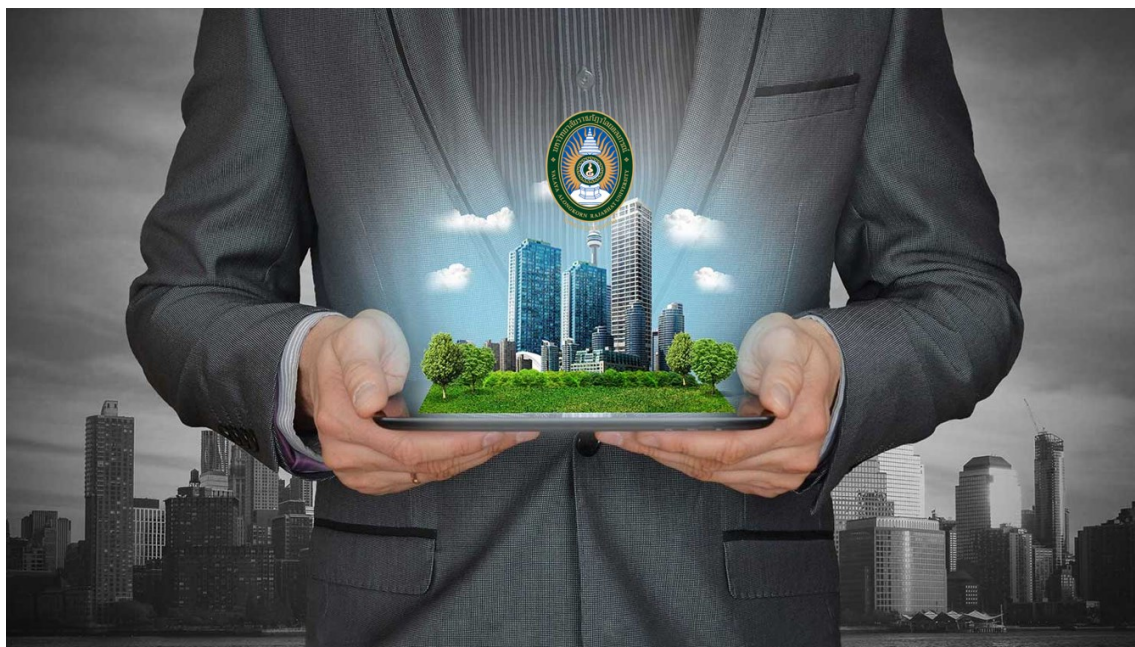


## สรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ 2565



### วัตถุประสงค์

เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศจากผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดทำแผนปฏิบัติการและปรับปรุงกระบวนการทำงานของกองนโยบายและแผนให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** ผู้บริหาร และบุคลากรมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** ใช้แบบสอบถาม สํารวจผ่าน Google Form

**ระยะเวลาในการดำเนินการ** 2-17 พฤษภาคม 2565

### เนื้อหาในการสำรวจ

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ประเภทผู้มารับบริการ และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 สอบถามพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ เกี่ยวกับงานที่มาใช้บริการ ช่องทาง ความถี่ และช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการกองนโยบายและแผน

ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 สอบถามความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

#### 4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองนโยบายและแผน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับงานที่มาใช้บริการ ช่องทาง ความถี่ และช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการของกองนโยบายและแผน ด้วยวิธีหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และการให้ค่าคะแนนน้ำหนัก (range)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ดีมาก
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ดี
- 2.51 – 3.50 หมายถึง พอใช้
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง
- ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

3. การวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ด้วยวิธีการหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และการวิเคราะห์กลุ่มข้อมูล (Cluster Analysis) โดยการนำข้อมูลที่มีคุณลักษณะเหมือนกัน หรือคล้ายกันจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน

## รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ 2565

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยสอบถามไปยังบุคลากรหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา 122 ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

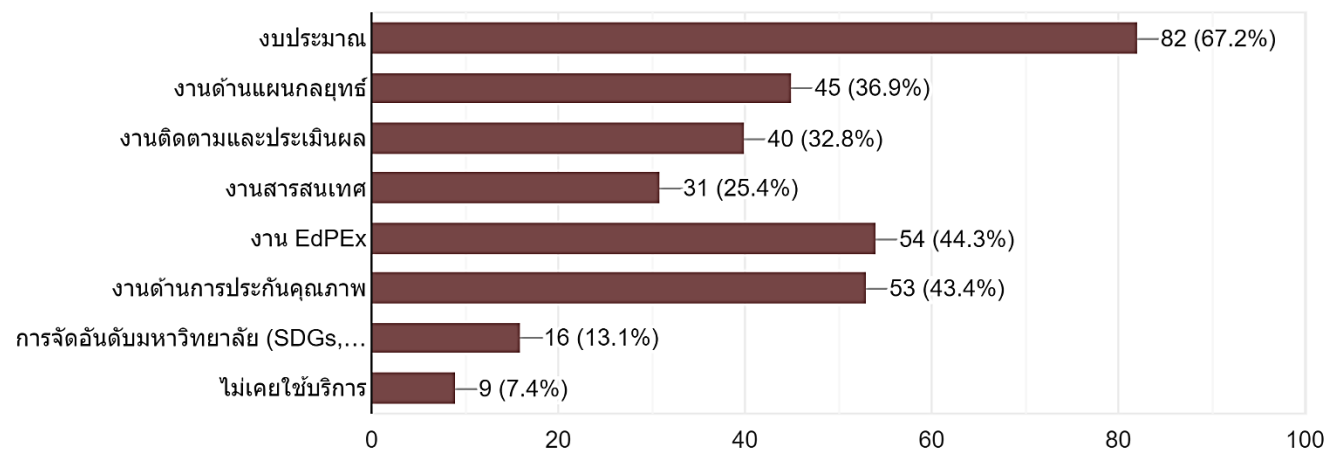
### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	24	19.70
หญิง	98	80.30
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
<b>2. ประเภทผู้รับบริการ</b>		
ผู้บริหาร	7	5.70
บุคลากรสายวิชาการ	44	36.10
บุคลากรสายสนับสนุน	71	58.20
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100</b>
<b>3. สังกัด</b>		
คณะ/วิทยาลัย	70	57.40
สำนัก/สถาบัน/กอง/ศูนย์/รร.สาธิต	52	42.60
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.30 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.70 ประเภทผู้ที่มารับบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 36.10 และน้อยที่สุดเป็นผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 5.70 ซึ่งผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในสังกัดของคณะ/วิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาอยู่ในสังกัดสำนัก/สถาบัน/กอง/ศูนย์/รร.สาธิต คิดเป็นร้อยละ 42.60

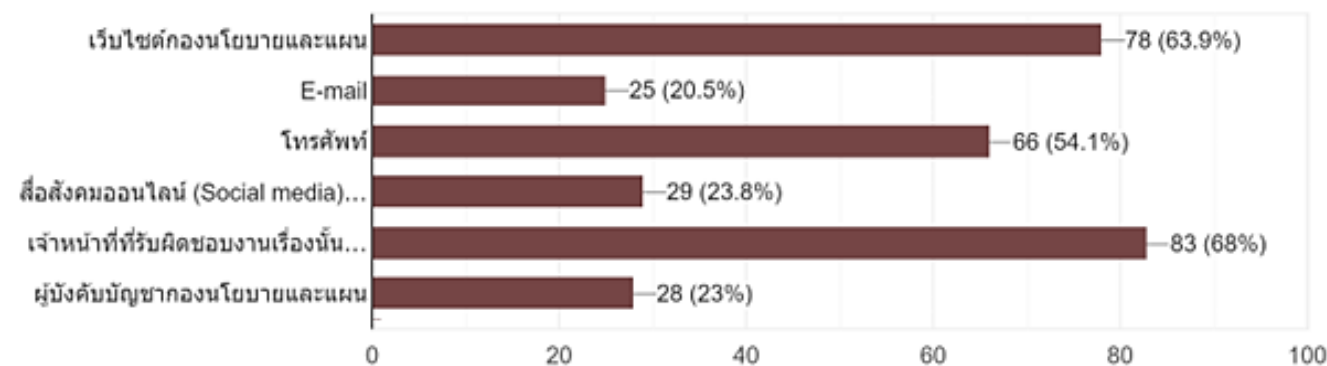
## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการกองนโยบายและแผน

### 1. ประเภทของงานที่มาใช้บริการ



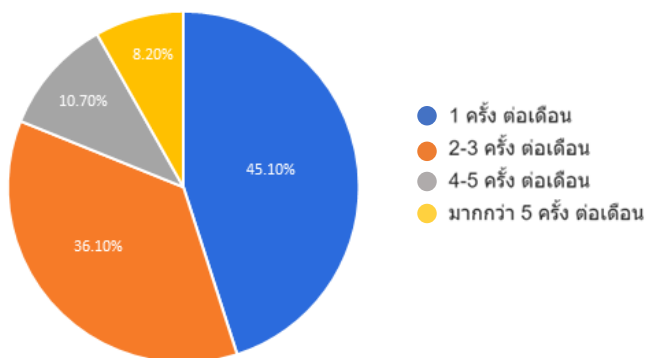
จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ พบว่าประเภทของงานที่มาใช้บริการมากที่สุด คืองานด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมาเป็นงานด้าน EdPEX คิดเป็นร้อยละ 44.30 และประเภทของงานด้านการจัดอันดับมหาวิทยาลัย น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.10 นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของกองนโยบายและแผนเลย คิดเป็นร้อยละ 7.40

### 2. ช่องทางในการมาใช้บริการ



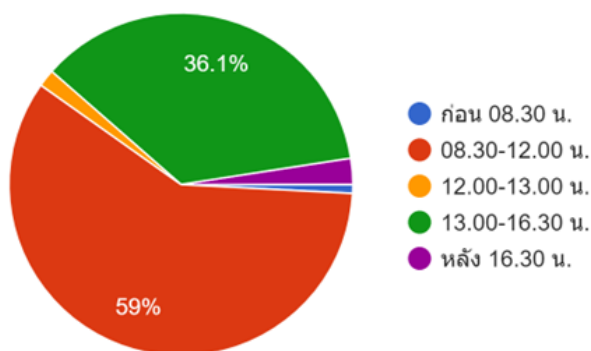
จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ พบว่าช่องทางในการมาใช้บริการมากที่สุด คือการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเรื่องนั้นโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาติดต่อผ่านเว็บไซต์ของกองฯ คิดเป็นร้อยละ 63.90 และติดต่อผ่าน E-mail น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.05

### 3. ความถี่ในการมาใช้บริการกองนโยบายและแผน เฉลี่ยต่อเดือน



จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการพบว่าความถี่ในการมาใช้บริการกองนโยบายและแผน เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาเป็น 2-3 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 36.10 และน้อยที่สุด เป็น มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

### 4. ช่วงระยะเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมาใช้บริการกองนโยบายและแผน



จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการพบว่าช่วงระยะเวลาที่ผู้รับบริการมาใช้บริการกองนโยบายและแผน มากที่สุดคือช่วงระยะเวลา 08.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือช่วงระยะเวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 36.10 และน้อยที่สุดคือ ก่อน 08.30 น. คิดเป็นร้อยละ 0.80

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	1	2	3	4	5				
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	2	1	42	57	20	3.75	0.80	75.00	ดี
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	1	3	33	56	29	3.85	0.82	77.00	ดี
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน	2	5	28	61	26	3.89	0.86	77.80	ดี
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	0	2	29	63	28	3.96	0.73	79.20	ดี
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	1	2	26	63	30	3.98	0.78	79.60	ดี
<b>รวม</b>						<b>3.89</b>	<b>0.80</b>	<b>77.80</b>	<b>ดี</b>

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	1	2	3	4	5				

2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ									
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร	1	3	25	61	32	3.98	0.80	79.60	ดี
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1	3	24	64	30	3.98	0.79	79.60	ดี
2.3 มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	2	25	64	30	3.98	0.77	79.60	ดี
2.4 ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	0	2	24	66	30	4.02	0.72	80.40	ดี
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	1	0	22	65	34	4.07	0.73	81.40	ดี
<b>รวม</b>						<b>4.01</b>	<b>0.76</b>	<b>80.20</b>	<b>ดี</b>
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ความสะดวกในการรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ฯลฯ	0	2	19	72	29	4.05	0.68	81.00	ดี
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	1	2	23	69	27	3.98	0.74	79.60	ดี
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2	3	32	65	20	3.80	0.80	76.00	ดี
3.4 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ที่เพียงพอ	1	1	31	67	22	3.88	0.73	77.60	ดี
3.5 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	0	3	23	69	27	3.98	0.72	79.60	ดี
<b>รวม</b>						<b>3.94</b>	<b>0.73</b>	<b>78.80</b>	<b>ดี</b>
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ									
4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	0	1	28	65	28	3.98	0.70	79.60	ดี
4.2 ได้รับความบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	1	0	27	68	26	3.97	0.72	79.40	ดี
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	0	1	25	67	29	4.02	0.69	80.40	ดี
4.4 ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	1	0	26	65	30	4.01	0.73	80.20	ดี
<b>รวม</b>						<b>3.99</b>	<b>0.71</b>	<b>79.80</b>	<b>ดี</b>
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>						<b>3.95</b>	<b>0.75</b>	<b>79.00</b>	<b>ดี</b>

จากผลการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ พบว่าผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน โดยมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ จำแนกรายละเอียดตามด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยประเด็นที่ให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 และประเด็นได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00

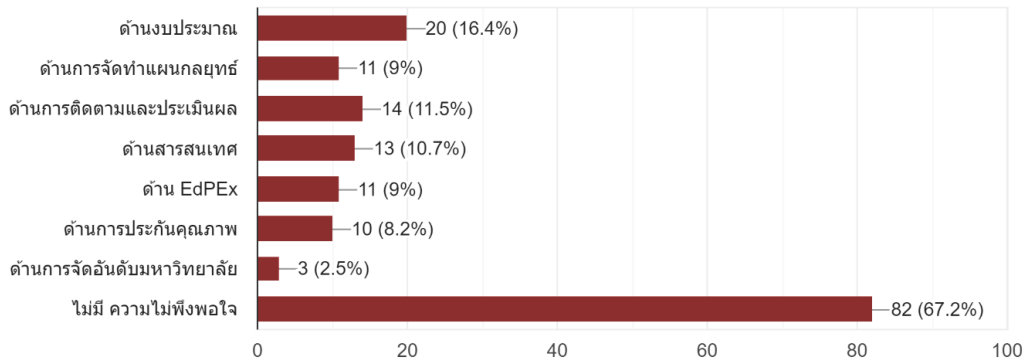
**ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 โดยประเด็นที่ให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 และประเด็นได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 3.94 คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยประเด็นที่ให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ และสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 และประเด็นได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00

**ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยประเด็นที่ให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 และประเด็นได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

##### 1. ประเภทของงานที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ



จากการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายของแผน พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 67.20 และไม่พึงพอใจงานด้านงบประมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.40 รองลงมาคืองานด้านการติดตามและประเมินผล คิดเป็นร้อยละ 11.50 และงานด้านการจัดอันดับมหาวิทยาลัยไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

## 2. สิ่งที่ทำให้ผู้บริการไม่พึงพอใจ

จากการวิเคราะห์กลุ่มข้อมูล พบว่าสิ่งที่ทำให้ผู้มารับบริการของกองนโยบายและแผน ไม่พึงพอใจเป็นเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนวิธี และคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1. กระบวนการทำงานหลายขั้นตอน ไม่มีแบบแผนที่ชัดเจน ทำให้ต้องขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยตรง
2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลแผน แบบฟอร์มต่างๆ บางครั้งไม่ได้แจ้งให้คณะหรือหน่วยงานให้รับทราบ
3. การทำงานที่เร่งด่วนเสมอ เพราะในส่วนของคณะและหน่วยงานต้องนำข้อมูลเข้าคณะกรรมการก่อนส่งข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัย เมื่อมีงานเร่งด่วน ทำให้ไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการ ส่งผลต่องานที่ส่งไปไม่มีคุณภาพ

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. ควรลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง กระชับ ชัดเจน
2. การตอบคำถามเจ้าหน้าที่ต้องมีความแม่นยำ ถูกต้อง
3. เพิ่มช่องทางการบริการออนไลน์
4. เพิ่มการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรรับทราบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์ม เอกสาร หรือข้อมูลต่างๆ
5. ควรปรับปรุงสารสนเทศทุกด้านให้ใช้งานเข้าถึงได้โดยง่าย
6. ทำคลิป VDO สอนการใช้งานระบบ ERP ผ่าน YouTube channel