

รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการ การประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นตัวชี้วัด (ก5) ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัย ที่จะต้องทำการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านวิเคราะห์แผนและงบประมาณ วิเคราะห์และพัฒนาโครงสร้างและบริหารความเสี่ยง และให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน และได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) ด้านความพร้อมในการให้บริการ(Service mind) และด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ขอบเขตการศึกษา

1. จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ 10 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงาน หน่วยงานละ 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 2558 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.56 จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 138 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จากแบบสอบถามจำนวน 138 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.56 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับผู้บริหาร จำนวน 29 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.21 ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน จำนวน 29 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.21 และระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 38 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 39.58

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

(n=96 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	22.92
หญิง	66	68.75
ไม่ระบุ	8	8.33
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.04
26 – 35 ปี	12	12.5
36 - 45 ปี	28	29.17
46 – 55 ปี	30	31.25
55 ปี ขึ้นไป	23	23.96
ไม่ระบุ	2	2.08
3. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	10	10.42
6 – 10 ปี	17	17.71
11 - 15 ปี	7	7.29
16 – 20 ปี	18	18.75
20 ปี ขึ้นไป	43	44.79
ไม่ระบุ	1	1.04

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

(n=96 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	55	57.29
ปริญญาโท	34	35.42
ปริญญาเอก	6	6.25
อื่น ๆ	1	1.04
ไม่ระบุ	-	-
5. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	2	2.08
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	8	8.33
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	6	6.25
หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ	16	16.67
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย	9	9.37
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	33	34.38
อื่น ๆ	18	18.75
ไม่ระบุ	4	4.17
6. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	19	19.79
สำนัก/สถาบัน	24	25.00
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	22	22.92
ศูนย์วิทย์พัฒนา	27	28.12
ไม่ระบุ	4	4.17

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้
 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.75 และเพศชาย ร้อยละ 22.92
 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี ร้อยละ 31.25 รองมีอายุระหว่าง
 36-45 ปี ร้อยละ 29.17 และมีอายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.96
 ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 20ปีขึ้นไป ร้อยละ
 44.79 รองลงมา ระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 18.75 และระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 17.71

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.29 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 35.42 และปริญญาเอก ร้อยละ 6.25

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.38 รองลงมาเป็นตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ 18.75 และเป็นหัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ ร้อยละ 16.67

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือศูนย์วิทยพัฒนา ร้อยละ 28.12 รองลงมาสำนัก/สถาบัน ร้อยละ 25 และกอง/หน่วยงานเทียบเท่ากอง ร้อยละ 22.92

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 ประจำปี ปิงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหารฯ (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขฯฯ (n=29)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ(Knowledge)	3.58 (4)	.61	3.33 (3)	.59	3.39 (3)	.61	3.43 (3)	.60
2. ด้านความพร้อมในการให้บริการ (Service mind)	3.63 (4)	.61	3.30 (3)	.57	3.44 (3)	.63	3.46 (3)	.61
3. ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.57 (4)	.58	3.47 (3)	.73	3.45 (3)	.67	3.49 (3)	.66
รวม	3.60 (4)	.58	3.37 (3)	.58	3.42 (3)	.61	3.46 (3)	.59

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ยกเว้น กลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=29)		ผู้ปฏิบัติ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.86 (4)	.58	3.66 (4)	1.07	3.47 (3)	.60	3.65 (4)	.63
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.93 (4)	.59	3.76 (4)	.64	3.55 (4)	.64	3.73 (4)	.64
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.62 (4)	.68	3.59 (4)	.68	3.50 (4)	.60	3.56 (4)	.65
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.55 (4)	1.02	3.38 (3)	.77	3.18 (3)	.65	3.35 (3)	.82
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.52 (4)	.91	3.41 (3)	.68	3.39 (3)	.79	3.44 (3)	.79
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.55 (4)	.78	3.48 (3)	.83	3.63 (4)	.82	3.56 (4)	.80
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.52 (4)	.70	3.03 (3)	1.08	3.11 (3)	.89	3.14 (3)	.90
8. การวิเคราะห์งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)	3.52 (4)	.87	3.24 (3)	.79	3.29 (3)	1.01	3.34 (3)	.90
9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.55 (4)	.87	3.21 (3)	.77	3.50 (4)	.73	3.43 (3)	.79

ตาราง 2.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=29)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน	3.21 (3)	.94	2.83 (3)	1.07	3.18 (3)	.80	3.08 (3)	.94
11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.76 (4)	.74	3.38 (3)	.73	3.66 (4)	.71	3.60 (4)	.73
12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.66 (4)	.72	2.97 (3)	.86	3.18 (3)	.86	3.26 (3)	.86
รวม	3.58 (4)	.61	3.33 (3)	.59	3.39 (3)	.61	3.42 (3)	.61

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ข้อ 3 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) อยู่ในระดับมาก

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ข้อ 3 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ยกเว้น ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ข้อ 9 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการให้บริการ (Service mind) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขขา (n=29)		ผู้ปฏิบัติ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.83 (4)	.76	3.55 (4)	.51	3.58 (4)	.72	3.65 (4)	.68
2. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.86 (4)	.69	3.66 (4)	.48	3.47 (3)	.72	3.65 (4)	.66
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	3.66 (4)	.77	3.48 (3)	.57	3.53 (4)	.69	3.55 (4)	.68
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.66 (4)	.81	3.34 (3)	.72	3.32 (3)	.70	3.43 (3)	.75

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการให้บริการ (Service mind) จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขานา (n=29)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.66 (4)	.81	3.48 (3)	.82	3.55 (4)	.86	3.56 (4)	.83
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.69 (4)	.71	3.24 (3)	.74	3.63 (4)	.75	3.53 (4)	.75
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.31 (3)	.66	2.97 (3)	.86	3.16 (3)	.75	3.15 (3)	.77
8. การวิเคราะห์ห้วงبودหนุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)	3.69 (4)	.81	3.21 (3)	.82	3.39 (3)	.83	3.43 (3)	.83
9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.69 (4)	.71	3.21 (3)	.82	3.50 (4)	.73	3.47 (3)	.77
10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน	3.21 (3)	.82	2.97 (3)	.90	3.21 (3)	.74	3.08 (3)	.83
11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.79 (4)	.90	3.55 (4)	.74	3.61 (4)	.76	3.65 (4)	.79
12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.59 (4)	.68	3.10 (3)	.98	3.32 (3)	.66	3.44 (3)	.63
รวม	3.63 (4)	.61	3.30 (3)	.57	3.43 (3)	.63	3.45 (3)	.61

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) โดยภาพรวมและเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ข้อ 9 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) และข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้ความรู้/ความเข้าใจ (Knowledge) โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการ (Service mind) อยู่ในระดับปานกลางและระดับมากจำนวนเท่ากัน

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=29)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.76 (4)	.74	3.76 (4)	.74	3.55 (4)	.72	3.68 (4)	.73
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.86 (4)	.79	3.79 (4)	.73	3.66 (4)	.78	3.76 (4)	.76
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	3.62 (4)	.68	3.66 (4)	.77	3.47 (3)	.76	3.57 (4)	.74
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.45 (3)	.74	3.52 (4)	.83	3.39 (3)	.82	3.45 (3)	.79
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.48 (3)	.63	3.55 (4)	.95	3.47 (3)	.83	3.50 (4)	.81
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	3.59 (4)	.68	3.52 (4)	.78	3.63 (4)	.85	3.58 (4)	.78
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.34 (3)	.72	3.17 (3)	1.04	3.29 (3)	.73	3.27 (3)	.83
8. การวิเคราะห์งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน)	3.52 (4)	.74	3.31 (3)	.89	3.39 (3)	.82	3.41 (3)	.81
9. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.59 (4)	.82	3.38 (3)	.86	3.47 (3)	.72	3.48 (3)	.79
10. การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน	3.31 (3)	.81	3.03 (3)	1.05	3.24 (3)	.75	3.20 (3)	.87

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2558 ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=96 คน)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=29)		หน.ฝ่าย/เลขขา (n=29)		ผู้ปฏิบัติ (n=38)		รวม (n=96)	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
11. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	3.79 (4)	.86	3.59 (4)	.82	3.55 (4)	.76	3.64 (4)	.81
12. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	3.55 (4)	.74	3.41 (3)	1.07	3.26 (3)	.72	3.40 (3)	.85
รวม	3.57 (4)	.58	3.47 (3)	.73	3.45 (3)	.67	3.49 (3)	.66

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และเป็นรายชื่อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับมากจำนวนเท่ากัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) และข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ข้อ 8 การวิเคราะห์ห้วงبودทุนโครงการบริการวิชาการแก่สังคม (งบประมาณแผ่นดิน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ข้อ 9 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ข้อ 10 การปรับโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และข้อ 12 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานด้านการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) ยกเว้น ยกเว้น ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และข้อ 11 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

สรุปข้อเสนอแนะ

1. สิ่งที่ต้องการให้กองแผนงานดำรงไว้

1.1 การจัดการให้ความรู้/การจัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับงานบริการต่าง ๆ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของกองแผนงานให้กับหน่วยงาน

1.2 การให้มี OSM ประจำหน่วยงาน สำหรับให้ปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานตลอดไป

1.3 การบริการที่ดี มีคุณภาพ มีความเอาใจใส่ มีความตั้งใจ และมีความเสียสละในการทำงาน

1.4 การวิเคราะห์หัตถ์งบประมาณให้น้อยหรือเท่าเดิม

2. สิ่งที่เราเห็นว่ากองแผนงานควรปรับปรุงแก้ไข

2.1 เจ้าหน้าที่กองแผนงานควรแนะนำให้มีความรู้ความเข้าใจ และอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลและขั้นตอนการจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี ให้แก่บุคลากรหน่วยงานภายในที่ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี

2.2 กองแผนงานควรจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรแต่ละหน่วยงานที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานด้านแผนและงบประมาณ เน้นแบบเจาะลึกให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

2.3 การจัดทำแผนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ควรดำเนินการล่วงหน้าก่อนกำหนดให้หน่วยงานดำเนินการต่อ เช่น แผนบริหารความเสี่ยงในปี 2558 หน่วยงานดำเนินงานไปจนไตรมาส 2 แผนของมหาวิทยาลัยฟุ้งออก หน่วยงานมีงานมากมายที่ต้องทำ รวมทั้งการจัดทำคำรับรอง (e Performance) ควรให้ข้อมูลรายละเอียดตัวชี้วัดและคำอธิบายให้ชัดเจนล่วงหน้าก่อนจัดทำ และไม่ควรรีบเพิ่มเติมอีกในภายหลัง โดยไม่แจ้งให้หน่วยงานทราบก่อน

2.4 การวิเคราะห์โครงสร้างหน่วยงานควรมีการปรับปรุง เพราะหน่วยงานขาดกำลังคนในการเข้ามาดำเนินงานตามกระบวนการของหน่วยงานตามโครงสร้างที่มหาวิทยาลัยตั้งเอาไว้ และต้องหารายได้จากแหล่งภายนอกเข้ามาวิทยาลัย ควรจะดำเนินการในเชิงรุก

2.5 ควรมีการพิจารณาทบทวนโครงสร้าง "งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ" ซึ่งปัจจุบันแยกงานเป็น 2 ส่วน (ส่วนหนึ่งอยู่กับกองแผนงานและอีกส่วนอยู่กับสถาบันวิจัยและพัฒนา) การแยกส่วนงานทำให้แต่ละส่วนมีอัตรากำลังจำกัดส่งผลกระทบต่อการทำงานและงานบางส่วนขาดหายไป อาทิ งานวิจัยสถาบันด้านนักศึกษา/ผู้สำเร็จ (เช่น รายงานวิจัยเกี่ยวกับนักศึกษาใหม่ รายงานวิจัย Drop Out rate/Success rate) ซึ่งงานดังกล่าวต้องมีการวิเคราะห์วิจัยอย่างต่อเนื่องและจำเป็นต้องมีการวางแผนพัฒนาหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย จึงเห็นว่าควรทบทวนโครงสร้าง

2.6 ควรปรับปรุงกระบวนการทำแผนลดความยุ่งยาก

2.7 จัดทำแผนในรูปแบบ "Learning and Workshop"

2.8 จัดทำแผนกลยุทธ์แบบบูรณาการ และมีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โครงการใหม่ (Initiative Project) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ มสธ. และหน่วยงาน

2.9 ควรมีการสังเคราะห์ข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูลก่อนส่งไปให้หน่วยงานสำหรับประกอบการจัดทำแผน

2.10 ความล่าช้าในการวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ

2.11 ควรปรับปรุงแก้ไขหน้า web มสธ.บุคลากรกองแผนงาน