

**รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นตัวชี้วัด (ก5) ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ที่จะต้องทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านวิเคราะห์แผนและงบประมาณ วิเคราะห์และพัฒนาโครงสร้างและบริหารความเสี่ยง และให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

1. จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ 10 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงานหน่วยงานละ 3 ฉบับ รวมทั้งสิ้น จำนวน 138 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ประธานประจำสาขาวิชา/รองประธานประจำสาขาวิชา/ระดับผู้บริหารหน่วยงาน
2. หัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน
3. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2559 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.46 จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 138 ฉบับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบ มีระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท มีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานต่าง ๆ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง การใช้วาจาสุภาพ ความใส่ใจ การให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกหน่วยงาน ของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองแผนงาน หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ความสะดวกและคล่องตัวในการรับบริการ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง ความรอบรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำต่อผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยไม่ผิดพลาด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จากแบบสอบถามจำนวน 138 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.46 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับผู้บริหาร จำนวน 38 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 38 ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน จำนวน 36 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 36 และระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 26 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 26

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

(n=100 คน)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 32 | 32.00 |
| หญิง | 62 | 62.00 |
| ไม่ระบุ | 6 | 6.00 |

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

(n=100 คน)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 1 | 1.00 |
| 26 – 35 ปี | 13 | 13.00 |
| 36 - 45 ปี | 21 | 21.00 |
| 46 – 55 ปี | 27 | 27.00 |
| 55 ปี ขึ้นไป | 34 | 34.00 |
| ไม่ระบุ | 4 | 4.00 |
| 3. ประสบการณ์ทำงาน | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 10 | 10.00 |
| 6 – 10 ปี | 12 | 12.00 |
| 11 - 15 ปี | 10 | 10.00 |
| 16 – 20 ปี | 20 | 20.00 |
| 20 ปี ขึ้นไป | 45 | 45.00 |
| ไม่ระบุ | 3 | 3.00 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| ปริญญาตรี | 46 | 46.00 |
| ปริญญาโท | 44 | 44.00 |
| ปริญญาเอก | 10 | 10.00 |
| อื่น ๆ | - | - |
| ไม่ระบุ | - | - |
| 5. ตำแหน่ง | | |
| ประธานประจำสาขาวิชา | 6 | 6.00 |
| ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน | 7 | 7.00 |
| ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) | 7 | 7.00 |
| หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ | 26 | 26.00 |
| เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย | 13 | 13.00 |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป | 17 | 17.00 |
| อื่น ๆ | 16 | 16.00 |
| ไม่ระบุ | 8 | 8.00 |

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

(n=100 คน)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| 6. หน่วยงานที่สังกัด | | |
| สาขาวิชา | 16 | 16.00 |
| สำนัก/สถาบัน | 26 | 26.00 |
| กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) | 16 | 16.00 |
| ศูนย์วิทย์พัฒนา | 25 | 25.00 |
| ไม่ระบุ | 17 | 17.00 |

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้
 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62 และเพศชาย ร้อยละ 32
 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 34 รองมีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 27 และมีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 21

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45
 รองลงมา ระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 20 และระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 10

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46
 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 44 และปริญญาเอก ร้อยละ 10

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหน.งาน/หน.เลขานุการกิจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 26 รองลง
 เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 17 และเป็นเลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย ร้อยละ 13

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสำนัก/สถาบัน ร้อยละ 26 รองลงมาศูนย์
 วิทย์พัฒนา ร้อยละ 25 กอง/หน่วยงานเทียบเท่ากอง และสาขาวิชา มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 16

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 2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------|-----|-------------------------|-----|-----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหารฯ (n=38) | | หน.ฝ่าย/เลขฯฯ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติฯ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 3.64 (4) | .64 | 3.58 (4) | .72 | 3.59 (4) | .61 | 3.60 (4) | .66 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.82 (4) | .49 | 3.76 (4) | .72 | 3.81 (4) | .56 | 3.79 (4) | .59 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.74 (4) | .54 | 3.63 (4) | .75 | 3.69 (4) | .68 | 3.69 (4) | .65 |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 3.73 (4) | .53 | 3.63 (4) | .74 | 3.75 (4) | .61 | 3.70 (4) | .63 |
| รวม | 3.75 (4) | .51 | 3.65 (4) | .70 | 3.71 (4) | .55 | 3.70 (4) | .59 |

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

ตาราง 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี
 งบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบ
 แบบสอบถาม

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|---|---------------------|-----|------------------------|------|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย | 3.76 (4) | .79 | 3.78 (4) | .83 | 3.69 (4) | .74 | 3.75 (4) | .78 |
| 2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.82 (4) | .83 | 3.97 (4) | .77 | 3.88 (4) | .71 | 3.89 (4) | .78 |
| 3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.71 (4) | .80 | 3.78 (4) | .83 | 3.65 (4) | .74 | 3.72 (4) | .79 |
| 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน | 3.58 (4) | .83 | 3.56 (4) | .77 | 3.69 (4) | .68 | 3.60 (4) | .71 |
| 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ | 3.71 (4) | .73 | 3.81 (4) | .75 | 3.73 (4) | .67 | 3.75 (4) | .72 |
| 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) | 3.79 (4) | .74 | 3.75 (4) | .77 | 3.85 (4) | .73 | 3.79 (4) | .74 |
| 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ | 3.45 (3) | .72 | 3.31 (3) | .86 | 3.23 (3) | .81 | 3.34 (3) | .79 |
| 8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) | 3.71 (4) | .65 | 3.25 (3) | .97 | 3.46 (3) | .76 | 3.48 (3) | .82 |
| 9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | 3.53 (4) | .76 | 3.36 (3) | 1.01 | 3.35 (3) | .98 | 3.42 (3) | .91 |

ตาราง 2.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบ
แบบสอบถาม (ต่อ)

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|---|---------------------|-----|------------------------------|------|----------------------|------|----------------|------|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน้าฝ่าย/เลขานุการ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน | 3.32 (3) | .96 | 3.11 (3) | 1.06 | 3.08 (3) | 1.13 | 3.18 (3) | 1.04 |
| 11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) | 3.79 (4) | .70 | 3.78 (4) | .87 | 3.92 (4) | .56 | 3.82 (4) | .73 |
| 12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการวางแผนและการตัดสินใจ | 3.53 (4) | .83 | 3.47 (3) | .94 | 3.58 (4) | .76 | 3.52 (4) | .85 |
| รวม | 3.64 (4) | .64 | 3.58 (4) | .73 | 3.59 (4) | .61 | 3.60 (4) | .66 |

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ข้อ 8 การวิเคราะห์งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ข้อ 9 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) และข้อ 12 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ข้อ 8 การวิเคราะห์งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ข้อ 9 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--|---------------------|-----|------------------------|-----|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย | 3.89 (4) | .56 | 3.83 (4) | .81 | 3.96 (4) | .53 | 3.89 (4) | .65 |
| 2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.87 (4) | .53 | 3.97 (4) | .77 | 4.00 (4) | .69 | 3.94 (4) | .66 |
| 3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.84 (4) | .55 | 3.78 (4) | .76 | 3.88 (4) | .59 | 3.83 (4) | .64 |
| 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน | 3.79 (4) | .53 | 3.64 (4) | .80 | 3.88 (4) | .59 | 3.76 (4) | .65 |

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|---|---------------------|-----|--------------------------|-----|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน.ฝ่าย/เลขานุ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ | 3.87 (4) | .53 | 3.83 (4) | .74 | 3.92 (4) | .69 | 3.87 (4) | .65 |
| 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) | 3.92 (4) | .54 | 3.97 (4) | .74 | 4.00 (4) | .63 | 3.96 (4) | .63 |
| 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ | 3.68 (4) | .70 | 3.64 (4) | .83 | 3.50 (4) | .58 | 3.62 (4) | .72 |
| 8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) | 3.76 (4) | .59 | 3.58 (4) | .91 | 3.77 (4) | .71 | 3.70 (4) | .74 |
| 9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | 3.82 (4) | .56 | 3.72 (4) | .88 | 3.65 (4) | .85 | 3.74 (4) | .76 |
| 10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน | 3.66 (4) | .74 | 3.58 (4) | .84 | 3.58 (4) | .90 | 3.61 (4) | .81 |
| 11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) | 3.95 (4) | .57 | 3.94 (4) | .83 | 3.85 (4) | .67 | 3.92 (4) | .69 |
| 12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการวางแผนและการตัดสินใจ | 3.74 (4) | .60 | 3.58 (4) | .94 | 3.77 (4) | .59 | 3.69 (4) | .73 |
| รวม | 3.82 (4) | .49 | 3.76 (4) | .72 | 3.81 (4) | .56 | 3.79 (4) | .59 |

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--|---------------------|-----|------------------------|-----|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย | 3.84 (4) | .59 | 3.64 (4) | .80 | 3.81 (4) | .69 | 3.76 (4) | .70 |
| 2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.87 (4) | .58 | 3.81 (4) | .86 | 3.73 (4) | .72 | 3.81 (4) | .72 |
| 3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.82 (4) | .56 | 3.53 (4) | .81 | 3.73 (4) | .72 | 3.69 (4) | .70 |
| 4. การวิเคราะห์และจัดหางบประมาณแผ่นดิน | 3.74 (4) | .60 | 3.56 (4) | .81 | 3.77 (4) | .71 | 3.68 (4) | .71 |
| 5. การวิเคราะห์และจัดหางบประมาณเงินรายได้ | 3.71 (4) | .61 | 3.64 (4) | .76 | 3.73 (4) | .72 | 3.69 (4) | .69 |
| 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) | 3.76 (4) | .59 | 3.72 (4) | .81 | 3.73 (4) | .67 | 3.74 (4) | .69 |
| 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ | 3.63 (4) | .67 | 3.47 (3) | .77 | 3.62 (4) | .98 | 3.57 (4) | .79 |
| 8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) | 3.82 (4) | .61 | 3.58 (4) | .84 | 3.62 (4) | .75 | 3.68 (4) | .74 |

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--|---------------------|-----|------------------------------|-----|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน้าฝ่าย/เลขานุการ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | 3.71 (4) | .61 | 3.64 (4) | .86 | 3.65 (4) | .69 | 3.67 (4) | .73 |
| 10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน | 3.58 (4) | .76 | 3.56 (4) | .77 | 3.54 (4) | .81 | 3.56 (4) | .77 |
| 11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) | 3.79 (4) | .58 | 3.81 (4) | .86 | 3.77 (4) | .71 | 3.79 (4) | .71 |
| 12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ | 3.66 (4) | .63 | 3.64 (4) | .83 | 3.62 (4) | .70 | 3.64 (4) | .72 |
| รวม | 3.74 (4) | .54 | 3.63 (4) | .75 | 3.69 (4) | .68 | 3.69 (4) | .65 |

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ทั้งหมดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

ตาราง 2.6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--|---------------------|-----|-----------------------------|-----|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน.ฝ่าย/เลขานุการ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย | 3.79 (4) | .66 | 3.75 (4) | .81 | 3.85 (4) | .61 | 3.79 (4) | .66 |
| 2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.82 (4) | .65 | 3.86 (4) | .80 | 3.77 (4) | .59 | 3.82 (4) | .65 |
| 3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย | 3.76 (4) | .59 | 3.64 (4) | .93 | 3.81 (4) | .63 | 3.76 (4) | .59 |
| 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน | 3.74 (4) | .55 | 3.61 (4) | .77 | 3.85 (4) | .61 | 3.74 (4) | .55 |
| 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ | 3.74 (4) | .60 | 3.89 (4) | .78 | 3.92 (4) | .69 | 3.74 (4) | .60 |
| 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) | 3.81 (4) | .62 | 3.69 (4) | .82 | 3.88 (4) | .77 | 3.81 (4) | .62 |
| 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ | 3.51 (4) | .73 | 3.47 (3) | .77 | 3.62 (4) | .75 | 3.51 (4) | .73 |
| 8. การวิเคราะห์งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) | 3.66 (4) | .58 | 3.44 (3) | .88 | 3.69 (4) | .68 | 3.66 (4) | .58 |
| 9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | 3.66 (4) | .63 | 3.53 (4) | .97 | 3.62 (4) | .85 | 3.66 (4) | .63 |
| 10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน | 3.47 (3) | .72 | 3.42 (3) | .84 | 3.50 (4) | .95 | 3.47 (3) | .72 |

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2559 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=100 คน)

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--|---------------------|-----|------------------------------|-----|----------------------|-----|----------------|-----|
| | ผู้บริหาร (n=38) | | หน้าฝ่าย/เลขานุการ (n=36) | | ผู้ปฏิบัติ (n=26) | | รวม (n=100) | |
| | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S | \bar{X} | S |
| 11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) | 3.82 (4) | .61 | 3.78 (4) | .83 | 3.88 (4) | .65 | 3.82 (4) | .61 |
| 12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ | 3.71 (4) | .65 | 3.53 (4) | .91 | 3.62 (4) | .90 | 3.71 (4) | .65 |
| รวม | 3.73 (4) | .53 | 3.63 (3) | .74 | 3.75 (4) | .61 | 3.73 (4) | .53 |

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ยกเว้นข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่มปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ข้อ 8 การวิเคราะห์งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ยกเว้น ข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$)

สรุปข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้ว

(3 คน)

ข้อควรปรับปรุง

- ควรดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม หรือก่อนไตรมาสแรก (2 คน)

- ควรมีการวิเคราะห์และจัดทำเรื่องการปรับโครงสร้างหน่วยงานใหม่ เนื่องจากโครงสร้างภาระงานในปัจจุบันไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ (2 คน)

- ควรมีการจัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนการจัดทำแผน พร้อมกำหนดแบบฟอร์ม เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน (2 คน)

- ข้อมูลที่หน่วยงานบันทึกในระบบ 3 มิติ เช่น PL หรือ AE ควรนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องจัดทำเป็นโปรแกรม Excel อีกรอบ (1 คน)

- ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติราชการประจำปี คำรับรองฯ และตัวชี้วัดบางตัวซ้ำกัน ควรให้บันทึกข้อมูลลงระบบใดระบบหนึ่งเท่านั้น (1 คน)

- ควรมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การตั้งเงินเดือนของ อ.พิเศษประจำหลักสูตร ควรประสานกับทางกองการเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย (1 คน)

- ควรเน้นการมีส่วนร่วม (ใช้ Road Map + Workshop) โดยใช้เครื่องมือ 3 ประการ (1 คน)

(1) Balanced Scorecard

(2) The strategy focused organization

(3) Strategy Map

- ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ให้มีการบูรณาการทั้งในแนวตั้งและแนวนอน (1 คน)

- ควรลดขั้นตอนหรือปรับให้กระชับและชัดเจน (1 คน)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

- ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงานให้บริการตอบคำถาม และให้คำปรึกษาดี มีความชัดเจน (7 คน)

ข้อควรปรับปรุง

- ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในเรื่องการรับโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ตอบคำถามไม่สุภาพ ควรจะพูดจาหรือให้ข้อมูลที่ดีกับผู้สอบถาม และรับเรื่องติดต่อจากหน่วยงานไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ติดต่อกลับ (2 คน)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

- ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นกองแผนงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีให้กับผู้รับบริการ (3 คน)

ข้อควรปรับปรุง

- กองแผนงาน ควรจะนำข้อมูลด้านการวิเคราะห์ต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์กับบุคลากรและหน่วยงาน ขึ้นระบบ e-service ของกองแผนงานให้มากขึ้น และเวียนแจ้งหน่วยงานให้ทราบเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป (2 คน)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

- ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่ากองแผนงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ

(6 คน)

ข้อควรปรับปรุง

- เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแทน ในกรณีที่ OSM ในหน่วยงานนั้นๆ ไม่อยู่ และในกรณีเป็นงานที่เร่งด่วนต้องการคำตอบที่เร็วที่สุด (3 คน)

- เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณควรศึกษาและทำความเข้าใจในหลักการจำแนกประเภทรายจ่าย ตามที่สำนักงบประมาณฯ กำหนด เพื่อประกอบการพิจารณาว่ารายการใด ควรอยู่ในหมวดรายจ่าย ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน/สิ่งก่อสร้าง หรือค่าวัสดุ (1 คน)

- เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ แต่ควรศึกษารายละเอียดในการวิเคราะห์การจัดสรรงบประมาณต่างๆ พร้อมทั้งแจ้งขั้นตอนแนวปฏิบัติให้ทราบด้วย (1 คน)