



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566**

**โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.77**

**กองแผนงาน
งานสารสนเทศยุทธศาสตร์**

รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ซึ่งจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน พัฒนาโครงสร้าง ติดตามและประเมินผล ตลอดจนให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำหรับการพัฒนาศักยภาพกองแผนงานให้มีศักยภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

1. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 41 หน่วยงานและศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. 10 แห่ง รวมทั้งหมด 51 หน่วยงาน โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา/ ผู้อำนวยการสำนัก/ สถาบัน/ ผู้อำนวยการกอง/ หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง)
- 2) หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/ เลขานุการสำนัก/ สถาบัน /หัวหน้าศูนย์ฝ่าย
- 3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป /เลขานุการกิจ /อื่นๆ

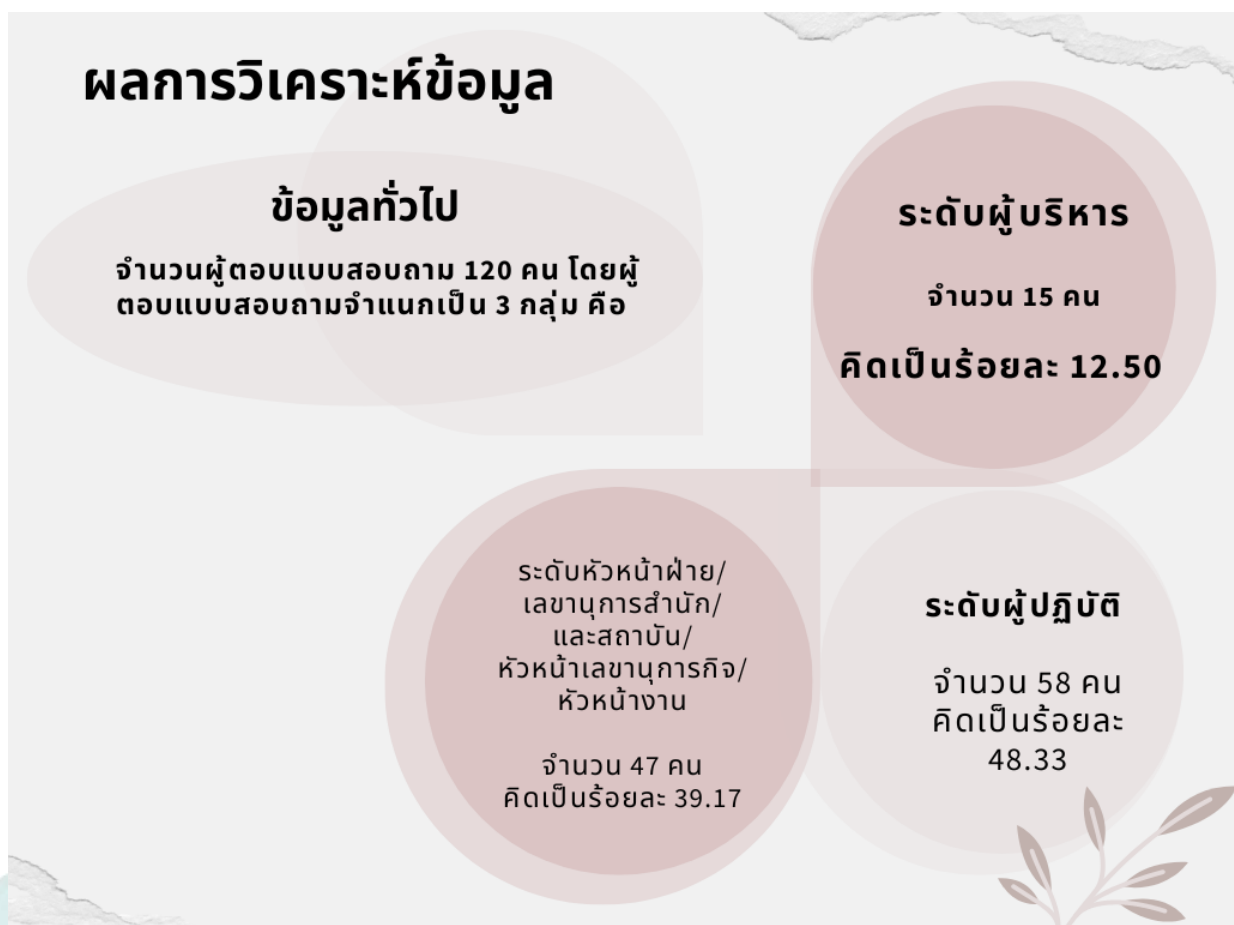
2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 14 มิถุนายน – 7 กรกฎาคม 2566 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

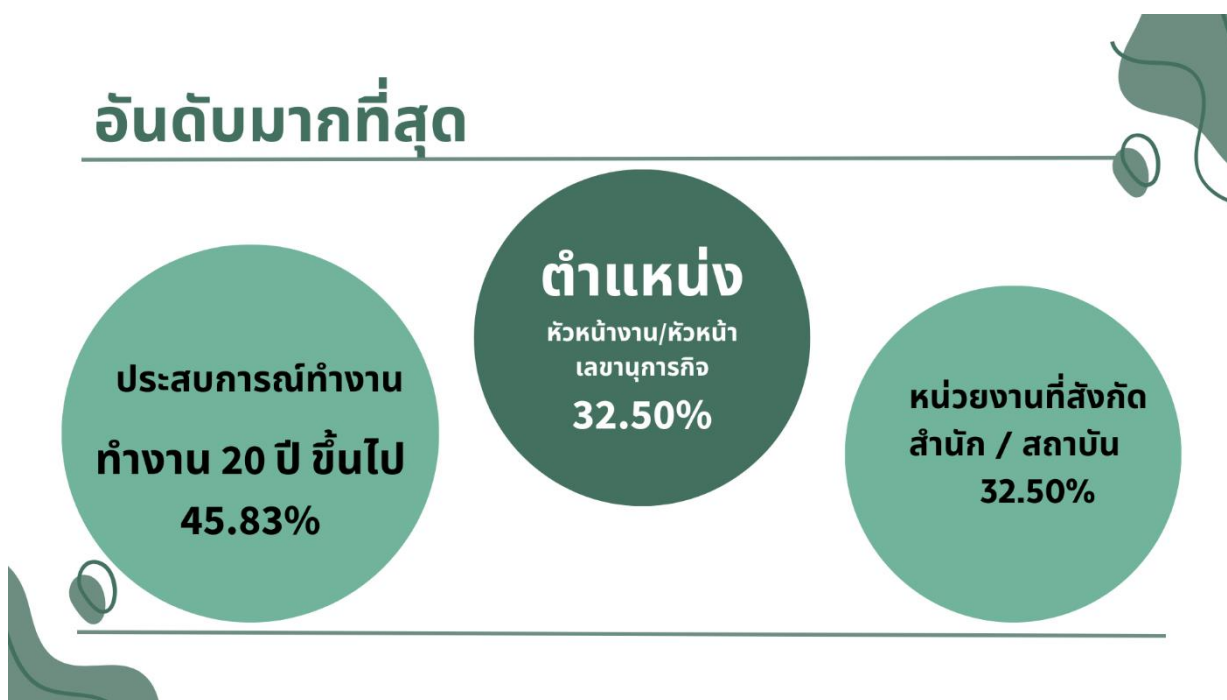
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)



ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานตำแหน่งและ
หน่วยงานที่สังกัด

(n=120 คน)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	6	5.00
5 – 10 ปี	20	16.67
11 - 15 ปี	26	21.67
16 – 20 ปี	13	10.83
20 ปีขึ้นไป	55	45.83
2. ตำแหน่ง		
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา	2	1.67
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	4	3.33
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง)	6	5
หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ	39	32.5
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์	7	5.83
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	32	26.67
เลขานุการกิจ	4	3.33
อื่นๆ	26	21.67
3. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	26	21.67
สำนัก/สถาบัน	39	32.50
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	24	20.00
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.	31	25.83

ภาพที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ประสบการณ์การทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83
รองลงมา ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67
น้อยที่สุด น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50
รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67
น้อยที่สุด คือ ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

หน่วยงานที่สังกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สำนัก/สถาบัน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50
รองลงมา คือ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83
น้อยที่สุด คือ กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ กองแผนงาน

เกณฑ์การแปลความหมาย

- | | |
|--|---|
| 1. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับน้อยที่สุด |
| 2. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับน้อย |
| 3. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับปานกลาง |
| 4. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับมาก |
| 5. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับมากที่สุด |



ผลการ
วิเคราะห์

ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของกองแผนงาน โดยภาพรวม
และเป็นรายด้านทั้งหมด
อยู่ในระดับ "มาก"

ค่าเฉลี่ย
3.77

ค่าเฉลี่ย

3.82 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.78 ด้านคุณภาพการให้บริการ

3.69 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=15)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=47)		ผู้ปฏิบัติ (n=58)		รวม (n=120)		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.60	1.02	3.56	.086	3.82	0.77	3.69	0.85	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	1.02	3.66	0.88	3.94	0.76	3.82	0.85	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	1.00	3.65	0.85	3.95	0.73	3.80	0.82	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.81	0.95	3.57	0.84	3.94	0.75	3.78	0.83	มาก
รวม	3.75	1.00	3.60	0.86	3.90	0.76	3.77	0.84	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.94$) และด้านขั้นตอนกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร		หน.ฝ่าย/เลขฯ		ผู้ปฏิบัติ		รวม		
	(n=15)		(n=47)		(n=58)		(n=120)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติ ราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.73	0.96	3.68	0.93	3.95	0.71	3.82	0.84	มาก
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.60	1.06	3.49	0.83	3.93	0.70	3.72	0.82	มาก
3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา	3.53	1.13	3.62	0.87	3.78	0.70	3.68	0.83	มาก
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ แผ่นดิน	3.67	0.82	3.62	0.82	3.76	0.76	3.69	0.79	มาก
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงิน รายได้	3.67	0.82	3.57	0.93	3.76	0.84	3.68	0.87	มาก
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้ จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงาน ผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.73	0.88	3.68	0.69	3.90	0.77	3.79	0.75	มาก
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บและอัตรา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	3.53	1.06	3.45	0.72	3.69	0.84	3.58	0.83	มาก
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความ เสี่ยงและการควบคุมภายใน	3.67	1.05	3.53	0.86	3.90	0.79	3.73	0.86	มาก
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.73	0.96	3.66	0.87	3.95	0.69	3.81	0.80	มาก
10. การจัดทำคำรับรองและการ ประเมินผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สััญ ของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs)	3.20	1.37	3.26	0.97	3.71	0.82	3.47	0.98	มาก
11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อการบริหาร (BI)	3.53	1.19	3.60	0.88	3.71	0.86	3.64	0.91	มาก
รวม	3.60	1.02	3.56	.86	3.82	0.77	3.69	0.85	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.67$) และ ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัยและ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และข้อ 3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา และข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.62$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของมหาวิทยาลัย และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.95$) รองมาคือ ข้อ 2. การ ประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่าน ระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.90$)

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=15)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=47)		ผู้ปฏิบัติ (n=58)		รวม (n=120)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของ มหาวิทยาลัย	3.87	0.92	3.74	0.97	3.91	0.73	3.84	0.85	มาก
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี ของมหาวิทยาลัย	3.87	1.13	3.68	0.96	3.97	0.72	3.84	0.88	มาก
3. การวางแผนเป้าหมายการจัด การศึกษา	3.73	0.96	3.64	0.87	3.95	0.76	3.80	0.84	มาก
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ แผ่นดิน	3.87	0.83	3.72	0.83	3.95	0.78	3.85	0.81	มาก
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ เงินรายได้	3.87	0.83	3.72	0.80	3.91	0.86	3.83	0.83	มาก
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการ ใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของ หน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.93	1.03	3.77	0.81	4.05	0.69	3.93	0.79	มาก
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และ อัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	4.00	1.20	3.64	0.70	3.81	0.83	3.77	0.84	มาก

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=15)		หน.ฝ่าย/เลขขา (n=47)		ผู้ปฏิบัติ (n=58)		รวม (n=120)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	3.87	1.19	3.60	0.92	4.02	0.74	3.83	0.89	มาก
9. การจัดทำคำรับรองและการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.80	1.15	3.72	0.85	4.05	0.71	3.89	0.84	มาก
10. การจัดทำคำรับรองและการ ประเมินผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs)	3.67	1.18	3.40	0.97	3.86	0.76	3.66	0.92	มาก
11. การให้บริการและเผยแพร่ สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	4.00	1.07	3.62	0.97	3.84	0.81	3.78	0.91	มาก
รวม	3.86	1.02	3.66	0.88	3.94	0.76	3.82	0.85	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

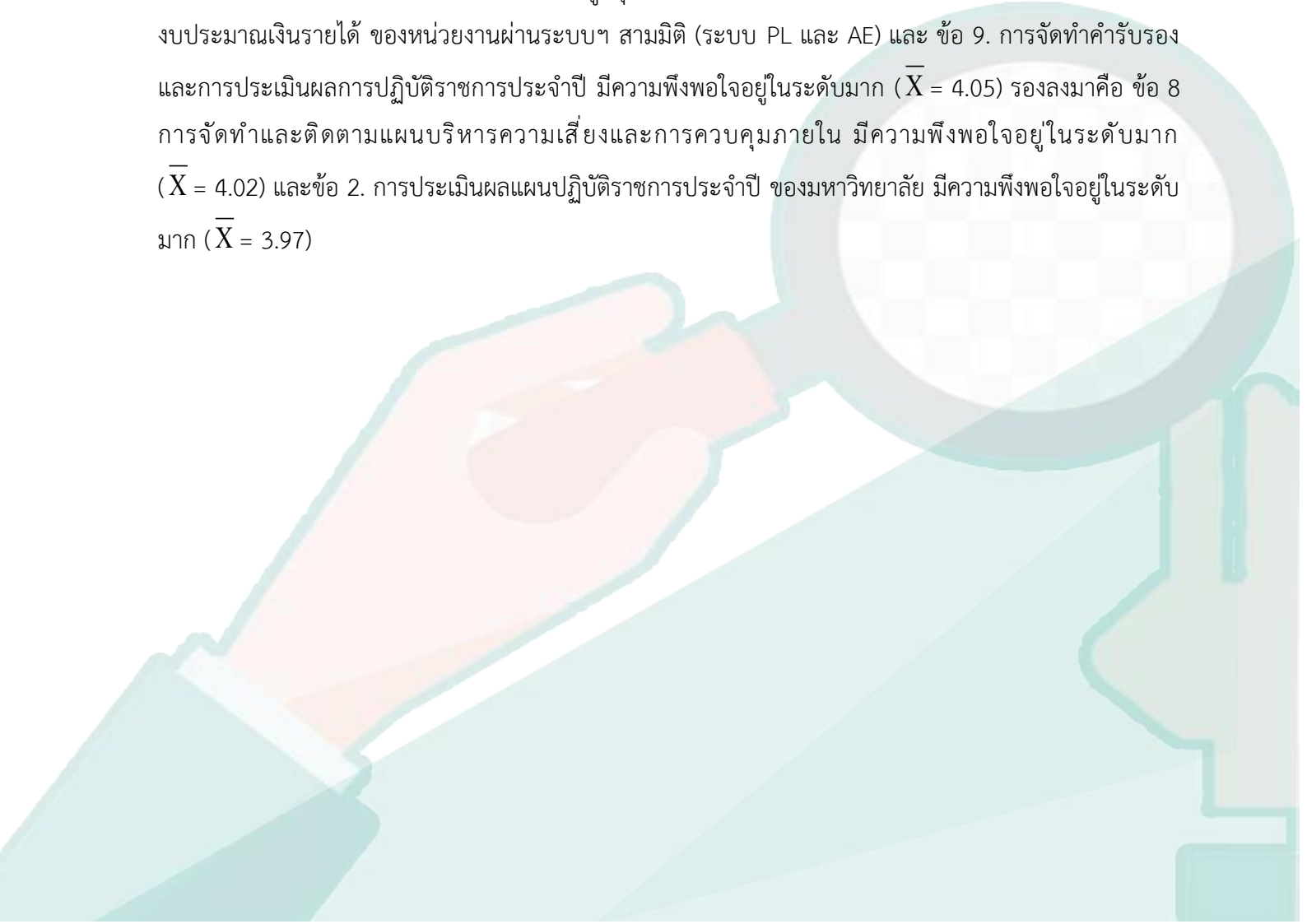
ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และข้อ 11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และข้อ 1. การจัดทำ

แผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และ ข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.72$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และ ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ข้อ 8 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$)



ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=15)		หน.ฝ่าย/เลขขา (n=47)		ผู้ปฏิบัติ (n=58)		รวม (n=120)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.73	0.96	3.60	0.85	3.97	0.72	3.79	0.82	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.73	0.96	3.68	0.84	3.97	0.70	3.83	0.80	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.60	1.12	3.68	0.86	3.91	0.78	3.78	0.86	มาก
รวม	3.69	1.00	3.65	0.85	3.95	0.73	3.80	0.82	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ เท่ากัน ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ



ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								
	ผู้บริหาร (n=15)		หน.ฝ่าย/เลขานุ (n=47)		ผู้ปฏิบัติ (n=58)		รวม (n=120)		การแปลผล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.73	0.96	3.60	0.90	3.97	0.72	3.79	0.84	มาก
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	3.73	1.16	3.51	0.86	3.93	0.81	3.74	0.89	มาก
3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา	3.73	0.96	3.60	0.83	3.95	0.71	3.78	0.80	มาก
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.80	0.94	3.62	0.85	4.00	0.75	3.83	0.83	มาก
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.87	0.92	3.72	0.83	3.97	0.82	3.86	0.83	มาก
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.87	0.92	3.62	0.82	3.98	0.71	3.83	0.80	มาก
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	3.87	0.92	3.47	0.75	3.83	0.80	3.69	0.81	มาก
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	3.93	0.88	3.47	0.93	4.00	0.75	3.78	0.87	มาก
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.80	0.94	3.62	0.82	4.02	0.66	3.83	0.78	มาก
10. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สัญญาของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs)	3.67	1.11	3.47	0.83	3.86	0.78	3.68	0.86	มาก
11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	3.93	0.96	3.55	0.85	3.86	0.80	3.75	0.85	มาก
รวม	3.81	0.95	3.57	0.84	3.94	0.75	3.78	0.83	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และข้อ 11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บและอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.87$) และ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.80$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.62$) และข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมิน ผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา คือ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.00$) และข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ



01 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 10 คน)



- มีแบบแผนกระบวนการที่ชัดเจน
- ดี/ ดีเยี่ยม/ ดีแล้ว
- สะดวก รวดเร็ว/ เหมาะสม
- มีระบบและกลไกที่ชัดเจน
- มีแบบแผนกระบวนการที่ชัดเจน



ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 14 คน)

- ขั้นตอนยาว/ บางเรื่องใช้เวลาหลายวัน/ ควรดำเนินการให้ทันเวลากับสถานการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น
- ขั้นตอนต่างๆควรกระชับชัดเจนและร่นระยะเวลาให้น้อยลง /ไม่มีการสื่อสารกระบวนการที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม
- ด้านขอรับการจัดสรรงบประมาณ ครุภัณฑ์ ให้จัดทำเร็วเกินไป/ ทำให้ฉั้บไวกว่าเดิม ลดขั้นตอนไม่จำเป็นลง และให้ทันสมัย/ ควรมีการวางแผนร่วมกันกับหน่วยงาน แบบเผชิญหน้า และมีการจัดการเวลาที่เหมาะสม
- ในแต่ละงานที่ต้องให้หน่วยงานรายงานผลการปฏิบัติงาน ควรแจ้งเป็นบันทึกไปในแต่ละรอบการประเมิน เพื่อเป็นการชี้แจงหน่วยงาน อย่างเช่น ในการติดตามผลการปฏิบัติงานรอบ 6, 9 และ 12 เดือน ควรแจ้งว่ากองแผนงานต้องการงานในรอบการประเมินใด ไม่ใช่แจ้งรอบเดียวตั้งแต่รอบ 6 เดือน และพอรอบ 9 และ 12 เดือน ก็ควรแจ้งหน่วยงานด้วย
- การกำหนดตัวชี้วัดให้หน่วยงานบางรายการ ควรมีการหารือร่วมกันก่อน ทั้งความชัดเจนในกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน และผลลัพธ์ที่คาดหวังกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
- ควรพัฒนาระบบ สารสนเทศ ที่มีการดึงข้อมูลที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เชื่อมโยงกับหมวดงานอื่นๆ ในกองแผนงาน/ ควรใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อประกอบการวิเคราะห์เรื่องต่างๆ ที่หน่วยงานได้รายงานในระบบให้มากที่สุด
- การกำหนดค่าคะแนนของตัวชี้วัดบางรายการยากเกินไปที่จะให้บรรลุตามเกณฑ์ /ควรจัดให้มีการแนะนำ /ให้ความรู้แก่หน่วยงานก่อนที่จะกำหนดให้หน่วยงานลงมือปฏิบัติ เช่น SDG
- อยากให้ลดกระบวนการรายงานในระบบให้น้อยลง รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในระบบ 3 มิติ (AE) และรายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ, รายงาน OKRs ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้รายงานเหมือนกันแต่ต้องมีการรายงานถึงหลายระบบเป็นการทำงานซ้ำซ้อน

02

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 13 คน)

- ดี ดีมาก ดีเยี่ยม ให้บริการดีมาก / เต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่บริการดี
- พุดไพเราะ ติดตามงานดี/ น่ารักค่ะ
- OSM เป็นที่ปรึกษาที่ดีมาก
- น้องปุ๋ย ผกามาศ ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือประสานงานต่างๆให้กับศูนย์วิทยบริการ และชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุบลราชธานี ดีมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามดี/ มีจิตบริการดี
- พี่ๆ เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล ช่วยเหลือ และให้บริการเป็นอย่างดี



ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 12 คน)

- ควรรับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลจากทุกภาคส่วน
- ควรสื่อสาร และอธิบายให้หน่วยงานเข้าใจ ศึกษาข้อมูลให้เข้าใจ หากไม่เข้าใจควรถามคนทำงานหรือเจ้าของงานที่มาที่ไป ไม่ควรตีความและเข้าใจเองโดยปราศจากการทำความเข้าใจกัน
- ขาดการสื่อสารกับหน่วยงานทำให้ไม่เข้าใจกันในการวางแผนงานแต่ละปี จึงนำมาซึ่งปัญหาที่ตามมา
- ควรมีการประสานงานทางวากาก่อนการตั้งงบประมาณ/เรื่องสำคัญให้ต้นเรื่องได้รู้
- ดีมาก ขอให้ พยายาม ในการนำเสนอข้อมูล ที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณแผ่นดินที่มาก
- มีการใช้อารมณ์ในการตอบ/ บางครั้งไม่อธิบายเหตุผลในการจัดทำตัวชี้วัด อ้างผู้บริหารกำหนดเพียงอย่างเดียว (เรื่อง e-performance)
- ขอเสนอให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างเจ้าหน้าที่กับ หน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการให้คะแนน การพิจารณาจากเอกสารอย่างเดียวแล้วตัดสินใจคะแนน อาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ควรสอบถามหน่วยงานผู้ปฏิบัติประกอบการพิจารณา
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง แต่ควรลงมาพบกับหน่วยงานให้มากขึ้น
- ให้เปลี่ยน minded set สู่แนวคิดใหม่
- ขอให้วิเคราะห์การจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ใกล้เคียงกับการใช้งบประมาณจริง
- ควรมีความชัดเจน ยินดีให้คำปรึกษา ก่อนจะตั้งงบประมาณต่างๆ ควรศึกษาข้อมูลให้ละเอียดชัดเจน โปร่งใส



03 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 9 คน)

- พอใช้ ดี โอเค
- สะดวก/การติดต่อสะดวก ตรงตามความต้องการ
- มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารข้อมูล

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 4 คน)

- ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร/ ช่องทางการสื่อสารไม่มี
- ควรพัฒนา หรือการสร้างตารางค่านวนที่เป็นมาตรฐาน
- กองแผนงานมีพร้อมทุกอย่าง แต่หน่วยงานไม่มี

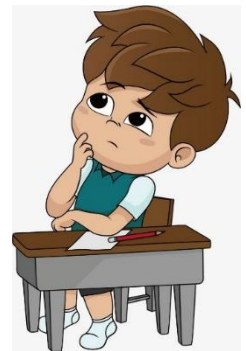


04 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 15 คน)

- ปานกลาง ดี ดีมาก เยี่ยม เยี่ยมมาก ดี แต่อยากให้เป็นที่ดีมาก
- การให้บริการดี ด้านข้อมูลและคำตอบ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการการตอบข้อซักถามได้ดี



ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 2 คน)

- คุณภาพในประเด็นความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการพิจารณา ควรใช้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริง ในมิตินอกจากควบคุมต้นทุน ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดในการพัฒนา มหาวิทยาลัย ไม่สามารถแข่งขันกับ คู่เทียบ หรือความต้องการ ปริมาณของผู้เรียน หรือนักวิจัย หรือเกณฑ์ มาตรฐานสากล หรือนโยบาย ของ กระทรวง อว. ได้
- ควรมีการประเมินผลหลังให้บริการ ท้นที มีการวิเคราะห์นำมาพัฒนาการให้บริการ