



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
กองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2564

คำนำ

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.)ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2554 ที่เห็นชอบให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ โดยแบ่งกรอบการประเมินออกเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก (การประเมินประสิทธิผล และการประเมินคุณภาพ) และมิติภายใน(การประเมินประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร) ซึ่งในส่วนของ การประเมินคุณภาพ ได้กำหนดให้มีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และดำเนินการสำรวจกับกลุ่มผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 – เดือนกันยายน 2564

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อรับทราบถึงผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ของกองนโยบายและแผน ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2564 ฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่สังกัดกองนโยบายและแผน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน เพื่อการพัฒนางานและองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป

งานด้านงบประมาณ ติดตาม ประเมินผล และสารสนเทศ
กองนโยบายและแผน

บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2564 นี้ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ใช้ข้อมูลการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2563 มาสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2564 เพื่อใช้กับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน ใน 6 งานหลัก คือ งานด้านงานบริหารทั่วไป, งานด้านยุทธศาสตร์, งานด้านงบประมาณ ติดตาม ประเมินผล และสารสนเทศ, งานด้านพัสดุ, งานด้านกายภาพและออกแบบ และงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินการโดยการจัดทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด และให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาติดต่อ ประสานงาน โดยมาจากคณะ / สำนัก / สถาบัน / กอง ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามดังกล่าว โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามแล้วพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด (เท่ากับร้อยละ 100) และนำมาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ทั้ง 4 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.13) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.25) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.24) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.80 และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.27) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.00 ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.22) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.00

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.25) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.00 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า ในกระบวนการดำเนินงานในบางกระบวนการนั้น ยังมีการจัดขั้นตอนที่ไม่ชัดเจน และซ้ำซ้อน อยู่ ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดปัญหา มีความล่าช้า ดังนั้น จึงควรมีการประชุมเพื่อระดมความคิด และร่วมหาแนวทางในการแก้ไข ปรับเปลี่ยนขั้นตอน / กระบวนการให้มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและลดความซ้ำซ้อนลงจากกระบวนการเดิม

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 10. เจ้าหน้าที่ มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.24) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึง

พอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.80 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่จะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมในการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 11. วัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน มีความทันสมัย สะดวก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.22) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.00 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความจำเป็นต่อการให้บริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก สภาพในปัจจุบัน การดำเนินงานมีความเร่งด่วน และต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

- ด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.27) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.00 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า กระบวนการบริการ เจ้าหน้าที่ทุกคน ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพนั้น ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา แต่อาจมีปัญหบางประการที่ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจาก ในการปรับปรุงกระบวนการบางอย่าง อาจขัดต่อ กฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้

สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา

จากข้อมูลที่ได้ดำเนินการสำรวจมานั้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการ/ ขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการบริการที่ได้รับ จากการดำเนินงานของกองนโยบายและแผน นั้นค่อนข้างมาก แต่ยังมีปัญหาในบางส่วนที่อยากให้ปรับปรุง พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม อาทิเช่น ลดขั้นตอน และกระบวนการลง มีการจัดขั้นตอนที่ชัดเจน และไม่ซ้ำซ้อน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ และให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความต้องการ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการให้มากขึ้นจากเดิม เป็นต้น

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**

สำหรับในปีการศึกษา 2564 นี้ งานด้านแผนงานและประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ และด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ โดยกองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือน ตุลาคมค.ศ. 2563 – เดือน กันยายน 2564 จำนวน 120 ชุด ซึ่งมีผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนงานในสังกัดกองนโยบายและแผน	เพศ				รวม	ร้อยละ
	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ		
งานนโยบายและแผน	60	37.50	100	62.50	160	100
งานพัสดุ	280	58.33	200	41.66	480	100
งานกายภาพ	80	66.66	40	33.33	120	100
งานวิเทศสัมพันธ์	30	25.00	90	75.00	120	100
รวม	450	51.13	430	48.86	880	100
เมื่อเฉลี่ยในภาพรวม ทั้ง 4 งานพบว่า	112.50	51.13	107.50	48.86	220	100
ส่วนงานในสังกัดกองนโยบายและแผน	บุคลากร				รวม	ร้อยละ
	ภายใน	ร้อยละ	ภายนอก	ร้อยละ		
งานนโยบายและแผน	160	100	-	-	160	100
งานพัสดุ	182	37.50	300	62.50	480	100
งานกายภาพ	80	66.66	40	33.33	120	100
งานวิเทศสัมพันธ์	90	75.00	30	25.00	120	100
รวม	630	71.59	250	28.40	880	100
เมื่อเฉลี่ยในภาพรวม ทั้ง 4 งานพบว่า	157.50	71.59	62.50	28.40	220	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 51.13 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 430 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86 ส่วนใหญ่มีบุคลากรภายใน จำนวน 630 คน คิดเป็นร้อยละ 71.59 รองลงมามีบุคลากรภายนอก จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 880 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของค่า	
			คะแนน ความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานนโยบายและแผน				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.75	0.25	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.24	89.80	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.22	94.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.27	91.80	มากที่สุด
รวม	4.66	0.42	91.90	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของค่า	
			คะแนน ความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานพัสดุ				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.70	0.45	92.60	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.34	89.50	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.42	92.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.65	0.47	91.80	มาก
รวม	4.59	0.42	91.48	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของค่า คะแนน ความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานกายภาพและออกแบบ				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.45	0.25	88.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.34	85.80	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.42	84.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.17	87.00	มาก
รวม	4.35	0.29	84.73	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของค่า คะแนน ความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานวิเทศสัมพันธ์				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.40	0.35	89.50	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.25	85.00	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.32	88.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	0.27	87.80	มาก
รวม	4.44	0.30	87.58	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการให้บริการ ของกองนโยบายและแผนในภาพรวม ในส่วนของงานนโยบายและแผน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.42) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.90 ในส่วนของงานพัสดุ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.42) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.48 ในส่วนของงานกายภาพ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.29) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.73 ในส่วนของงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.30) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.58

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้าน กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานนโยบายและแผน				
1. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.57	0.66	95.00	มากที่สุด
2. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการการ ให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	4.25	0.68	92.00	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	4.70	0.58	91.00	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับงาน	4.65	0.61	95.00	มากที่สุด
5. มีการติดต่อประสานงานมีความ สะดวกเร็ว	4.32	0.55	89.00	มาก
รวม	4.62	0.62	92.40	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นโยบายและแผน ในด้าน กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานพัสดุ				
1. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.60	0.66	91.40	มากที่สุด
2. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการการ ให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	4.55	0.62	85.00	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	4.60	0.58	90.00.	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับงาน	4.75	0.71	93.00	มากที่สุด
5. มีการติดต่อประสานงานมีความ สะดวกเร็ว	4.70	0.55	85.00	มาก
รวม	4.64	0.62	92.80	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นโยบายและแผน ในด้าน กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานกายภาพและงานออกแบบ				
1. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.55	0.46	91.40	มากที่สุด
2. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการการ ให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	4.40	0.52	85.00	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	4.55	0.48	90.00.	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับงาน	4.20	0.51	88.00	มาก
5. มีการติดต่อประสานงานมีความ สะดวกเร็ว	4.20	0.55	86.40	มาก
รวม	4.34	0.50	86.80	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของนโยบายและแผน ในด้าน กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานวิเทศสัมพันธ์				
1. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.45	0.56	89.00	มาก
2. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการการ ให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	4.25	0.62	85.00	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	4.50	0.58	90.00	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับงาน	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
5. มีการติดต่อประสานงานมีความ สะดวกเร็ว	4.32	0.65	86.40	มาก
รวม	4.43	0.58	88.60	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและขั้นตอนบริการของนโยบายและแผน ในส่วนงานนโยบายและแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.62) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ในส่วนงานพัสดุ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.62) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.80 ในส่วนงานกายภาพและออกแบบ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.50) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.80 ในส่วนงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.58) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.60

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานนโยบายและแผน				
6. จนท.มีความกระตือรือร้น ให้บริการ ด้วยการเอาใจใส่	4.58	0.64	93.50	มากที่สุด
7. จนท. มีความรู้ ความพร้อมในการ ให้บริการ	4.35	0.58	94.00	มากที่สุด
8. จนท. สามารถให้บริการเป็นไปอย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	4.55	0.57	91.50	มากที่สุด
9. จนท. มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.45	0.51	89.00	มาก
10. จนท. มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.65	0.63	90.89	มากที่สุด
รวม	4.52	0.59	91.78	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานพัสดุ				
6. จนท.มีความกระตือรือร้น ให้บริการ ด้วยการเอาใจใส่	4.55	0.60	93.00	มากที่สุด
7. จนท. มีความรู้ ความพร้อมในการ ให้บริการ	4.40	0.55	94.00	มากที่สุด
8. จนท. สามารถให้บริการเป็นไปอย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	4.45	0.55	91.00	มากที่สุด
9. จนท. มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.45	0.50	90.00	มากที่สุด
10. จนท. มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.44	0.60	90.00	มากที่สุด
รวม	4.46	0.56	91.60	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กอนนโยบายและแผน ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานกายภาพและงานออกแบบ				
6. จนท.มีความกระตือรือร้น ให้บริการ ด้วยการเอาใจใส่	4.40	0.50	83.00	มาก
7. จนท. มีความรู้ ความพร้อมในการ ให้บริการ	4.20	0.48	90.00	มากที่สุด
8. จนท. สามารถให้บริการเป็นไปอย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	4.35	0.45	81.00	มาก
9. จนท. มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.45	0.51	85.00	มาก
10. จนท. มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.10	0.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.29	0.48	85.80	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กอนนโยบายและแผน ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความ พึงพอใจ	การแปล ความหมาย
งานวิเทศสัมพันธ์				
6. จนท.มีความกระตือรือร้น ให้บริการ ด้วยการเอาใจใส่	4.55	0.50	85.00	มาก
7. จนท. มีความรู้ ความพร้อมในการ ให้บริการ	4.50	0.45	91.00	มากที่สุด
8. จนท. สามารถให้บริการเป็นไปอย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	4.35	0.47	85.00	มาก
9. จนท. มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.45	0.50	87.00	มาก
10. จนท. มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.30	0.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.43	0.49	87.60	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ของกองนโยบายและแผนภาพรวม ในส่วนงานนโยบายและแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.59) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.78 ในส่วนงานพัสดุ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.60 ในส่วนงานกายภาพและออกแบบ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.48) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.80 ในส่วนงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.49) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.60

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานนโยบายและแผน				
11. วัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน มี ความทันสมัย	4.65	0.59	93.50	มากที่สุด
12. สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมี ความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด	4.50	0.55	92.00	มากที่สุด
13. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มี ความชัดเจน อ่านง่าย	4.77	0.57	93.00	มากที่สุด
14. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และ ระบบสารสนเทศ พร้อมในการ ให้บริการ	4.45	0.50	91.00	มากที่สุด
15. มีช่องทางหลายช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	4.50	0.50	92.00	มากที่สุด
รวม	4.57	0.55	92.30	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานพัสดุ				
11. วัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน มี ความทันสมัย	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
12. สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมี ความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด	4.55	0.50	92.00	มากที่สุด
13. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มี ความชัดเจน อ่านง่าย	4.57	0.55	93.00	มากที่สุด
14. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และ ระบบสารสนเทศ พร้อมในการ ให้บริการ	4.45	0.45	91.00	มากที่สุด
15. มีช่องทางหลายช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	4.55	0.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.55	0.51	91.80	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานกายภาพและงานออกแบบ				
11. วัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน มี ความทันสมัย	4.00	0.40	84.55	มาก
12. สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมี ความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด	4.10	0.50	84.00	มาก
13. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มี ความชัดเจน อ่านง่าย	4.20	0.45	86.00	มาก
14. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และ ระบบสารสนเทศ พร้อมในการ ให้บริการ	4.20	0.43	84.30	มาก
15. มีช่องทางหลายช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	4.10	0.40	83.55	มาก
รวม	4.12	0.43	84.48	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นโยบายและแผน ในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานวิเทศสัมพันธ์				
11. วัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน มี ความทันสมัย	4.50	0.41	90.00	มากที่สุด
12. สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมี ความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด	4.35	0.56	89.00	มาก
13. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มี ความชัดเจน อ่านง่าย	4.40	0.52	86.00	มาก
14. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และ ระบบสารสนเทศ พร้อมในการ ให้บริการ	4.25	0.51	83.50	มาก
15. มีช่องทางหลายช่องทางในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	4.20	0.49	84.00	มาก
รวม	4.34	0.49	86.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของนโยบายและแผนภาพรวม ในส่วนงานนโยบายและแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.55) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.30 ในส่วนงานพัสดุ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.51) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.80 ในส่วนงานกายภาพและออกแบบ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.43) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.48 ในส่วนงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.49) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.50

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านคุณภาพ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานนโยบายและแผน				
16. การให้บริการมีประสิทธิภาพและ ไม่ซ้ำซ้อน	4.61	0.61	91.20	มากที่สุด
17. จนท.ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา	4.78	0.55	94.00	มากที่สุด
18. การให้บริการมีความรวดเร็ว และ ถูกต้อง	4.85	0.59	93.00	มากที่สุด
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการตลอดเวลา	4.51	0.65	92.20	มากที่สุด
รวม	4.69	0.59	92.60	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน ในด้านคุณภาพ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานพัสดุ				
16. การให้บริการมีประสิทธิภาพและ ไม่ซ้ำซ้อน	4.54	0.59	91.20	มากที่สุด
17. จนท.ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา	4.55	0.60	92.00	มากที่สุด
18. การให้บริการมีความรวดเร็ว และ ถูกต้อง	4.50	0.49	91.50	มากที่สุด
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการตลอดเวลา	4.41	0.60	91.20	มากที่สุด
รวม	4.50	0.57	91.48	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นโยบายและแผน ในด้านคุณภาพ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานกายภาพและงานออกแบบ				
16. การให้บริการมีประสิทธิภาพและ ไม่ซ้ำซ้อน	4.21	0.45	84.20	มาก
17. จนท.ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา	4.50	0.51	88.00	มาก
18. การให้บริการมีความรวดเร็ว และ ถูกต้อง	4.40	0.50	86.00	มาก
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการตลอดเวลา	4.31	0.44	82.20	มาก
รวม	4.36	0.48	87.00	มาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นโยบายและแผน ในด้านคุณภาพ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนนความพึง พอใจ	การแปล ความหมาย
งานวิเทศสัมพันธ์				
16. การให้บริการมีประสิทธิภาพและ ไม่ซ้ำซ้อน	4.41	0.49	89.20	มาก
17. จนท.ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา	4.50	0.50	89.50	มาก
18. การให้บริการมีความรวดเร็ว และ ถูกต้อง	4.60	0.55	88.50	มาก
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการตลอดเวลา	4.41	0.49	85.50	มาก
รวม	4.48	0.51	89.00	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ของกองนโยบายและแผนภาพรวม ในส่วนงานนโยบายและแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.59) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ในส่วนงานพัสดุ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.48 ในส่วนงานกายภาพและออกแบบ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.48) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.00 ในส่วนงานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.51) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.00

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาระบบต่อไป

- อยากให้มีการลดขั้นตอนของการเบิก – จ่ายพัสดุ เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน (จำนวน 25/120 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83)
- อยากให้มีระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการวัสดุ – ครุภัณฑ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้น เก็บรวบรวมข้อมูล (จำนวน 35/120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16)
- อยากให้มีความพร้อมและมีครุภัณฑ์ที่ทันสมัย และรองรับการใช้งานได้ตรงตามความต้องการ และรวดเร็ว (จำนวน 100/120 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33)

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ปีการศึกษา 2564**

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานด้านงานบริหารทั่วไป งานด้านยุทธศาสตร์ งานด้านงบประมาณ ติดตาม ประเมินผล และสารสนเทศ งานด้านพัสดุ งานด้านกายภาพและออกแบบ และงานด้านวิเทศสัมพันธ์ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
2. เพื่อนำผลการสำรวจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการ มาพิจารณาและวิเคราะห์ผลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงงานต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ความเป็นมาของกองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปัจจุบันได้รับพิจารณาให้เป็นกอง เดิมกองนโยบายและแผน มีฐานะเป็นสำนัก มีชื่อว่าสำนักวางแผนและพัฒนา มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการตั้งเป็นวิทยาลัยครู เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผนการพัฒนาองค์กร เป็นหน่วยงานวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำคำขอของงบประมาณเพื่อเสนอขออนุมัติและ / หรือเสนอคำขอของงบประมาณไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป เมื่อครั้งที่ยังเป็นวิทยาลัยครู ผู้บริหารสำนัก มีชื่อตำแหน่งว่า หัวหน้าสำนักวางแผนและพัฒนา ต่อมาเมื่อได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันราชภัฏ ผู้บริหารสำนักได้เปลี่ยนชื่อตำแหน่งเป็น ผู้อำนวยการสำนักวางแผนและพัฒนา และเมื่อได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้เปลี่ยนชื่อตำแหน่งเป็น ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ตามลำดับ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านงานบริหารทั่วไป
2. งานด้านแผนยุทธศาสตร์
3. งานด้านงบประมาณ ติดตาม ประเมินผลและสารสนเทศ
4. งานพัสดุ
5. งานกายภาพและออกแบบ
6. งานวิเทศสัมพันธ์

กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ ของกองนโยบายและแผน ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ประกอบด้วย

บุคลากรภายในและภายนอกโดยแบบออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

บุคลากรภายใน จำนวน 630 คิดเป็นร้อยละ 71.59

บุคลากรภายนอก จำนวน 250 คิดเป็นร้อยละ 28.40

รวม จำนวน 880

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษคติ หรือ เจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทักษคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทักษคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป ภณิตา ชัยปัญญา (2541 : 11) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของ เฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการ แสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)

- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านแผน งบประมาณ และ ติดตาม ประเมินผล กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งลักษณะ คำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2564 (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 – เดือน กันยายน 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของงานวิจัยเชิงสำรวจโดยดำเนินการระหว่างเดือน ตุลาคม 2563 – เดือน กันยายน 2564 การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ที่เป็นบุคลากร กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มปฏิบัติงาน ที่มารับบริการ ติดต่อประสานงานกับกองนโยบายและแผน ซึ่งได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 880 ชุด และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 880 คน (คิดเป็นร้อยละ 100)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2564 จำแนกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละในแต่ละข้อคำตอบ

2. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อดังนี้

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

3. การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัด หลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบแต่ละข้อจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมินผลตามช่วงคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ซึ่งอยู่ในช่วง 1 – 5 คะแนน จะแปลค่าเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้ ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ = $\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ}}{5} \times 100$

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

งานด้านแผน งบประมาณ และ ติดตาม ประเมินผล และ พัสดุ กองนโยบายและแผน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานด้านงานบริหารทั่วไป งานด้านยุทธศาสตร์ งานด้านงบประมาณ ติดตาม ประเมินผล และสารสนเทศ งานด้านพัสดุ งานด้านกายภาพและออกแบบ และงานด้านวิเทศสัมพันธ์ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ส่วน คือ

2.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)

2.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านแผน งบประมาณ และ ติดตาม ประเมินผล กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งลักษณะ คำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วยดี
มา ณ โอกาสนี้

กองนโยบายและแผน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ตำแหน่ง () ลูกจ้างประจำ / ชั่วคราว () พนักงานราชการ
() พนักงานมหาวิทยาลัย () ข้าราชการ
3. หน่วยงานที่สังกัด () คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
() คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
() คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
() คณะวิทยาการจัดการ
() คณะครุศาสตร์
() คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
() สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
() สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
() สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
() สำนักงานอธิการบดี
() สถาบันวิจัยและพัฒนา
() โครงการบัณฑิตศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านแผน งบประมาณ และ ติดตาม ประเมินผล กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามระดับความพึงพอใจ ตามความเป็นจริง

ค่าคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
2. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการการให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน					
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน					
5. มีการติดต่อประสานงานมีความสะดวกเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. จนท.มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยการเอาใจใส่					
7. จนท. มีความรู้ ความพร้อมในการให้บริการ					
8. จนท. สามารถให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ					
9. จนท. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
10. จนท. มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. วัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน มีความทันสมัย					
12. สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด					
13. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน อ่านง่าย					
14. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบสารสนเทศ พร้อมในการให้บริการ					
15. มีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. การให้บริการมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
17. จนท.ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา					
18. การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง					
19. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาระบบต่อไป

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
งานด้านแผน งบประมาณ และ ติดตาม ประเมินผล กองนโยบายและแผน

บุคลากร กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

- | | |
|----------------|--------|
| 1. นางสาวพนิดา | โสนทอง |
|----------------|--------|

งานบริหารทั่วไป

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. นายณัฐวุฒิ | กระจายศรี |
| 2. นายสมชาย | เจษฎานุศาสตร์ |

งานงบประมาณ ติดตาม ประเมินผลและสารสนเทศ

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. นางสาวกัลยา | อรรถกุล |
| 2. นางสาวเมตตา | ชุมชัยเวทย์ |
| 3. นายสิทธิศักดิ์ | หมายเจริญ |
| 4. นางสาวปุณยวีร์ | ลีลาพัฒนาชัยกุล |

งานยุทธศาสตร์

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. นางสาวยุพิน | จันทร์เติบโต |
| 2. นางนลินรัตน์ | สุนิตย์กิติกุล |

งานพัสดุ และกายภาพ

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. นายอัครเดช | พลชัย |
| 2. นางเกศยุพา | สายยศ |
| 3. นางพรทิพา | สุนทร |
| 4. นายสมนึก | ภูแก้ว |
| 5. นายจเร | ทิพทา |
| 6. นายไอศูรณ์ | สุวรรณพานิช |
| 7. นายปกาศิต | สมัครสมาน |
| 8. นายนพดล | มานูจำ |
| 9. นายสหุทธิ์ | แสนศรี |
| 10. นายพรปิยะ | บุญศิริคำชัย |

งานวิเทศสัมพันธ์

- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. นางสาวอำภา | อินทนิทย์ |
| 2. นางสาวเพ็ญภา | ชนะชัย |
| 3. นายวีรวุฒิ | นิลจันทร์ |