

17/12/2564

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
กองนโยบายแผน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สุรียา เล้าประเสริฐ  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
ผู้สรุปและวิเคราะห์ข้อมูล

## บทสรุปผู้บริหาร

การจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายแผน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่มีต่อกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเพื่อให้กองนโยบายและแผนนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการภายในกองนโยบายและแผนต่อไป โดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่เคยใช้บริการของกองนโยบายและแผนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีรายละเอียดประกอบด้วย ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้าน ๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) คุณภาพการให้บริการ และตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน โดยผู้สำรวจให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม online ผ่านทาง Google Form และเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลมีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสำรวจมาจำนวน ๖๘ ราย ผู้สำรวจได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลสำรวจพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ,  $SD = .๗๕$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๗๙$ ) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๑$ ,  $SD = .๘๑$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ,  $SD = .๗๖$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๑๑$ ,  $SD = .๗๘$ ) ตามลำดับ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเป็นรายด้านดังต่อไปนี้ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ,  $SD = .๗๖$ ) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การติดต่อประสานงานได้รับความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ ,  $SD = .๘๓$ ) มีความโปร่งใสและความยุติธรรมในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๙๔$ ) มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๙๑$ ) ให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ ,  $SD = .๘๗$ ) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและดำเนินการได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = ๔.๑๐$ ,  $SD = .๘๗$ ) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ ,  $SD = .๘๖$ ) ตามลำดับ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๗๙$ ) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมารยาทมีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X} = ๔.๓๗$ ,  $SD = .๗๗$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๘๖$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ประสานงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๘๖$ ) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ ,  $SD = .๘๖$ ) และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = ๔.๒๑$ ,

SD = .๘๗) ตามลำดับ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๔.๑๑, SD = .๗๘) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{X}$  = ๔.๑๘, SD = .๙๐) มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = ๔.๐๙, SD = .๘๙) มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาให้บริการในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์ ( $\bar{X}$  = ๔.๐๙, SD = .๘๔) และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  = ๔.๐๗, SD = .๘๓) ตามลำดับ และ ๔) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๒๑, SD = .๘๑) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๘, SD = .๘๑) การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๕, SD = .๘๗) การได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน ( $\bar{X}$  = ๔.๒๒, SD = .๘๘) การได้รับบริการข้อมูลทันเวลาต่อการนำไปใช้ ( $\bar{X}$  = ๔.๑๖, SD = .๙๑) และมีการปรับปรุงการทำงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ( $\bar{X}$  = ๔.๑๖, SD = .๘๙) ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของระยะเวลาในการทำงาน โดยกองนโยบายและแผนควรให้เวลากับหน่วยงานในสังกัดที่จะต้องจัดทำแผน การปรับแก้ไขข้อมูล และในส่วนของ การติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณมีความถี่ในการรายงานผลมากเกินไปควรมีการติดตามความคืบหน้า ๓ สัปดาห์ครั้ง

## ที่มาและความสำคัญ

ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ องค์ประกอบที่ ๒ ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน โดยผลการประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ ๓.๕๑ ขึ้นไป จะได้ ๕ คะแนน นั้น

กองนโยบายและแผนจึงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่มีต่อกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการภายในกองนโยบายและแผน รวมถึงเป็นการตอบโจทยตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี ต่อไป

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่มีต่อกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒. เพื่อให้กองนโยบายและแผนนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการภายในกองนโยบายและแผนต่อไป

## ขอบเขต

๑. ขอบเขตทางด้านประชากร: ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ที่เคยใช้บริการของกองนโยบายและแผนตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ผู้บริหารของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้แก่ รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการกอง และรองผู้อำนวยการวิทยาลัย

๑.๒ ครู อาจารย์ ของหน่วยงานในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

๑.๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

๑.๔ อื่น ๆ ได้แก่ บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี

๒. ขอบเขตทางด้านเนื้อหาที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจมี ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) คุณภาพการให้บริการ

๓. ขอบเขตทางด้านระยะเวลา: ระยะเวลาในการสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่ ๑-๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรของกองนโยบายและแผนได้รับทราบข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน และสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานในด้านต่างๆให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วย ๓ ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ คือ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ และ ๔) คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบกับระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของตนเองมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน จำนวน ๑ ข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ผู้สำรวจขอความร่วมมือจากผู้บริหาร ครู อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เคยใช้บริการของกองนโยบายและแผนภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทำแบบสำรวจความพึงพอใจทางออนไลน์ผ่านทาง Google Form โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

## การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางโดยสรุปเป็นความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และข้อความเชิงบรรยาย

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน โดยใช้มาตราประมาณค่า (Rating scale) ๕ ระดับได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางโดยสรุปเป็นความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อความเชิงบรรยาย พร้อมทั้งแปลผลเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายที่กำหนด

## เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเคราะห์ข้อมูล)

เกณฑ์การแปลความหมายที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน ในครั้งนี้ ผู้สำรวจใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำค่าเฉลี่ยแปลผลเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายจากมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๙ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ - ๒.๕๙ หมายถึง ระดับน้อย/ต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ - ๓.๓๙ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง ระดับมาก/สูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด/สูงที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ ๑ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้านเพศ วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังรายละเอียดโดยสรุปดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
ชาย	๓๒	๔๗.๐๖
หญิง	๓๖	๕๒.๙๔
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นเพศหญิง ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ เพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖

#### ตารางที่ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๔๗
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓๓	๔๘.๕๓
ปริญญาโท	๓๒	๔๗.๐๖
ปริญญาเอก	๒	๒.๙๔
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโทในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาเป็นระดับปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรีตามลำดับ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๓ ปริญญาโท ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ ปริญญาเอก ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ และต่ำกว่าปริญญาตรี ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

### ตารางที่ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามตำแหน่ง

	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๒๓	๓๓.๘๒
ครู อาจารย์	๖	๘.๘๒
บุคลากรของหน่วยงานในสังกัด	๒๗	๓๘.๗๑
อื่น ๆ ได้แก่ บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี	๑๒	๑๗.๖๕
<b>รวม</b>	<b>๖๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัด รองลงมาผู้บริหาร บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี และครู อาจารย์ ตามลำดับ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานในสังกัด ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๑ ผู้บริหาร ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๒ บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ และครู อาจารย์ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกองนโยบายและแผนแบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยข้อคำถามจะเป็นมาตรฐานค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ให้ผู้ตอบเลือกตอบในระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของตนเองมากที่สุด

โดยเกณฑ์การแปลความหมาย (วิเคราะห์ข้อมูล) ที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผนในครั้งนี้ ผู้สำรวจใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำค่าเฉลี่ยแปลผลเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายจากมาตรฐานค่า ๕ ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๗๙ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด/ต่ำที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ – ๒.๕๙ หมายถึง ระดับน้อย/ต่ำ
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ – ๓.๓๙ หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ – ๔.๑๙ หมายถึง ระดับมาก/สูง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด/สูงที่สุด

## ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความหมาย
๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๐๐	.๘๖	มาก
๒ การติดต่อประสานงานได้รับความสะดวก	๔.๓๑	.๘๓	มากที่สุด
๓ ให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๔.๒๔	.๘๗	มากที่สุด
๔ มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	๔.๒๖	.๘๑	มากที่สุด
๕ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและดำเนินการได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๐	.๘๗	มาก
๖ มีความโปร่งใสและความยุติธรรมในการให้บริการ	๔.๒๖	.๘๔	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๐</b>	<b>.๗๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ,  $SD = .๗๖$ ) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การติดต่อประสานงานได้รับความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ ,  $SD = .๘๓$ ) มีความโปร่งใสและความยุติธรรมในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๘๔$ ) มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๖$ ,  $SD = .๘๑$ ) ให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ ,  $SD = .๘๗$ ) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและดำเนินการได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = ๔.๑๐$ ,  $SD = .๘๗$ ) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ ,  $SD = .๘๖$ ) ตามลำดับ

## ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความหมาย
๑ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๔.๒๖	.๘๖	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ประสานงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๖	.๘๖	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔.๒๒	.๘๖	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น	๔.๒๑	.๘๗	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๓๗	.๗๗	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๖</b>	<b>.๗๙</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = .79$ ) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD = .77$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = .86$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ประสานงาน และมีความพร้อม ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = .86$ ) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = .86$ ) และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .87$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความหมาย
๑ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.18	.90	มาก
๒ มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาให้บริการในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์	4.09	.84	มาก
๓ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.07	.83	มาก
๔ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ	4.09	.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = .78$ ) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = .90$ ) มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = .89$ ) มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาให้บริการในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = .84$ ) และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = .83$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความหมาย
๑ การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ	4.25	.87	มากที่สุด
๒ การได้รับบริการข้อมูลทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.16	.91	มาก
๓ การได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน	4.22	.88	มากที่สุด
๔ มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.16	.89	มาก
๕ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	4.28	.81	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>.81</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .51$ ) โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = .51$ ) การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.25$ ,  $SD = .57$ ) การได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = .58$ ) การได้รับบริการข้อมูลทันเวลาต่อการนำไปใช้ ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = .51$ ) และมีการปรับปรุงการทำงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = .59$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมทุกด้าน

ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความหมาย
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	.54	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	.58	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.21	.51	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.20	.55	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า สรุปความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = .55$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = .54$ ) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .51$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = .56$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = .58$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กองนโยบายและแผนควรให้เวลากับหน่วยงานที่จะต้องจัดทำแผน การปรับแก้ไขข้อมูล ให้มากกว่านี้
2. การติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณมีความถี่ใกล้เคียงกัน ทำให้ข้อมูลที่ยังงานไม่คืบหน้าควรเป็น ๓ สัปดาห์ครั้ง

สุรียา เล้าประเสริฐ  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
ผู้สรุปและวิเคราะห์ข้อมูล

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี  
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



## ตอนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อนโยบายและแผน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
๑.๒ การติดต่อประสานงานได้รับความสะดวก					
๑.๓ ให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
๑.๔ มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
๑.๕ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและดำเนินการได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๖ มีความโปร่งใสและความยุติธรรมในการให้บริการ					
<b>๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ประสานงาน และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น					
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค					
<b>๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย					
๓.๒ มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาให้บริการในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์					
๓.๓ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๓.๔ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
<b>๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>					
๔.๑ การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ					
๔.๒ การได้รับบริการข้อมูลทันเวลาต่อการนำไปใช้					
๔.๓ การได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน					
๔.๔ มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					
๔.๕ ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ					

## ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

บันทึกข้อความสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี  
สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กองนโยบายและแผน โทรศัพท์ ๐ ๒๔๘๒ ๒๑๗๔

ที่ รธ ๐๘๐๑/พ/๑๑๙

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/คณบดี/ผู้อำนวยการวิทยาลัย/รองผู้อำนวยการวิทยาลัย ครู อาจารย์  
เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานด้านนโยบายและแผน/ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี/  
ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าหน่วยงานขึ้นตรงต่ออธิการบดี

ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ ๒  
ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการของหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์  
จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการ  
การปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการภายในกองนโยบายและแผน รวมถึงเป็นการตอบใจพ้อยตามเกณฑ์ประกัน  
คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี โดยขอให้ท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวภายในวันที่  
๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดแบบสำรวจความพึงพอใจได้ตาม QR CODE หรือตามลิงค์ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายวีชรินทร์ อ่าวสินธุ์ศิริ)

รองอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



[shorturl.at/cpvFW](https://shorturl.at/cpvFW)