

**รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ซึ่งจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน พัฒนาโครงสร้าง ติดตามและประเมินผล ตลอดจนให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำหรับการพัฒนาบุคลากรกองแผนงานให้มีศักยภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

1. จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบหน่วยงานหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนา 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. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 20 สิงหาคม 2561 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 94 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 68.11 จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 138 ฉบับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบ มีระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท มีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกหน่วยงานตามลำดับก่อนและหลัง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยตรงประเด็น ใช้งานจากสุภาพ อ่อนน้อม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองแผนงาน หมายถึง ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สถานที่ตั้งของหน่วยงานเป็นสัดส่วน มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการกับผู้รับได้ตรงความต้องการ ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ถูกต้อง และครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จากแบบสอบถามจำนวน 138 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 94 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 68.11 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับผู้บริหาร จำนวน 28 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 29.79 ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน จำนวน 31 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.98 ระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 35 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.23

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

(n=94 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	23	24.47
หญิง	59	62.76
ไม่ระบุ	12	12.77

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

(n=94 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.06
26 – 35 ปี	3	3.19
36 - 45 ปี	27	28.72
46 – 55 ปี	23	24.47
55 ปี ขึ้นไป	35	37.23
ไม่ระบุ	5	5.32
3. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	6	6.38
6 – 10 ปี	12	12.77
11 - 15 ปี	11	11.70
16 – 20 ปี	6	6.38
20 ปี ขึ้นไป	58	61.70
ไม่ระบุ	1	1.06
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	54	57.45
ปริญญาโท	32	34.04
ปริญญาเอก	5	5.32
อื่น ๆ	2	2.13
ไม่ระบุ	1	1.06
5. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	1	1.06
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	6	6.38
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	10	10.64
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย	6	6.38
หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ	30	31.91
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	18	19.15
อื่น ๆ	15	15.96
ไม่ระบุ	8	8.51

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

(n=94 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	10	10.64
สำนัก/สถาบัน	25	26.60
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	27	28.72
ศูนย์วิทย์พัฒนา	21	22.34
อื่น ๆ	2	2.13
ไม่ระบุ	9	9.57

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.76 และเพศชาย ร้อยละ 24.47

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 37.23 รองมีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 28.72 และมีอายุ 46 - 45 ปี ร้อยละ 24.47

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 61.70 รองลงมา ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 12.77 และระหว่าง 11 - 15 ปี ร้อยละ 11.70

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.45 รองลงมา ปริญญาโท ร้อยละ 34.04 และปริญญาเอก ร้อยละ 5.32

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหน.งาน/หน.เลขานุการกิจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.91 รองลง เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 19.15 และผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ร้อยละ 10.64

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ร้อยละ 28.72 รองลงมาสำนัก/สถาบัน ร้อยละ 26.60 และศูนย์วิทย์พัฒนา ร้อยละ 22.34

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมาย

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

ตาราง 2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหารฯ (n=28)		หน.ฝ่าย/เลขฯฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=35)		รวม (n=94)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.83 (4)	.57	3.67 (4)	.63	3.51 (4)	.57	3.66 (4)	.60
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96 (4)	.65	3.86 (4)	.66	3.81 (4)	.67	3.87 (4)	.66
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96 (4)	.65	3.75 (4)	.59	3.69 (4)	.65	3.79 (4)	.64
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94 (4)	.63	3.75 (4)	.67	3.64 (4)	.77	3.77 (4)	.70
รวม	3.92 (4)	.59	3.76 (4)	.60	3.66 (4)	.62	3.77 (4)	.61

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.79$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.75$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มระดับ ผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.69$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตาราง 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี พ.ศ. 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=28)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=35)		รวม (n=94)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	3.86 (4)	.65	3.71 (4)	.74	3.60 (4)	.60	3.71 (4)	.67
2. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	3.82 (4)	.67	3.61 (4)	.88	3.54 (4)	.66	3.65 (4)	.74
3. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.75 (4)	.70	3.61 (4)	.71	3.37 (3)	.69	3.56 (4)	.71
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.82 (4)	.72	3.87 (4)	.72	3.57 (4)	.81	3.74 (4)	.76
5. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.00 (4)	.77	3.87 (4)	.72	3.60 (4)	.77	3.81 (4)	.77
6. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.79 (4)	.83	3.45 (4)	.85	3.34 (3)	.68	3.51 (4)	.80
7. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.71 (4)	.71	3.48 (3)	.89	3.40 (3)	.77	3.52 (4)	.80
8. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.86 (4)	.76	3.90 (4)	.65	3.63 (4)	.65	3.79 (4)	.69
9. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.86 (4)	.76	3.48 (4)	.81	3.51 (4)	.78	3.61 (4)	.79
รวม	3.83 (4)	.57	3.67 (4)	.63	3.51 (4)	.57	3.66 (4)	.60

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ ข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ($\bar{X} = 3.79$) และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้
ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) และข้อ 9 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.86$) และ ข้อ 2 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ ข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X} = 3.87$) และ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ยกเว้นข้อ 7 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ($\bar{X} = 3.40$) ข้อ 3 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน

($\bar{X} = 3.37$) และข้อ 6 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ ($\bar{X} = 3.34$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.63$) รองมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.60$) และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตาราง 2.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=28)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=35)		รวม (n=94)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.11 (4)	.74	3.94 (4)	.68	3.82 (4)	.80	3.95 (4)	.74
2. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.04 (4)	.69	3.90 (4)	.65	3.79 (4)	.73	3.90 (4)	.69
3. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.96 (4)	.64	3.84 (4)	.64	3.79 (4)	.81	3.86 (4)	.70
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	4.04 (4)	.69	3.90 (4)	.70	3.97 (4)	.67	3.97 (4)	.68
5. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.89 (4)	.77	3.94 (4)	.85	3.91 (4)	.79	3.91 (4)	.80
6. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.86 (4)	.65	3.74 (4)	.89	3.62 (4)	.78	3.73 (4)	.78
7. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.86 (4)	.70	3.74 (3)	.96	3.71 (3)	.80	3.76 (4)	.83
8. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี(e-Performance)	3.96 (4)	.74	4.00 (4)	.68	3.88 (4)	.77	3.95 (4)	.73
9. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.93 (4)	.77	3.71 (4)	.78	3.76 (4)	.74	3.80 (4)	.76
รวม	3.96 (4)	.65	3.86 (4P)	.66	3.81 (4)	.67	3.87 (4)	.66

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.95$) และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ข้อ 2 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.04$) และข้อ 3 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน และข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.94$) และข้อ 2 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X} = 3.91$) และข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=28)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=35)		รวม (n=94)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.11 (4)	.79	3.74 (4)	.77	3.71 (4)	.72	3.84 (4)	.77
2. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.04 (4)	.74	3.65 (4)	.80	3.62 (4)	.74	3.75 (4)	.77
3. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.96 (4)	.96	3.71 (4)	.64	3.56 (4)	.70	3.73 (4)	.69
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	4.04 (4)	.74	3.81 (4)	.65	3.79 (4)	.77	3.87 (4)	.73
5. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.96 (4)	.74	3.84 (4)	.58	3.82 (4)	.76	3.87 (4)	.69
6. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.93 (4)	.66	3.58 (4)	.85	3.59 (4)	.70	3.69 (4)	.75
7. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.86 (4)	.76	3.84 (4)	.58	3.68 (4)	.73	3.78 (4)	.70
8. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.86 (4)	.80	3.97 (4)	.48	3.76 (4)	.74	3.86 (3)	.68
9. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.89 (4)	.68	3.65 (4)	.80	3.68 (4)	.68	3.73 (4)	.72
รวม	3.96 (4)	.65	3.75 (4)	.59	3.69 (4)	.65	3.79 (4)	.64

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ ข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ($\bar{X}=3.86$) และข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.84$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้
ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) รองลงมาคือ ข้อ 2 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.04$) และข้อ 3 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=3.97$) รองลงมาคือ ข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และ ข้อ 7 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=3.84$) และข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=3.74$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และ

อัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนในข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ ข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.79$) และข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2561 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=28)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=31)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=35)		รวม (n=94)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.04 (4)	.69	3.74 (4)	.77	3.74 (4)	.83	3.83 (4)	.77
2. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.00 (4)	.67	3.71 (4)	.82	3.68 (4)	.81	3.78 (4)	.78
3. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.86 (4)	.70	3.65 (4)	.80	3.56 (4)	.70	3.68 (4)	.74
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.96 (4)	.64	3.87 (4)	.67	3.82 (4)	.80	3.88 (4)	.70
5. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.00 (4)	.67	3.90 (4)	.60	3.68 (4)	.88	3.85 (4)	.74
6. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.79 (4)	.69	3.55 (4)	.92	3.41 (3)	.92	3.57 (4)	.86
7. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.93 (4)	.72	3.74 (4)	.77	3.62 (4)	.92	3.75 (4)	.82
8. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.00 (4)	.72	3.94 (4)	.57	3.68 (4)	.91	3.86 (4)	.76
9. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.96 (4)	.69	3.71 (4)	.69	3.56 (4)	.96	3.73 (4)	.81
รวม	3.94 (4)	.63	3.75 (4)	.67	3.64 (4)	.77	3.77 (4)	.70

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ($\bar{X}=3.86$) และข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X}=3.85$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้
ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) รองลงมาคือ ข้อ 2 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.00$) และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 9 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X}=3.90$) และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ($\bar{X}=3.87$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) ยกเว้น ข้อ 6 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และปฏิบัติราชการ

ประจำปี ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.74$) และข้อ 2 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

สรุปข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 2 คน)

- ขั้นตอนการให้บริการดีอยู่แล้ว เอื้อประโยชน์ให้หน่วยงานพอสมควร
- มีกระบวนการและขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 9 คน)

- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เป็นไปอย่างล่าช้ามาก ควรมีวิธีการที่จะทำให้เกิดแผน ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ได้นำไปถ่ายทอดสู่แผนยุทธศาสตร์ของ หน่วยงานได้ทัน

- ควรใช้แบบฟอร์มการคิดงบประมาณจัดทำแผนปฏิบัติราชการฯ เดิม
- เป้าหมายการศึกษาหรือแบบฟอร์มที่ให้บทวนเป้าฯ ควรใช้แบบฟอร์มเดียวกัน
- ควรให้เวลาในการคิดและดำเนินการให้มากกว่านี้
- แบบฟอร์มคำของบประมาณเงินรายได้มีรายละเอียดมากเกินไป ขอให้มีการพิจารณาบทวนให้ เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อประหยัดทรัพยากร (กระดาษ)

- ควรมีการลดขั้นตอนในการวิเคราะห์ให้กระชับมากขึ้น เพื่อจะได้มีเวลาในการตรวจสอบ และกอง แผนงานควรเตรียมข้อมูลว่าสิ่งใดทำได้หรือสิ่งใดทำไม่ได้

- การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ถ้าวิเคราะห์แผนฯ จะไม่เกิดประโยชน์ ควรยกเลิก การจัดทำแผนฯ บริหารความเสี่ยง

- การติดตามผลการดำเนินงาน AE ในระบบ 3 มิติ มีความซ้ำซ้อนกับการรายงานผล e-Performance ระบบ 3 มิติ ที่ใช้ในการรายงานไม่เสถียรเท่าที่ควร

- ควรนำผลการดำเนินงานที่เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลในระบบ 3 มิติ มาใช้งาน โดยการป้อนรายงาน ออกมาโดยไม่ต้องให้ศูนย์ฯ ป้อนเอกสารออกมา และจัดทำรายงานเป็นเอกสารจัดส่งให้อีกครั้ง เช่น รายงาน การใช้จ่ายงบประมาณ รายงานรายรับเงินรายได้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.76 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 7 คน)

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดี มีน้ำใจ ช่วยเหลือ แนะนำข้อมูลอันเป็นประโยชน์
- เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ มีความรับผิดชอบสูง ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานดีมาก
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการดีมาก ให้บริการตอบปัญหากับทางศูนย์ฯ ได้อย่างเข้าใจ และเข้าใจระบบงานของศูนย์ฯ เป็นอย่างดี

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 5 คน)

- การวิเคราะห์จัดทำแผนในเรื่องต่างๆ ของมหาวิทยาลัยถือเป็นหัวใจหลักในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน แต่เนื่องจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีจำนวนมาก ปัญหาที่แตกต่างกัน กระบวนการทำงานก็แตกต่างกัน ดังนั้น ในฐานะหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางอย่างกองแผนงาน จำเป็นต้องรู้ถึงกระบวนการหลักของแต่ละหน่วยงานด้วย โดยเฉพาะกระบวนการด้านการศึกษา เช่น การผลิต/ปรับปรุงหลักสูตร การผลิตชุดวิชาการงานอาจารย์และจำนวนอาจารย์ เป็นต้น ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการทำงานอย่างแท้จริง รู้แต่เพียงหลักการแต่ไม่เคยทราบถึงการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่กองแผนงานควรต้องเรียนรู้ในเรื่องดังกล่าวให้เข้าใจมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ติดประชุมบ่อยครั้ง บางครั้งมีปัญหาจะสอบถามไม่ค่อยอยู่
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายให้เกิดความกระจ่างชัดเจนได้
- ควรมีการประชุมเตรียมความพร้อมในการกรอกข้อมูล e-Performance ผ่าน webcasting และมีการประชุมหลังกรอกข้อมูลแต่ละไตรมาสผ่าน webcasting เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจถึงสาเหตุที่ได้คะแนนน้อย
- ณ วันนี้ยังไม่เห็นคำรับรองฯ ฉบับลงนามเผยแพร่ผ่าน web กองแผนงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 1 คน)

- สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 1 คน)

- สถานที่ยังคับแคบ อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุมยังต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถใช้งานได้ดี

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 2 คน)

- คุณภาพการให้บริการดี

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 3 คน)

- คุณภาพการให้บริการ ธรรมดา
 - ด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ ไม่มีความเป็นปัจจุบัน เนื่องจากข้อมูลต่างๆ แต่ละหน่วยงานไม่มีการจัดเก็บและการรายงานอย่างเป็นระบบ จึงเป็นไปได้ยากต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การได้ข้อมูลต่างๆ เป็นไปได้ยาก และใช้ระยะเวลามาก แม้แต่ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นมหาวิทยาลัยยังไม่สามารถจัดทำได้อย่างเป็นระบบ หากต้องการพัฒนามหาวิทยาลัยระบบฐานข้อมูลและการเข้าถึงจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ
 - การของบประมาณไม่ตรงเป้าประสงค์ของผู้ขอ จึงทำให้ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ขอ (ควรติดต่อกับต้นเรื่องโดยตรง) เพราะต้นเรื่องไม่ได้ไปร่วมประชุมชี้แจงรายละเอียดทำให้การอนุมัติงบฯไม่ตรงตามความต้องการที่ขอ
-