

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2562 รอบที่ 2

ตารางที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน รอบที่ 2 สำนักงานอธิการบดี

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							3.77	มาก
1.1 การติดต่อประสานงานกับกองแผนงาน ได้รับความสะดวกและเป็นไปด้วยดี	18	46	19	6	0	89	3.85	มาก
	20.22	51.69	21.35	6.74	0.00			
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	13	38	28	9	1	89	3.60	มาก
	14.61	42.70	31.46	10.11	1.12			
1.3 มีระบบการบริการเสมอภาคเท่ากันตามลำดับก่อน-หลัง	15	44	26	3	0	88	3.81	มาก
	16.85	49.44	29.21	3.37	0.00			
1.4 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น E-mail, เว็บไซต์, โทรศัพท์ เป็นต้น	19	42	22	5	1	89	3.82	มาก
	21.35	47.19	24.72	5.62	1.12			
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร							3.86	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	19	43	22	5	0	89	3.85	มาก
	21.35	48.31	24.72	5.62	0.00			
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	19	44	22	2	2	89	3.85	มาก
	21.35	49.44	24.72	2.25	2.25			
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	21	39	22	4	3	89	3.80	มาก
	23.60	43.82	24.72	4.49	3.37			
2.4 ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	17	41	25	2	3	88	3.76	มาก
	19.10	46.07	28.09	2.25	3.37			
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	25	44	18	1	0	88	4.06	มาก
	28.09	49.44	20.22	1.12	0.00			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.66	มาก
3.1 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	11	37	31	6	3	88	3.53	มาก
	12.36	41.57	34.83	6.74	3.37			
3.2 สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	16	41	27	4	0	88	3.78	มาก
	17.98	46.07	30.34	4.49	0.00			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. คุณภาพการให้บริการ							3.62	มาก
4.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	13	39	29	5	3	89	3.61	มาก
	14.61	43.82	32.58	5.62	3.37			
4.2 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	12	39	31	4	3	89	3.60	มาก
	13.48	43.82	34.83	4.49	3.37			
4.3 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	11	45	27	4	2	89	3.66	มาก
	12.36	50.56	30.34	4.49	2.25			
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							3.74	มาก
5.1 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ	10	41	34	3	1	89	3.63	มาก
	11.24	46.07	38.20	3.37	1.12			
5.2 ดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	20	44	24	1	0	89	3.93	มาก
	22.47	49.44	26.97	1.12	0.00			
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	13	39	30	5	1	88	3.66	มาก
	14.61	43.82	33.71	5.62	1.12			

ตารางที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ระดับมหาวิทยาลัย รอบที่ 2

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์							3.70	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	9	47	25	3	1	85	3.71	มาก
	10.11	52.81	28.09	3.37	1.12			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	42	27	4	1	84	3.67	มาก
	11.24	47.19	30.34	4.49	1.12			
3. ด้านการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	10	43	24	5	1	83	3.67	มาก
	11.24	48.31	26.97	5.62	1.12			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	12	44	25	4	0	85	3.75	มาก
	13.48	49.44	28.09	4.49	0.00			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	9	48	21	7	0	85	3.69	มาก
	10.11	53.93	23.60	7.87	0.00			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน							3.64	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	9	45	25	5	1	85	3.66	มาก
	10.11	50.56	28.09	5.62	1.12			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	45	22	6	2	85	3.65	มาก
	11.24	50.56	24.72	6.74	2.25			
3. ด้านการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินสู่การปฏิบัติ	11	41	25	6	2	85	3.62	มาก
	12.36	46.07	28.09	6.74	2.25			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	11	46	20	6	2	85	3.68	มาก
	12.36	51.69	22.47	6.74	2.25			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	9	44	24	5	3	85	3.60	มาก
	10.11	49.44	26.97	5.62	3.37			
3. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ							3.75	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	13	42	24	5	1	85	3.72	มาก
	14.61	47.19	26.97	5.62	1.12			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	12	40	30	2	1	85	3.71	มาก
	13.48	44.94	33.71	2.25	1.12			
3. ด้านการนำแผนการใช้จ่ายงบประมาณสู่การปฏิบัติ	13	41	27	2	2	85	3.72	มาก
	14.61	46.07	30.34	2.25	2.25			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	15	44	23	2	1	85	3.82	มาก
	16.85	49.44	25.84	2.25	1.12			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	14	43	23	2	2	84	3.77	มาก
	15.73	48.31	25.84	2.25	2.25			
4. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน							3.59	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	9	44	25	4	3	85	3.61	มาก
	10.11	49.44	28.09	4.49	3.37			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	44	24	5	2	85	3.65	มาก
	11.24	49.44	26.97	5.62	2.25			
3. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติ	8	39	27	7	2	83	3.53	มาก
	8.99	43.82	30.34	7.87	2.25			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	7	44	23	7	1	82	3.60	มาก
	7.87	49.44	25.84	7.87	1.12			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	8	42	23	7	2	82	3.57	มาก
	8.99	47.19	25.84	7.87	2.25			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ด้านการจัดทำและศึกษาผลติดตามบัณฑิต							3.56	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	8	38	32	4	1	83	3.58	มาก
	8.99	42.70	35.96	4.49	1.12			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	37	32	4	2	83	3.54	มาก
	8.99	41.57	35.96	4.49	2.25			
3. ด้านการวิเคราะห์และประมวลผล	7	41	28	4	3	83	3.54	มาก
	7.87	46.07	31.46	4.49	3.37			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	8	41	28	4	2	83	3.59	มาก
	8.99	46.07	31.46	4.49	2.25			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	9	38	30	3	3	83	3.57	มาก
	10.11	42.70	33.71	3.37	3.37			
6. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี							3.74	มาก
1. ด้านการศึกษา/เตรียมข้อมูล กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	8	45	26	3	1	83	3.67	มาก
	8.99	50.56	29.21	3.37	1.12			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	45	24	4	0	83	3.73	มาก
	11.24	50.56	26.97	4.49	0.00			
3. ด้านการดำเนินงานตามแผน	9	47	24	3	0	83	3.75	มาก
	10.11	52.81	26.97	3.37	0.00			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	10	50	20	3	0	83	3.81	มาก
	11.24	56.18	22.47	3.37	0.00			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	10	46	24	2	1	83	3.75	มาก
	11.24	51.69	26.97	2.25	1.12			
7. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย							3.66	มาก
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน	9	42	26	3	3	83	3.61	มาก
	10.11	47.19	29.21	3.37	3.37			
2. ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	11	44	23	2	3	83	3.70	มาก
	12.36	49.44	25.84	2.25	3.37			
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	12	40	26	2	3	83	3.67	มาก
	13.48	44.94	29.21	2.25	3.37			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่างๆ							3.61	มาก
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	10	42	25	3	3	83	3.64	มาก
	11.24	47.19	28.09	3.37	3.37			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	46	21	5	3	83	3.61	มาก
	8.99	51.69	23.60	5.62	3.37			
3. ด้านช่องทาง/แนวทางการรวบรวมข้อมูล	9	44	23	3	4	83	3.61	มาก
	10.11	49.44	25.84	3.37	4.49			
4. ด้านระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	9	41	26	3	4	83	3.58	มาก
	10.11	46.07	29.21	3.37	4.49			
9. ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย							3.54	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	6	41	29	3	3	82	3.54	มาก
	6.74	46.07	32.58	3.37	3.37			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	35	31	3	3	82	3.56	มาก
	11.24	39.33	34.83	3.37	3.37			
3. ด้านการวิเคราะห์และประมวลผล	9	37	30	3	3	82	3.56	มาก
	10.11	41.57	33.71	3.37	3.37			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	8	37	31	3	3	82	3.54	มาก
	8.99	41.57	34.83	3.37	3.37			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	7	37	32	3	3	82	3.51	มาก
	7.87	41.57	35.96	3.37	3.37			

ตารางที่ 3 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ระดับสำนักงานอธิการบดี รอบที่ 2

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการจัดทำกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี							3.55	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	8	36	28	3	2	77	3.58	มาก
	8.99	40.45	31.46	3.37	2.25			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	7	37	26	5	2	77	3.55	มาก
	7.87	41.57	29.21	5.62	2.25			
3. ด้านการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	8	34	28	5	2	77	3.53	มาก
	8.99	38.20	31.46	5.62	2.25			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	7	38	24	6	2	77	3.55	มาก
	7.87	42.70	26.97	6.74	2.25			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	7	36	27	4	3	77	3.52	มาก
	7.87	40.45	30.34	4.49	3.37			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ							3.64	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	10	39	23	3	3	78	3.64	มาก
	11.24	43.82	25.84	3.37	3.37			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	39	23	3	3	78	3.64	มาก
	11.24	43.82	25.84	3.37	3.37			
3. ด้านการนำแผนการใช้จ่ายงบประมาณสู่การปฏิบัติ	9	40	23	4	2	78	3.64	มาก
	10.11	44.94	25.84	4.49	2.25			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	9	37	27	4	1	78	3.63	มาก
	10.11	41.57	30.34	4.49	1.12			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	9	37	27	4	1	78	3.63	มาก
	10.11	41.57	30.34	4.49	1.12			
3. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน							3.59	มาก
1. ด้านการเตรียมข้อมูล	11	37	22	5	3	78	3.62	มาก
	12.36	41.57	24.72	5.62	3.37			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	10	39	21	5	3	78	3.62	มาก
	11.24	43.82	23.60	5.62	3.37			
3. ด้านการนำแผนสู่การปฏิบัติ	9	39	20	7	3	78	3.56	มาก
	10.11	43.82	22.47	7.87	3.37			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	8	40	21	6	3	78	3.56	มาก
	8.99	44.94	23.60	6.74	3.37			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	9	38	23	5	3	78	3.58	มาก
	10.11	42.70	25.84	5.62	3.37			
4. ด้านการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี							3.61	มาก
1. ด้านการศึกษา/เตรียมข้อมูล กำหนดปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน	9	37	24	7	0	77	3.62	มาก
	10.11	41.57	26.97	7.87	0.00			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	39	23	6	1	77	3.61	มาก
	8.99	43.82	25.84	6.74	1.12			
3. ด้านการดำเนินงานตามแผน	9	37	24	6	1	77	3.61	มาก
	10.11	41.57	26.97	6.74	1.12			
4. ด้านการติดตามผลการดำเนินงาน	9	38	22	7	1	77	3.61	มาก
	10.11	42.70	24.72	7.87	1.12			
5. ด้านการสรุปผล/รายงานผลการดำเนินงาน	8	39	22	6	2	77	3.58	มาก
	8.99	43.82	24.72	6.74	2.25			

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย							3.60	มาก
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน	10	36	25	3	3	77	3.61	มาก
	11.24	40.45	28.09	3.37	3.37			
2. ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	9	39	24	2	3	77	3.64	มาก
	10.11	43.82	26.97	2.25	3.37			
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	36	27	2	4	77	3.55	มาก
	8.99	40.45	30.34	2.25	4.49			
6. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่างๆ							3.56	มาก
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	8	41	20	5	3	77	3.60	มาก
	8.99	46.07	22.47	5.62	3.37			
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร/ประสานงานระหว่างหน่วยงาน	8	38	24	4	3	77	3.57	มาก
	8.99	42.70	26.97	4.49	3.37			
3. ด้านช่องทาง/แนวทางการรวบรวมข้อมูล	7	40	22	5	3	77	3.56	มาก
	7.87	44.94	24.72	5.62	3.37			
4. ด้านระยะเวลาการติดตามผลการดำเนินงานที่เหมาะสม	8	37	22	7	3	77	3.52	มาก
	8.99	41.57	24.72	7.87	3.37			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการ

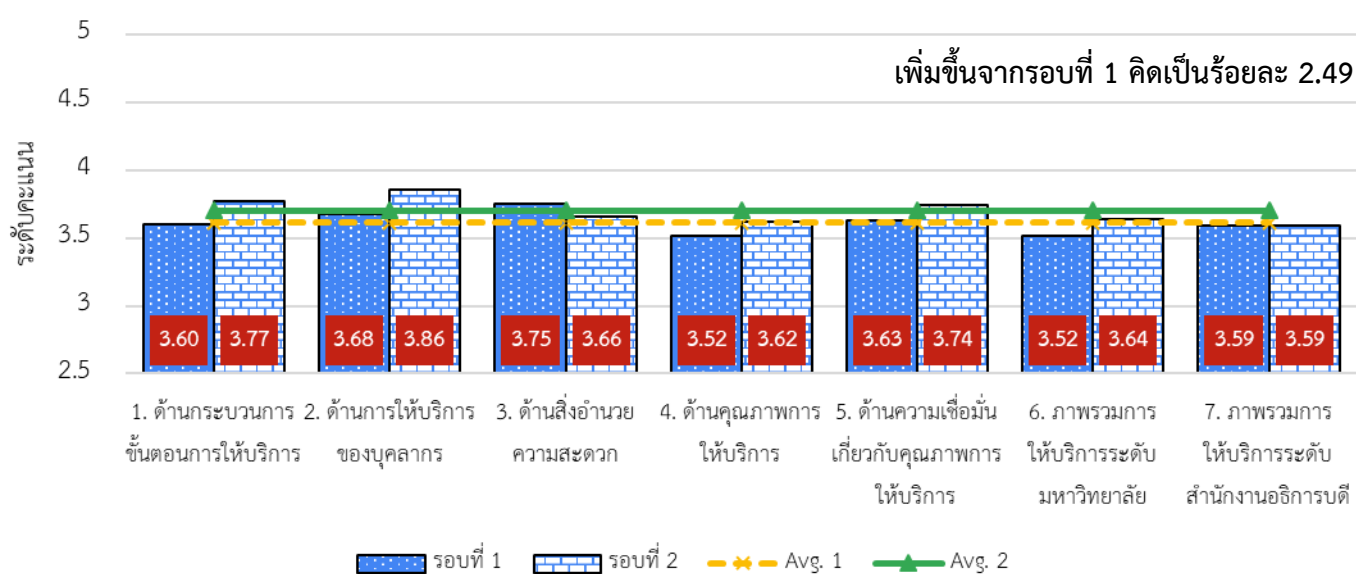
- 1) ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
- 2) ด้านงบประมาณ
- 3) ด้านการติดตามผล
- 4) ด้านการบริหารงบประมาณ
- 5) ด้านอื่น ๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- จัดทำแผนแล้วเสร็จตามเวลา และถ่ายทอดสู่คณะ
- จัดสรรอย่างเพียงพอและรวดเร็วทันต่อการจัดกิจกรรมหรือโครงการ
- เพิ่มระบบงบประมาณที่ตอบโจทย์
-
- จัดการเรื่องการเบิกจ่ายให้รวดเร็วและทันเหตุการณ์
- ระยะเวลากระชั้นชิด
- ควรมีการซักซ้อมการจัดทำแผนประจำปี

ตารางที่ 4 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี รอบที่ 2 ภาพรวม

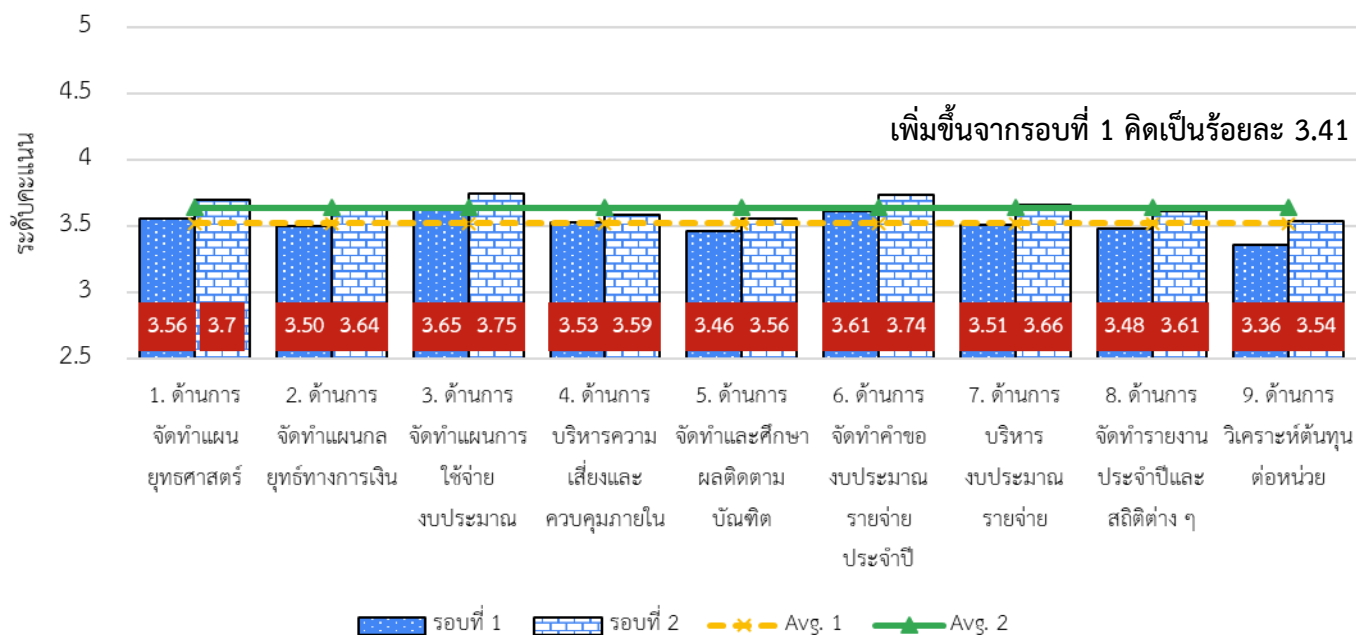
ลักษณะงานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย รอบ 1	ค่าเฉลี่ย รอบ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.60	3.77	▲	มาก
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.68	3.86	▲	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	3.66	▼	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.52	3.62	▲	มาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.63	3.74	▲	มาก
6. ภาพรวมการให้บริการระดับมหาวิทยาลัย	3.52	3.64	▲	มาก
7. ภาพรวมการให้บริการระดับสำนักงานอธิการบดี	3.59	3.59	—	มาก
เฉลี่ยทั้งหมด	3.61	3.70	▲	มาก



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน รอบที่ 1 เทียบกับ รอบที่ 2

ตารางที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย ภาพรวม

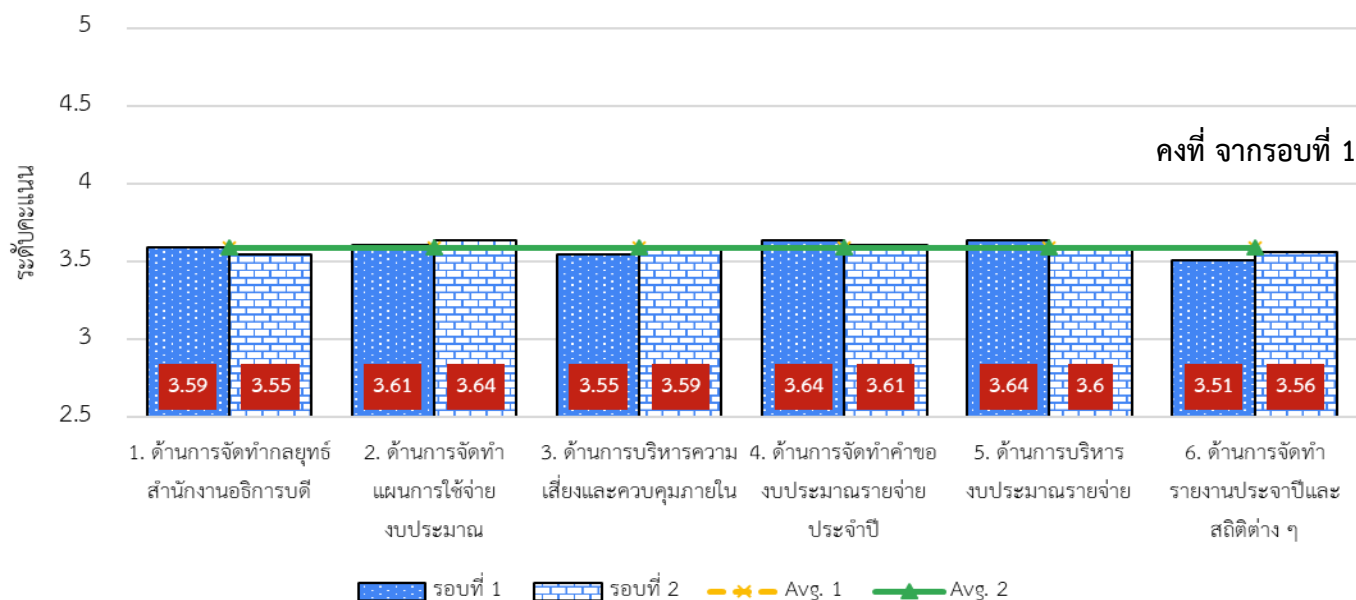
ลักษณะงานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย รอบ 1	ค่าเฉลี่ย รอบ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	3.56	3.70	▲	มาก
2. ด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	3.50	3.64	▲	มาก
3. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	3.65	3.75	▲	มาก
4. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.53	3.59	▲	มาก
5. ด้านการจัดทำและศึกษาผลติดตามบัณฑิต	3.46	3.56	▲	มาก
6. ด้านการจัดทำคำขอของประมาณรายจ่ายประจำปี	3.61	3.74	▲	มาก
7. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย	3.51	3.66	▲	มาก
8. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ	3.48	3.61	▲	มาก
9. ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	3.36	3.54	▲	มาก
เฉลี่ยทั้งหมด	3.52	3.64	▲	มาก



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย รอบที่ 1 เทียบกับ รอบที่ 2

ตารางที่ 6 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับสำนักงานอธิการบดี ภาพรวม

ลักษณะงานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย รอบ 1	ค่าเฉลี่ย รอบ 2	เพิ่ม/ลดลง	ความหมาย
1. ด้านการจัดทำกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี	3.59	3.55	▼	มาก
2. ด้านการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	3.61	3.64	▲	มาก
3. ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.55	3.59	▲	มาก
4. ด้านการจัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี	3.64	3.61	▼	มาก
5. ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่าย	3.64	3.60	▼	มาก
6. ด้านการจัดทำรายงานประจำปีและสถิติต่าง ๆ	3.51	3.56	▲	มาก
เฉลี่ยทั้งหมด	3.59	3.59	-	มาก



กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ระดับสำนักงานอธิการบดี รอบที่ 1 เทียบกับ รอบที่ 2

เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ

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

ความพึงพอใจพอใจมากที่สุด	คะแนน 5
ความพึงพอใจพอใจพอใจมาก	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