

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี

## ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1

\*\*\*\*\*

### 1. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ระดับมหาวิทยาลัย	32	43.84
๒. ระดับสำนักงานอธิการ	41	56.16
รวมทั้งหมด	73	100.00

### 2. เพศ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	21	28.77
๒. หญิง	52	71.23
รวมทั้งหมด	73	100.00

### 3. สถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. บุคลากร	63	86.30
๒. ผู้บริหาร	3	4.11
๓. ผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าส่วนงาน	6	8.22
๔. อาจารย์	1	1.37
รวมทั้งหมด	73	100.00

### 4. ระดับการศึกษา

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.37
๒. ปริญญาตรี	44	60.27
๓. ปริญญาโท	26	35.62
๔. ปริญญาเอก	2	2.74
รวมทั้งหมด	73	100.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2563 รอบที่ 1

ตารางที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานในภาพรวม 5 ด้าน รอบที่ 1 สำนักงานอธิการบดี

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>3.93</b>	<b>มาก</b>
1.1 การติดต่อประสานงานกับกองแผนงาน ได้รับความสะดวกและเป็นไปด้วยดี	14	46	12	0	1	73	3.99	มาก
	19.18	63.01	16.44	0.00	1.37			
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	14	37	21	0	1	73	3.86	มาก
	19.18	50.68	28.77	0.00	1.37			
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับก่อน-หลัง	15	43	14	0	1	73	3.97	มาก
	20.55	58.90	19.18	0.00	1.37			
1.4 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น E-mail, เว็บไซต์, โทรศัพท์, Social media เป็นต้น	17	38	16	0	1	72	3.92	มาก
	23.29	52.05	21.92	0.00	1.37			
<b>2. ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>							<b>3.92</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง	14	40	17	1	1	73	3.89	มาก
	19.18	54.79	23.29	1.37	1.37			
2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	17	36	19	0	1	73	3.93	มาก
	23.29	49.32	26.03	0.00	1.37			
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	17	37	18	0	1	73	3.95	มาก
	23.29	50.68	24.66	0.00	1.37			
2.4 ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	14	41	16	1	1	73	3.90	มาก
	19.18	56.16	21.92	1.37	1.37			
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	17	41	13	1	1	73	3.99	มาก
	23.29	56.16	17.81	1.37	1.37			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>3.86</b>	<b>มาก</b>
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	17	33	21	0	1	72	3.85	มาก
	23.29	45.21	28.77	0.00	1.37			
3.2 สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	17	39	13	1	1	71	3.88	มาก
	23.29	53.42	17.81	1.37	1.37			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>4. คุณภาพการให้บริการ</b>							<b>3.86</b>	<b>มาก</b>
4.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	13	39	20	0	1	73	3.86	มาก
	17.81	53.42	27.40	0.00	1.37			
4.2 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	13	40	18	1	1	73	3.86	มาก
	17.81	54.79	24.66	1.37	1.37			
4.3 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	14	44	11	1	1	71	3.86	มาก
	19.18	60.27	15.07	1.37	1.37			
<b>5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>							<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
5.1 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	15	41	16	0	1	73	3.95	มาก
	20.55	56.16	21.92	0.00	1.37			
5.2 ดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	17	43	11	0	1	72	3.99	มาก
	23.29	58.90	15.07	0.00	1.37			
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	15	43	14	0	1	73	3.97	มาก
	20.55	58.90	19.18	0.00	1.37			
<b>เฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน</b>							<b>3.91</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2562 รอบที่ 2	ปี 2563 รอบที่ 1	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.77	3.93	▲	มาก
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.86	3.92	▲	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	3.86	▲	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	3.86	▲	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.74	3.97	▲	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>3.70</b>	<b>3.91</b>	<b>▲</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 3 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี **ระดับมหาวิทยาลัย** รอบที่ 1

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์</b>							<b>3.70</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	2	20	9	0	1	32	3.69	มาก
	6.25	62.50	28.13	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
3. ด้านการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	2	18	11	0	1	32	3.63	มาก
	6.25	56.25	34.38	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	2	20	9	0	1	32	3.69	มาก
	6.25	62.50	28.13	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	2	20	9	0	1	32	3.69	มาก
	6.25	62.50	28.13	0.00	3.13			
<b>2. ด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน</b>							<b>3.68</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	3	19	9	0	1	32	3.72	มาก
	9.38	59.38	28.13	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	3	19	9	0	1	32	3.72	มาก
	9.38	59.38	28.13	0.00	3.13			
3. ด้านการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินสู่การปฏิบัติ	2	16	13	0	1	32	3.56	มาก
	6.25	50.00	40.63	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	2	20	9	0	1	32	3.69	มาก
	6.25	62.50	28.13	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	2	21	8	0	1	32	3.72	มาก
	6.25	65.63	25.00	0.00	3.13			
<b>3. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ</b>							<b>3.89</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	4	21	6	0	1	32	3.84	มาก
	12.50	65.63	18.75	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	4	21	6	0	1	32	3.84	มาก
	12.50	65.63	18.75	0.00	3.13			
3. ด้านการนำแผนการใช้จ่ายงบประมาณสู่การปฏิบัติ	5	22	4	0	1	32	3.94	มาก
	15.63	68.75	12.50	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	5	22	4	0	1	32	3.94	มาก
	15.63	68.75	12.50	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	5	21	5	0	1	32	3.91	มาก
	15.63	65.63	15.63	0.00	3.13			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>4. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</b>							<b>3.87</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	3	22	6	0	1	32	3.81	มาก
	9.38	68.75	18.75	0.00	3.13			
3. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติ	3	22	6	0	1	32	3.81	มาก
	9.38	68.75	18.75	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	3	22	5	0	1	31	3.72	มาก
	9.38	68.75	15.63	0.00	3.13			
<b>5. ด้านการจัดทำและศึกษาผลติดตามบัณฑิต</b>							<b>3.76</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	3	22	6	0	1	32	3.81	มาก
	9.38	68.75	18.75	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
3. ด้านการวิเคราะห์และประมวลผล	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	3	20	7	0	1	31	3.66	มาก
	9.38	62.50	21.88	0.00	3.13			
<b>6. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี</b>							<b>3.81</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการศึกษา/เตรียมข้อมูล กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	3	23	5	0	1	32	3.84	มาก
	9.38	71.88	15.63	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	4	22	5	0	1	32	3.88	มาก
	12.50	68.75	15.63	0.00	3.13			
3. ด้านการดำเนินงานตามแผน	2	22	7	0	1	32	3.75	มาก
	6.25	68.75	21.88	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	2	23	6	0	1	32	3.78	มาก
	6.25	71.88	18.75	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	3	22	6	0	1	32	3.81	มาก
	9.38	68.75	18.75	0.00	3.13			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>7. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย</b>							<b>3.82</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน	6	17	8	0	1	32	3.84	มาก
	18.75	53.13	25.00	0.00	3.13			
2. ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	4	21	5	1	1	32	3.81	มาก
	12.50	65.63	15.63	3.13	3.13			
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	3	22	6	0	1	32	3.81	มาก
	9.38	68.75	18.75	0.00	3.13			
<b>8. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่างๆ</b>							<b>3.73</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	3	20	7	0	2	32	3.69	มาก
	9.38	62.50	21.88	0.00	6.25			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	2	21	8	0	1	32	3.72	มาก
	6.25	65.63	25.00	0.00	3.13			
3. ด้านช่องทาง/แนวทางการรวบรวมข้อมูล	2	22	7	0	1	32	3.75	มาก
	6.25	68.75	21.88	0.00	3.13			
4. ด้านระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	2	23	6	0	1	32	3.78	มาก
	6.25	71.88	18.75	0.00	3.13			
<b>9. ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย</b>							<b>3.76</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	3	21	7	0	1	32	3.78	มาก
	9.38	65.63	21.88	0.00	3.13			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	2	23	6	0	1	32	3.78	มาก
	6.25	71.88	18.75	0.00	3.13			
3. ด้านการวิเคราะห์และประมวลผล	3	20	8	0	1	32	3.75	มาก
	9.38	62.50	25.00	0.00	3.13			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	2	22	7	0	1	32	3.75	มาก
	6.25	68.75	21.88	0.00	3.13			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	2	22	7	0	1	32	3.75	มาก
	6.25	68.75	21.88	0.00	3.13			

ตารางที่ 4 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ระดับสำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. ด้านการจัดทำกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี</b>							<b>3.83</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	7	23	10	1	0	41	3.88	มาก
	17.07	56.10	24.39	2.44	0.00			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	21	11	1	0	41	3.88	มาก
	19.51	51.22	26.83	2.44	0.00			
3. ด้านการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	5	23	11	2	0	41	3.76	มาก
	12.20	56.10	26.83	4.88	0.00			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	7	23	10	1	0	41	3.88	มาก
	17.07	56.10	24.39	2.44	0.00			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	5	23	11	2	0	41	3.76	มาก
	12.20	56.10	26.83	4.88	0.00			
<b>2. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ</b>							<b>4.04</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	11	22	8	0	0	41	4.07	มาก
	26.83	53.66	19.51	0.00	0.00			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	11	24	6	0	0	41	4.12	มาก
	26.83	58.54	14.63	0.00	0.00			
3. ด้านการนำแผนการใช้จ่ายงบประมาณสู่การปฏิบัติ	10	22	8	1	0	41	4.00	มาก
	24.39	53.66	19.51	2.44	0.00			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	8	24	8	1	0	41	3.95	มาก
	19.51	58.54	19.51	2.44	0.00			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	11	23	6	1	0	41	4.07	มาก
	26.83	56.10	14.63	2.44	0.00			
<b>3. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</b>							<b>3.98</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	9	24	8	0	0	41	4.02	มาก
	21.95	58.54	19.51	0.00	0.00			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	9	24	7	1	0	41	4.00	มาก
	21.95	58.54	17.07	2.44	0.00			
3. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติ	9	22	9	1	0	41	3.95	มาก
	21.95	53.66	21.95	2.44	0.00			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	11	19	9	2	0	41	3.95	มาก
	26.83	46.34	21.95	4.88	0.00			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	11	20	8	2	0	41	3.98	มาก
	26.83	48.78	19.51	4.88	0.00			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>4. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี</b>							<b>4.13</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านการศึกษา/เตรียมข้อมูล กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	10	27	4	0	0	41	4.15	มาก
	24.39	65.85	9.76	0.00	0.00			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	9	29	3	0	0	41	4.15	มาก
	21.95	70.73	7.32	0.00	0.00			
3. ด้านการดำเนินงานตามแผน	10	27	4	0	0	41	4.15	มาก
	24.39	65.85	9.76	0.00	0.00			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	11	25	5	0	0	41	4.15	มาก
	26.83	60.98	12.20	0.00	0.00			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	8	28	5	0	0	41	4.07	มาก
	19.51	68.29	12.20	0.00	0.00			
<b>5. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย</b>							<b>4.09</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน	8	28	5	0	0	41	4.07	มาก
	19.51	68.29	12.20	0.00	0.00			
2. ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	9	27	5	0	0	41	4.10	มาก
	21.95	65.85	12.20	0.00	0.00			
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	29	4	0	0	41	4.10	มาก
	19.51	70.73	9.76	0.00	0.00			
<b>6. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่างๆ</b>							<b>4.17</b>	<b>มาก</b>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	13	22	6	0	0	41	4.17	มาก
	31.71	53.66	14.63	0.00	0.00			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	14	21	6	0	0	41	4.20	มาก
	34.15	51.22	14.63	0.00	0.00			
3. ด้านช่องทาง/แนวทางการรวบรวมข้อมูล	12	24	5	0	0	41	4.17	มาก
	29.27	58.54	12.20	0.00	0.00			
4. ด้านระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	11	25	5	0	0	41	4.15	มาก
	26.83	60.98	12.20	0.00	0.00			

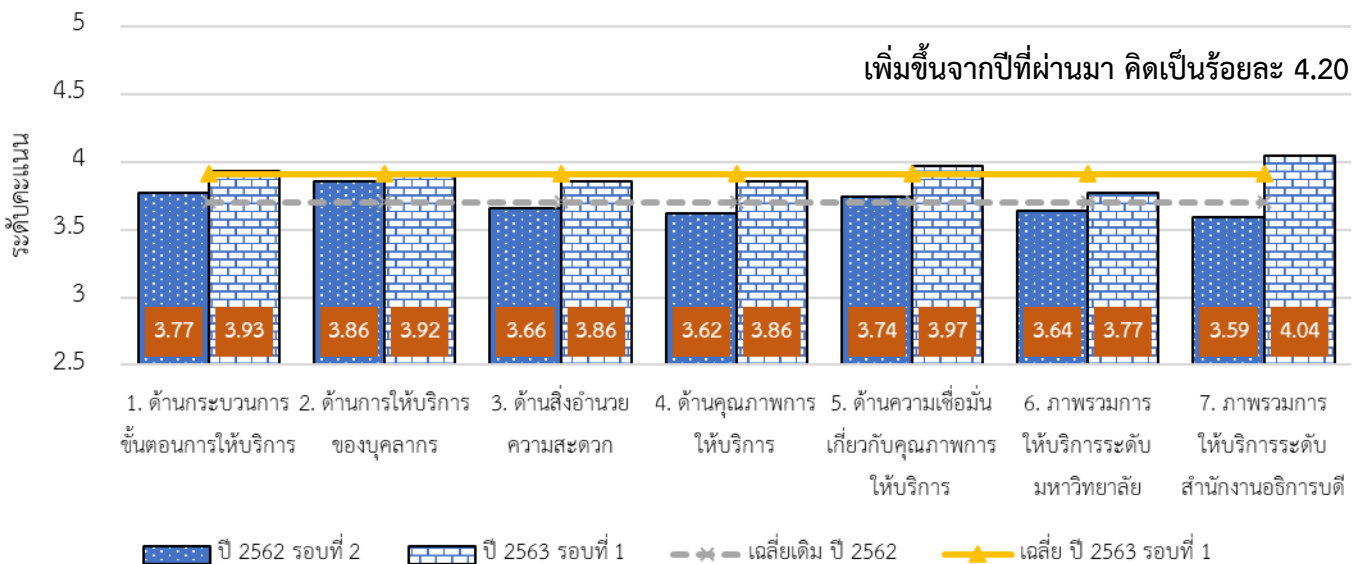


## ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
1) ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	1) รอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ ควรให้ตรงตามรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฯ 2) การปรับแผนยุทธศาสตร์แต่ละปีควรเป็นการปรับเล็ก ๆ น้อย ๆ การปรับครั้งใหญ่ไม่ควรปรับบ่อย เพื่อลดความสับสนของหน่วยงานย่อยที่จะนำไปปฏิบัติ
2) ด้านงบประมาณ	-
3) ด้านการติดตามผล	-
4) ด้านการบริหารงบประมาณ	-
5) ด้านอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง	1) ขอข้อมูลจากคณะ/สำนัก มีแต่เรื่องด่วน ๆ ให้เวลาวันสองวัน บางครั้งมีหนังสือส่งมาวันนี้เอาข้อมูลวันนี้ 2) ควรจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ประหยัดเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานในภาพรวม

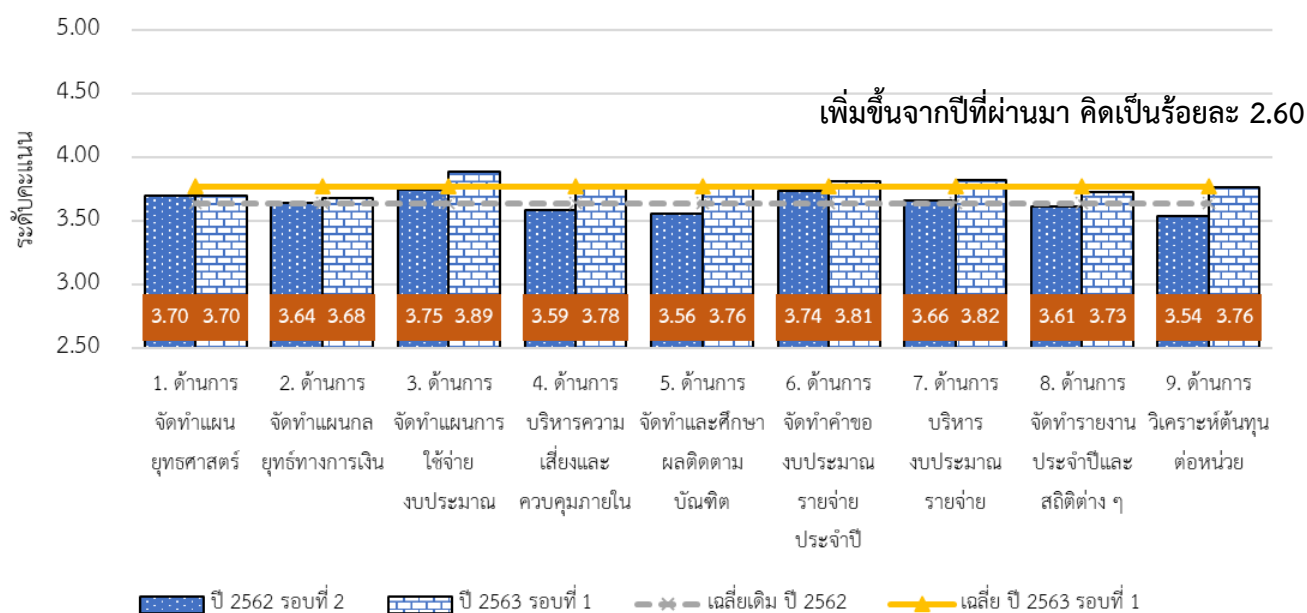
ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2562 รอบที่ 2	ปี 2563 รอบที่ 1	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.77	3.93	▲	มาก
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.86	3.92	▲	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	3.86	▲	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	3.86	▲	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.74	3.97	▲	มาก
6. ภาพรวมการให้บริการระดับมหาวิทยาลัย	3.64	3.77	▲	มาก
7. ภาพรวมการให้บริการระดับสำนักงานอธิการบดี	3.59	4.04	▲	มาก
เฉลี่ยทั้งหมด	3.70	3.91	▲	มาก



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในภาพรวม

ตารางที่ 6 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย ภาพรวม

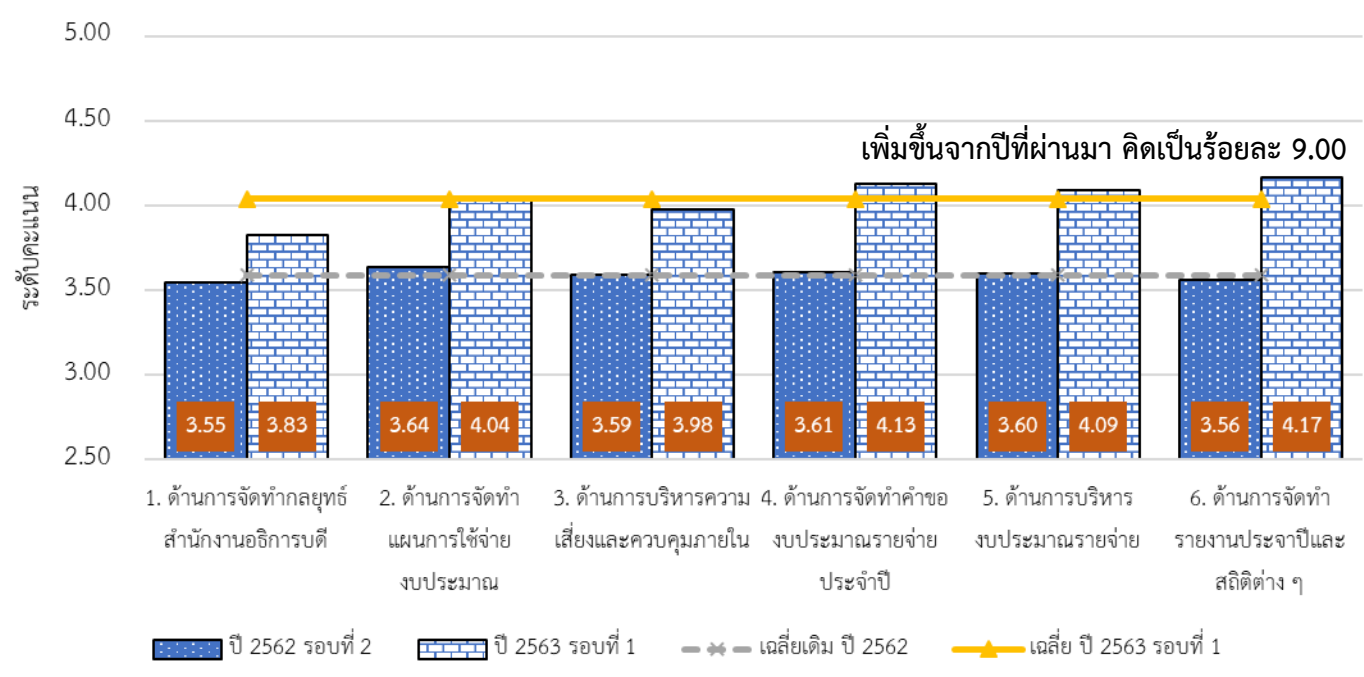
ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2562 รอบที่ 2	ปี 2563 รอบที่ 1	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	3.70	3.70	-	มาก
2. ด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	3.64	3.68	▲	มาก
3. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	3.75	3.89	▲	มาก
4. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.59	3.78	▲	มาก
5. ด้านการจัดทำและศึกษาผลติดตามบัณฑิต	3.56	3.76	▲	มาก
6. ด้านการจัดทำคำขอประมาณรายจ่ายประจำปี	3.74	3.81	▲	มาก
7. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย	3.66	3.82	▲	มาก
8. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ	3.61	3.73	▲	มาก
9. ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	3.54	3.76	▲	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>3.64</b>	<b>3.77</b>	<b>▲</b>	<b>มาก</b>



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย ปีที่ผ่านมา เทียบกับ ปี 2563 รอบที่ 1

ตารางที่ 7 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับสำนักงานอธิการบดี ภาพรวม

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ปี 2562 รอบที่ 2	ปี 2563 รอบที่ 1	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านการจัดทำกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี	3.55	3.83	▲	มาก
2. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	3.64	4.04	▲	มาก
3. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.59	3.98	▲	มาก
4. ด้านการจัดทำคำขอประมาณรายจ่ายประจำปี	3.61	4.13	▲	มาก
5. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย	3.60	4.09	▲	มาก
6. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ	3.56	4.17	▲	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>	<b>3.59</b>	<b>4.04</b>	<b>▲</b>	<b>มาก</b>



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับสำนักงานอธิการบดี ปีที่ผ่านมาเทียบกับปี 2563 รอบที่ 1

## 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