

**ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ
ของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จากแบบสอบถามจำนวน 138 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 86 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.32 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับผู้บริหาร จำนวน 28 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.56 ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน จำนวน 31 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 36.05 และระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 27 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.39 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีผลปรากฏดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

(n=86 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	25	29.1
หญิง	53	61.6
ไม่ระบุ	8	9.3
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	-	-
26 – 35 ปี	5	5.8
36 - 45 ปี	16	18.6
46 – 55 ปี	34	39.5
55 ปี ขึ้นไป	31	36.0
3. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	5	5.8
6 – 10 ปี	8	9.3
11 - 15 ปี	11	12.8
16 – 20 ปี	13	15.1
20 ปี ขึ้นไป	48	55.8
ไม่ระบุ	1	1.2

(n=86 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	44	51.2
ปริญญาโท	32	37.2
ปริญญาเอก	9	10.5
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	1	1.2
5. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	6	7.0
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	7	8.1
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	10	11.6
หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ	19	22.1
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย	5	5.8
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	22	25.6
อื่น ๆ	11	12.8
ไม่ระบุ	6	7.0
6. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	22	25.6
สำนัก/สถาบัน	22	25.6
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	23	26.7
ศูนย์วิทย์พัฒนา	16	18.6
ไม่ระบุ	3	3.5

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.6 และเพศชาย ร้อยละ 29.1

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 39.5 รองลงมา มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36 และอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 18.6

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55.8 รองลงมา ระหว่าง 16-20 ปี และระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 12.8

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.2 รองลงมา ปริญญาโท ร้อยละ 37.2 และปริญญาเอก ร้อยละ 10.5

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 25.6 รองลงมาเป็นหัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ ร้อยละ 22.1 และอื่น ๆ ร้อยละ 12.8

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง ร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ สาขาวิชา และสำนัก/สถาบัน เท่ากันคือ ร้อยละ 25.6 และศูนย์วิทย์พัฒนา ร้อยละ 18.6

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมาย

1. ระดับ (1) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 ความหมาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
2. ระดับ (2) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 ความหมาย มีความพึงพอใจน้อย
3. ระดับ (3) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 ความหมาย มีความพึงพอใจปานกลาง
4. ระดับ (4) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 ความหมาย มีความพึงพอใจมาก
5. ระดับ (5) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 ความหมาย มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหารฯ (n=28)		หน.ฝ่าย/เลขฯฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ(Knowledge)	3.52 (4)	.88	3.11 (3)	.84	3.22 (3)	.87	3.28 (3)	.87
2. ด้านความพร้อมในการให้บริการ (Service mind)	3.59 (4)	.95	3.27 (3)	.94	3.28 (3)	.98	3.38 (3)	.96
3. ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.58 (4)	1.0	3.25 (3)	.92	3.28 (3)	.94	3.37 (3)	.96
รวม	3.56 (4)	.92	3.21 (3)	.88	3.26 (3)	.90	3.34 (3)	.90

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ยกเว้น กลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=28)		หน.ฝ่าย/เลข ฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.75 (4)	1.08	3.29 (3)	1.07	3.26 (3)	.98	3.43 (3)	1.06
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.82 (4)	1.02	3.55 (4)	.93	3.52 (4)	.75	3.63 (4)	.91
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.79 (4)	1.03	3.03 (3)	1.25	3.11 (3)	1.19	3.30 (3)	1.20
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.36 (3)	1.42	2.74 (3)	1.29	3.15 (3)	1.13	3.07 (3)	1.30
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.68 (4)	1.28	3.55 (4)	.99	3.19 (3)	1.30	3.48 (3)	1.19
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.39 (3)	1.10	3.19 (3)	1.40	3.67 (4)	.78	3.41 (3)	1.14
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.25 (3)	1.43	2.55 (3)	1.23	2.93 (3)	1.21	2.90 (3)	1.31
8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)	3.46 (3)	1.20	3.03 (3)	1.22	2.89 (3)	1.45	3.13 (3)	1.30
9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.68 (4)	1.02	3.29 (3)	1.10	3.30 (3)	1.03	3.42 (3)	1.06
10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน	2.93 (3)	1.44	2.61 (3)	1.20	3.00 (3)	.96	2.84 (3)	1.22

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=28)		หน.ฝ่าย/เลข า (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e- Performance)	3.89 (4)	.74	3.58 (4)	.96	3.41 (3)	1.12	3.63 (4)	.96
12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.25 (3)	1.32	2.87 (3)	1.15	3.19 (3)	1.00	3.09 (3)	1.16
รวม	3.52 (4)	.88	3.11 (3)	.84	3.22 (3)	.87	3.28 (3)	.87

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ยกเว้น ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) อยู่ในระดับปานกลางและระดับมากจำนวนเท่ากัน

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนัก

และสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจเท่ากันคืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) ยกเว้น ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านการให้บริการ (Service mind) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=27)		หน.ฝ่าย/เลข า (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.82 (4)	1.06	3.61 (4)	.84	3.33 (3)	1.07	3.59 (4)	1.00
2. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.86 (4)	1.08	3.68 (4)	.98	3.33 (3)	1.07	3.63 (4)	1.05
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.82 (4)	1.02	3.45 (3)	.96	3.15 (3)	1.23	3.48 (3)	1.09
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.46 (3)	1.37	3.03 (3)	1.3	3.15 (3)	1.26	3.21 (3)	1.31
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.68 (4)	1.22	3.58 (4)	1.12	3.33 (3)	1.07	3.53 (4)	1.13
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.50 (4)	1.11	3.39 (3)	1.52	3.48 (3)	1.01	3.45 (3)	1.23

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านการให้บริการ (Service mind) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)
(n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=27)		หน.ฝ่าย/เลข ๓ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตรา ค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.32 (4)	1.44	2.71 (3)	1.35	3.11 (3)	1.15	3.03 (3)	1.33
8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุโครงการบริการ วิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)	3.54 (4)	1.20	2.97 (3)	1.45	3.26 (3)	1.29	3.24 (3)	1.33
9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความ เสี่ยงและควบคุมภายใน	3.71 (4)	1.05	3.48 (3)	1.0	3.37 (3)	1.11	3.52 (4)	1.05
10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการ แบ่งส่วนงาน	3.21 (3)	1.45	2.81 (3)	1.33	3.04 (3)	1.02	3.01 (3)	1.28
11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.93 (4)	1.05	3.55 (4)	1.21	3.44 (3)	1.12	3.64 (4)	1.14
12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.21 (3)	1.45	3.00 (3)	1.41	3.37 (3)	1.08	3.19 (3)	1.32
รวม	3.59 (4)	.95	3.27 (3)	.94	3.28 (3)	.98	3.38 (3)	.96

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) โดยภาพรวมและเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ข้อ 9 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน และข้อ 12 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจเท่ากันคืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=27)		หน.ฝ่าย/เลข า (n=31)		ผู้ปฏิบัติ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.79 (4)	1.19	3.52 (4)	.93	3.30 (3)	1.26	3.53 (4)	1.13
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.89 (4)	1.19	3.71 (4)	.97	3.59 (4)	.80	3.73 (4)	1.00
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.82 (4)	1.12	3.45 (3)	.92	3.37 (3)	1.08	3.55 (4)	1.05
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.82 (4)	1.12	3.45 (3)	.92	3.37 (3)	1.08	3.55 (4)	1.05
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.50 (4)	1.40	2.97 (3)	1.33	3.04 (3)	1.19	3.16 (3)	1.32
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.75 (4)	1.21	3.58 (4)	.96	3.41 (3)	1.08	3.58 (4)	1.08
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.46 (3)	1.20	3.19 (3)	1.45	3.63 (4)	.74	3.42 (3)	1.18
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.21 (3)	1.50	2.61 (3)	1.31	3.04 (3)	1.05	2.94 (3)	1.31
8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)	3.57 (4)	1.32	3.10 (3)	1.27	3.11 (3)	1.42	3.26 (3)	1.34

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=86 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=27)		หน.ฝ่าย/เลข า (n=31)		ผู้ปฏิบัติ (n=27)		รวม (n=86)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.54 (4)	1.14	3.48 (3)	.97	3.30 (3)	1.26	3.44 (3)	1.12
10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน	3.25 (3)	1.48	2.77 (3)	1.31	3.07 (3)	1.24	3.02 (3)	1.35
11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.79 (4)	1.20	3.55 (4)	1.18	3.26 (3)	1.29	3.53 (4)	1.22
12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.39 (3)	1.50	3.10 (3)	1.27	3.22 (3)	1.25	3.23 (3)	1.33
รวม	3.58 (4)	1.00	3.25 (3)	.92	3.28 (3)	.94	3.37 (3)	.96

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ข้อ 3 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และข้อ 12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจเท่ากันคืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ยกเว้น ยกเว้น ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

สรุปข้อเสนอแนะ

1. สิ่งที่ต้องการให้กองแผนงานดำรงไว้

- 1.1 ให้ความสำคัญเป็นกัลยาณมิตรในการประสานงาน
- 1.2 มี OSM ประจำแต่ละหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษาในเรื่องการจัดทำแผนฯ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแผนงาน/งบประมาณ และการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- 1.3 ระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการรายงานผลผ่านระบบ e-Performance ซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
- 1.4 การอบรมให้ความรู้ ข้อเสนอแนะต่างๆ ติดตาม ประเมินผล สนับสนุน ส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน
- 1.5 การให้ความรู้ และเผยแพร่ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและทันสมัย
- 1.6 ระบบการจัดทำแผนและติดตามที่ชัดเจน โดยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

2. สิ่ง que เห็นว่ากองแผนงานควรปรับปรุงแก้ไข

1. การให้หน่วยงานจัดทำข้อมูลใด ควรจัดทำ Template และทำตัวอย่างการกรอกข้อมูลประกอบ เพื่อความชัดเจนประกอบคำอธิบาย เพื่อเพิ่มความสะดวก/รวดเร็วในการทำงาน
2. ควรให้ระยะเวลาสำหรับให้หน่วยงานดำเนินการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า เนื่องจากปัจจุบันเป็นลักษณะให้ทำงานแบบใช้เวลาระงับขัด
3. การให้คำแนะนำในการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน/งบบริการสังคมข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน
4. ข้อมูลที่ให้ Key ในระบบ AE ควรเป็นข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานและตรงกับที่หน่วยงานแจ้ง
5. การปรับแก้ข้อมูลในระบบสามมิติทำได้ยากและไม่ชัดเจน และไม่ทราบว่าใครเป็นผู้ดูแลระบบ จึงไม่สามารถแจ้งให้แก้ไขข้อมูลได้ ควรมีการเวียนแจ้งให้หน่วยงานรับทราบ
6. การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและชุดวิชาในหลักสูตร ควรทำให้รวดเร็วกว่านี้ (ประธานชุดวิชาฝึกปฏิบัติ 54118) โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ ควรจัดทำ Template ให้หน่วยงานหรือคู่มือการวิเคราะห์/
8. ควรปรับวิธีหรือพัฒนางานการวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

9. เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีความรอบรู้หลายด้าน เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการเงิน โดยสามารถศึกษาหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เพื่อให้สามารถพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ให้การดำเนินงานต่างๆ สามารถเป็นไปตามแผนหรือโครงการที่กำหนดได้โดยมีอุปสรรคน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ (โดยเฉพาะข้อบังคับ กฎระเบียบเกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ) ซึ่งหากกิจกรรมใดยังไม่มีกฎระเบียบรองรับเจ้าหน้าที่ควรประสานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องหรือเสนอประเด็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสม เอื้อต่อการทำงานของหน่วยงานหลักมากที่สุด)

10. รูปแบบการประชุมแผนปฏิบัติการประจำปีราชการประจำปี ควรมีมาตรการควบคุมเวลาการประชุมให้มีประสิทธิภาพ

11. เอกสารประชุมแผนปฏิบัติการมีมากไป ควรลดลงเหลือเท่าที่จำเป็นหรือนำเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือมีเอกสารกลางเหมือนกันทุกคน และแยกเฉพาะตามหน่วยงาน

12. กองแผนงานควรปรับปรุงการกำหนด KPI ในคำรับรองฯ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรประกาศ/แจ้ง(ร่าง) KPI ให้หน่วยงานได้พิจารณาล่วงหน้า และควรมีคณะกรรมการกลางเป็นผู้ประสานการเจรจาต่อรอง KPI/ค่าเป้าหมายต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกหน่วยงาน ก่อนที่จะมีการลงนามในคำรับรองฯ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ สำนักงาน ก.พ.ร.ยังใช้อยู่ และมหาวิทยาลัยควรนำมาปรับใช้ เพื่อให้รายงานมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

13. พิธีลงนามคำรับรองฯ อาจไม่จำเป็นต้องยึดกับวิธีการ(เหมือนที่ทำอยู่) เพราะเสียเวลากับการลงนาม แต่สิ่งที่สำคัญที่ควรปรับปรุง คือต้องมีการกำหนด KPI/ค่าเป้าหมาย/ค่าน้ำหนักที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยการมีส่วนร่วมของทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งต้องลงนามร่วมกัน

14. ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีข้อมูลบริการ เพื่อใช้เป็น Base line ในการทำงานของหน่วยงาน

15. ควรจัดประชุมชี้แจงกิจกรรมที่ต้องดำเนินการให้ชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบเอกสารแนบต้องเป็นอะไรจะได้ไม่มีปัญหาเวลาดำเนินการ

16. การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ควรใช้ตัวชี้วัดที่ได้ตกลงกันแล้วกับหน่วยงาน ไม่ใช่เปลี่ยนหรือเพิ่มเติมมาใหม่ โดยที่หน่วยงานไม่ได้รับทราบมาก่อน

17. ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรระดับฝ่าย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อความชัดเจน ถูกต้อง และเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยโดยรวม

18. ควรพัฒนา Web Site ของกองแผนงานให้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มากกว่าที่มีในปัจจุบัน

19. ไม่ควรเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ (OSM) บ่อยเกินไป เพราะจะทำให้ขาดความต่อเนื่องในการติดต่อประสานงานและต้องเริ่มเรียนรู้เกี่ยวกับหน่วยงานใหม่ตลอดเวลา

20. ต้องการให้ OSM สามารถชี้แจงและอธิบายหรือเข้ามามีส่วนร่วมการจัดทำแผนฯ หรือการรายงานติดตามผลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่านี้

21. ควรให้แต่ละงานลงข้อมูลรายละเอียดในเอกสารตามหัวข้อที่กองแผนงานต้องการ แล้วส่งกลับไปยังกองแผนงาน เพื่อดำเนินการต่อไป เพราะบางหน่วยงานมีภาระงานมากแต่ขาดเจ้าหน้าที่ที่จะจัดทำข้อมูล