



กองแผนงาน
UNIVERSITY OF PHAYAO



**รายงาน
ผลการสำรวจ
ความพึงพอใจ
การให้บริการ**

**ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2564**



การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ
มหาวิทยาลัยพะเยา

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา จากการใช้งานในปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 34 คน ที่เป็นผู้ดูแลระบบของหน่วยงานภายในทั้งหมด 36 หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยพะเยา ใช้เวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ทำการศึกษานำเสนอผลการศึกษาข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
	N = 34	N = 34
1. เพศ		
1) ชาย	5	14.71
2) หญิง	29	85.29

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวนคน N = 34	ร้อยละ N = 34
2. อายุ		
1) น้อยกว่า 25 ปี	0	0.00
2) 26 – 35 ปี	8	23.53
3) 36 – 45 ปี	20	58.82
4) 46 ปี ขึ้นไป	6	17.65
3. สถานะภาพ		
1) โสด	15	44.12
2) สมรส	18	52.94
3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	2.94
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
2) ปริญญาตรี	20	58.82
3) ปริญญาโท	14	41.18
4) ปริญญาเอก	0	0.00
4. ระยะเวลาในการทำงาน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	1	2.94
2) 1 – 5 ปี	4	11.76
3) 6 – 10 ปี	11	32.35
4) 11 ปี ขึ้นไป	18	52.94

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.29 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.71

อายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 36 – 45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมา คือ อยู่ในช่วง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.53 และอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.65

สถานะภาพของกลุ่มตัวอย่าง สมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 44.12 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.94

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 41.82

ระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง 11 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมา คือ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.35 และ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.76

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 2 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา จากกลุ่มผู้เคยใช้งานระบบ

รายการ	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม5) \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ		
1) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	4.32	0.53
2) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	4.26	0.62
3) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	4.29	0.63
4) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.29	0.63
5) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.18	0.76
6) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของท่าน	4.29	0.68
คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและ ประโยชน์ของระบบ	4.27	0.64

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม5) \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
2. ด้านการออกแบบ		
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	4.24	0.65
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.21	0.73
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.24	0.65
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.26	0.67
คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ	4.24	0.67

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม5) \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน		
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.59	0.50
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.62	0.49
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.65	0.49
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.49
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานระบบ	4.50	0.56
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.60	0.50

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม5) \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน		
1) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.15	0.66
2) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	4.41	0.61
3) จัดอบรมการใช้งานระบบ	4.26	0.71
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ การใช้งานระบบ	4.35	0.54
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.29	0.63

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 และน้อยที่สุด คือ ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 แบ่งออกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 รองลงมา คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วนช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 แบ่งออกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดวางรูปแบบ ความสวยงามและง่ายต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ การแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น และการประมวลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการกราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานช่วยให้การทำงาน ของหน่วยงานง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับ ขั้นตอนการทำงานของข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 แบ่งออกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 เท่ากัน รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 และน้อยที่สุด คือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ด้านการสนับสนุนการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 แบ่งออกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ ในภาพรวมท่านมีความ พึงพอใจต่อการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 จัดอบรมการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 และน้อยที่สุด คือ เอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

ตาราง 3 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

รายการ	ความถี่
1. โพรตระบบประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของระบบมา 2 ประเด็น	
1) ระบบมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	3
2) ระบบดึงงบประมาณ หมาดหมู ออกมาเป็นบันทึกข้อความ ทำให้ง่ายต่อการทำงาน	3
3) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี อำนวยความสะดวกในเรื่องการแก้ไขปัญหา ด้านต่าง ๆ และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ	4
4) ทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น	5
5) สามารถตรวจสอบข้อมูลและติดตามได้ง่าย	6
2. โพรตระบบประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด จากการใช้งานระบบมา 2 ประเด็น	
1) การประมวลผลของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้า ของการดำเนินงาน ดูยากและซับซ้อน	1
2) ความเร็วในการตอบสนองของระบบช้ามาก	1
3) ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลังได้	2
4) ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบมากขึ้น	2
5) การตัดคำของระบบไม่เรียบร้อยตามรูปแบบสารบรรณ	2
6) ระบบล้าสมัย	1
7) ข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูลของระบบ	1
8) ความชัดเจนในการบันทึกข้อมูลยังไม่บูรณาการร่วมกันทั้ง กองแผน กองคลัง และงานพัสดุ	1

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	ความถี่
3. อยากให้มีการพัฒนาระบบในประเด็นเพิ่มเติมเรื่องใดบ้าง	
1) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ให้ดูเข้าง่าย	2
2) อยากให้เชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลัง	3
3) ระบบครบถ้วนแล้ว ขาดแต่ผู้ใช้งานยังใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ	1
4) การใช้งานควรจะเหมือนระบบอื่น ๆ ที่บุคลากรสามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้เลย ไม่ต้องมีการขอเพิ่มสิทธิ์เข้าใช้ก่อน และระบบนี้ไม่เหมาะสมกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ	1
5) การจัดเรียงค่าและประโยคต่าง ๆ สามารถออกมาเป็นไฟล์ที่แก้ไขเองได้ เพื่อความสวยงามของเอกสาร	2
6) Department Dashboard ควรทำให้ Real Time	1
7) ควรมีระบบที่สามารถ Export ในรูปแบบของกราฟออกมาได้	1
8) สามารถปรับแผนการใช้จ่ายเงินประจำปี สามารถปรับรายงานการใช้จ่ายเงินรอบ 6 เดือนและ 12 เดือน สามารถปรับรายงานผลการดำเนินงานโครงการ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน	1

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ระบุประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของระบบ คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลและติดตามได้ง่าย ความถี่อยู่ที่ 6 คน รองลงมา คือ ทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น ความถี่อยู่ที่ 5 คน เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี อำนวยความสะดวกในเรื่องการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ความถี่อยู่ที่ 4 คน และน้อยที่สุด คือ ระบบมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ และระบบดึงงบประมาณ หมวดหมู่ ออกมาเป็นบันทึกข้อความทำให้ง่ายต่อการทำงาน ความถี่อยู่ที่ 3 คน เท่ากัน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ระบุประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดจากการใช้งานระบบ คือ ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลังได้ ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบมากขึ้น และการตัดค่าของระบบไม่เรียบร้อยตามรูปแบบสารบรรณ ความถี่อยู่ที่ 2 คน เท่ากัน และรองลงมา คือ การประมวลผลของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้า

ของการดำเนินงาน ดูยากและซับซ้อน ความเร็วในการตอบสนองของระบบช้ามาก ระบบล่มบ่อย
ข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูลของระบบ ความชัดเจนในการบันทึกข้อมูลยังไม่บูรณาการร่วมกันทั้ง กอง
แผน กองคลัง และงานพัสดุ ความถี่อยู่ที่ 1 คน เท่ากัน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ อยากให้มีการพัฒนาระบบในประเด็นเพิ่มเติมเรื่องใดบ้าง มากที่สุด คือ
อยากให้เชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลัง ความถี่อยู่ที่ 3 คน รองลงมา คือ การประมวลผลและสรุปผล
ของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ให้ดู
เข้าง่าย ความถี่อยู่ที่ 2 คน เท่ากัน ระบบครบถ้วนแล้ว ขาดแต่ผู้ใช้งานยังใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
การใช้งานควรจะมีเหมือนระบบอื่น ๆ ที่บุคลากรสามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้เลย ไม่ต้องมีการขอเพิ่ม
สิทธิ์เข้าใช้ก่อน และระบบนี้ไม่เหมาะสมกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ Department Dashboard
ควรทำให้ Real Time ควรมีระบบที่สามารถ Export ในรูปแบบของกราฟออกมาได้ สามารถปริ้น
แผนการใช้จ่ายเงินประจำปี สามารถปริ้นรายงานการใช้จ่ายเงินรอบ 6 เดือนและ 12 เดือน สามารถปริ้น
รายงานผลการดำเนินงานโครงการ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ความถี่อยู่ที่ 1 คน เท่ากัน