

**รายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)**

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจําอย่างต่อเนื่อง

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ ติดตามและประเมินผล และสารสนเทศ ตลอดจนให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ ได้มีการพัฒนารูปแบบสารสนเทศ โดยนำ Power BI ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วย วิเคราะห์สรุปผลข้อมูล ซึ่งสามารถแสดงผลในรูปแบบกราฟ ตาราง และสรุปผล ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้ได้ง่ายและสะดวก ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรกองแผนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบด้วย สาขาวิชา 12 สาขา หน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 หน่วยงาน และศูนย์วิทยพัฒนา มสธ 10 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบด้วย สาขาวิชา 12 สาขา จำนวน 36 คน หน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 หน่วยงาน จำนวน 72 คน และศูนย์วิทยพัฒนา มสธ 10 แห่ง จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 138 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ สร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 1 ฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามรวมจำนวน 46 หน่วยงาน โดยกำหนดให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ หน่วยงานละ 3 ฉบับ คิดเป็นผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 138 ฉบับ ซึ่งประกอบด้วย สาขาวิชา 12 สาขา หน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 หน่วยงาน และศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ 10 แห่ง โดยจัดส่งบันทึกพร้อม QR Code ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงาน ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 13 - 30 กรกฎาคม 2563 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ มีผู้แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 66 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47.83 ของจำนวนผู้แบบสอบถามทั้งหมด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. กองแผนงานได้รับทราบค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ในเรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)
2. ได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จากจำนวนแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 66 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47.83 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	14	21.2
หญิง	52	78.8
ไม่ระบุ		
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	-	-
26 – 35 ปี	5	7.6
36 - 45 ปี	20	30.3
46 – 55 ปี	22	33.3
55 ปี ขึ้นไป	19	28.8
ไม่ระบุ	-	-
3. ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	8	12.1
อาจารย์	-	-
เลขานุการสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์ฝ่าย /หัวหน้างาน	21	31.8
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง	32	48.5
อื่น ๆ	5	7.6
ไม่ระบุ	-	-
4. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	7	10.6
สำนัก/สถาบัน	17	25.8
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	19	28.8
ศูนย์วิทยพัฒนา	20	30.3
อื่น ๆ	3	4.5
ไม่ระบุ	-	-

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)		
การตัดสินใจในการบริหาร	12	18.2
การเรียนการสอน	1	1.5
การวิจัย	1	1.5
การวางแผน/ประกอบการทำงาน	51	77.3
อื่น ๆ	1	1.5
ไม่ระบุ	-	-

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.8 และเพศชาย ร้อยละ 21.2

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46- 55 ปี ร้อยละ 33.3 รองมีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 30.3 และมีอายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.8

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 48.5 รองเป็นเลขานุการสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์ฝ่าย/หัวหน้างาน ร้อยละ 31.8 และผู้บริหาร ร้อยละ 12.1

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือศูนย์วิทยพัฒนา ร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ร้อยละ 28.8 และสำนัก/สถาบัน ร้อยละ 25.8

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อการวางแผน/ประกอบการทำงาน ร้อยละ 77.3 รองลงคือนำไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหาร ร้อยละ 18.2 และนำไปใช้ในการเรียนการสอน การวิจัย และอื่น ๆ ร้อยละ 1.5

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 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของ กองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมและรายข้อ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ (n=66)		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.85	.76	4	มาก
2. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล	3.92	.69	4	มาก
3. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหาและสืบค้น	3.89	.77	4	มาก
4. สารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	3.89	.73	4	มาก
5. สารสนเทศเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	3.94	.78	4	มาก
รวม	3.90	.64	4	มาก

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$)

ตาราง 2.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของ
กองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมและรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบ
แบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ									
	ผู้บริหารฯ (n=8)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=21)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=32)		อื่น ๆ (n=5)		รวม (n=66)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25 (4)	.46	4.05 (4)	.59	3.56 (4)	.76	4.20 (4)	1.30	3.85 (4)	.77
2. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล	4.25 (4)	.46	3.90 (4)	.62	3.81 (4)	.74	4.20 (4)	.84	3.92 (4)	.69
3. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหาและสืบค้น	4.13 (4)	.64	3.81 (4)	.81	3.91 (4)	.73	3.80 (4)	1.09	3.89 (4)	.77
4. สารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	4.13 (4)	.83	3.86 (4)	.57	3.81 (4)	.73	4.20 (4)	.84	3.89 (4)	.73
5. สารสนเทศเป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการ	4.00 (4)	.93	3.95 (4)	.59	3.84 (4)	.77	4.40 (4)	1.34	3.94 (4)	.78
รวม	4.15 (4)	.60	3.91 (4)	.51	3.79 (4)	.67	4.16 (4)	1.34	3.90 (4)	.78

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.25$) มากที่สุด รองลงมาคือ การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหาและสืบค้น และสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$) และสารสนเทศเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

กลุ่มเลขานุการสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์ฝ่าย/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความกลุ่มเลขานุการสาขาวิชา/สำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์ฝ่าย/หัวหน้างาน มีพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.05$) มากที่สุด รองลงมาคือ สารสนเทศเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.95$) และรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่องการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหาและสืบค้น ($\bar{X} = 3.91$) มากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องสารสนเทศเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.84$) และรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล และสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

กลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่องสารสนเทศเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$) มากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล และ รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.20$) และการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหาและสืบค้น มีความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

สรุปข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

- ดีเยี่ยม ข้อมูลครบถ้วน เข้าใจง่าย บุคลากรของกองแผนมีความชำนาญ อธิบายได้ชัดเจน (มองเห็นภาพได้ชัดเจน)

ข้อด้อย

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
- ควรมีการแจ้งหน่วยงานบ้างว่าท่านมีข้อมูลอะไรบ้างทันสมัยแค่ไหน