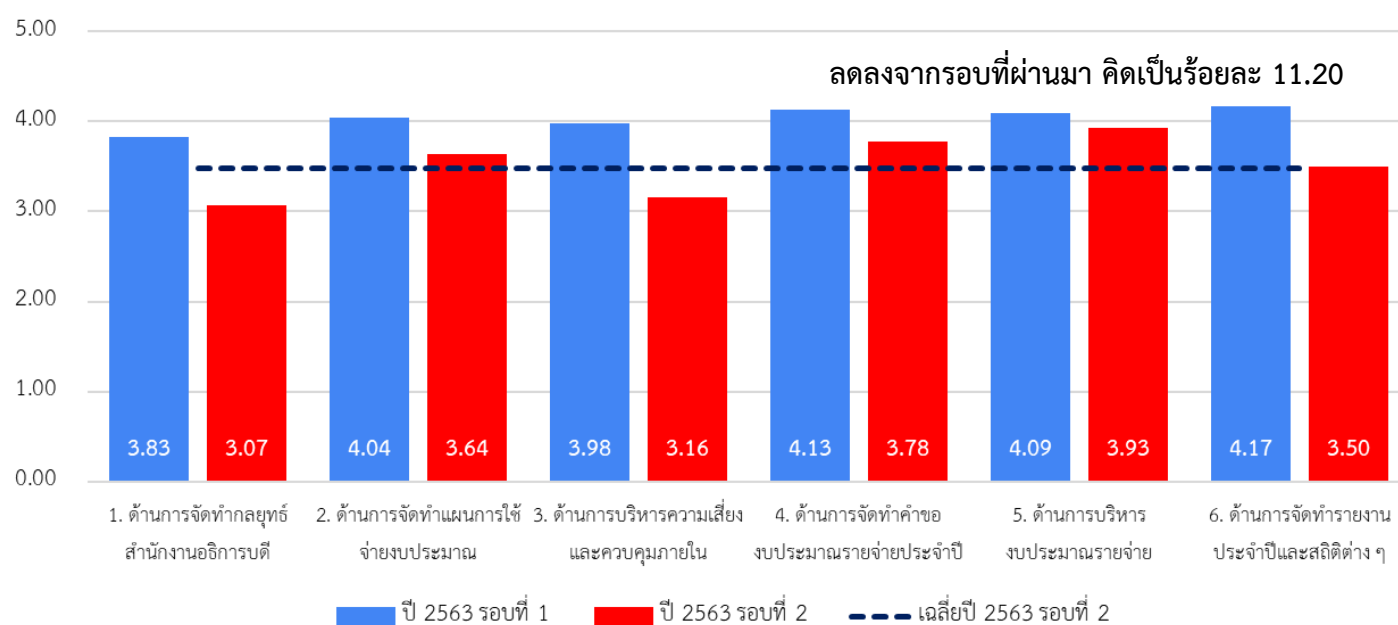
ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2563 รอบที่ 1	ปี 2563 รอบที่ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	3.70	3.64	▼	มาก
2. ด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	3.68	3.43	▼	มาก
3. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	3.89	3.44	▼	มาก
4. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.78	3.53	▼	มาก
5. ด้านการจัดทำและศึกษาผลติดตามบัณฑิต	3.76	3.46	▼	มาก
6. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี	3.81	3.61	▼	มาก
7. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย	3.82	3.49	▼	มาก
8. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ	3.73	3.45	▼	มาก
9. ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	3.76	3.18	▼	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>3.77</b>	<b>3.47</b>	▼	<b>มาก</b>



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย ปีที่ผ่านมา เทียบกับ ปี 2563 รอบที่ 2

ตารางที่ 7 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับสำนักงานอธิการบดี ภาพรวม

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2563 รอบที่ 1	ปี 2563 รอบที่ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านการจัดทำกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี	3.83	3.07	▼	มาก
2. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	4.04	3.64	▼	มาก
3. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.98	3.16	▼	มาก
4. ด้านการจัดทำคำขอของประมาณรายจ่ายประจำปี	4.13	3.78	▼	มาก
5. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย	4.09	3.93	▼	มาก
6. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ	4.17	3.50	▼	มาก
เฉลี่ยทั้งหมด	4.04	3.48	▼	มาก



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับสำนักงานอธิการบดี ปีที่ผ่านมาเทียบกับปี 2563 รอบที่ 2

## เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ

แบบสอบถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) จำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summated Rating Method : The Likert Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบให้ตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง การให้คะแนนถือเกณฑ์ ดังนี้

ความพึงพอใจพอใจมากที่สุด	คะแนน 5
ความพึงพอใจพอใจใจมาก	คะแนน 4
ความพึงพอใจพอใจปานกลาง	คะแนน 3
ความพึงพอใจพอใจน้อย	คะแนน 2
ความพึงพอใจพอใจไม่พอใจ	คะแนน 1

จากค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ จะนำมาแบ่งกลุ่มของระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้ เบสท์ (Best, 1977: 14)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5}\end{aligned}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = 0.8$$

จากสูตรคำนวณ สามารถแบ่งอันตรภาคชั้นได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายความว่า	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายความว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายความว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00 – 1.80	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด