

**รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

กองแผนงาน  
มหาวิทยาลัยพะเยา  
UNIVERSITY OF PHAYAO



## การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 64 คน ใช้เวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2563 ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป N = 32 จำนวนคน (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ดูแลระบบ N = 32 จำนวนคน (ร้อยละ)
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	15 (46.87)	7 (21.87)
2) หญิง	17 (53.13)	25 (78.13)

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป N = 32 จำนวนคน (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ดูแลระบบ N = 32 จำนวนคน (ร้อยละ)
<b>2. อายุ</b>		
1) น้อยกว่า 25 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)
2) 26 – 35 ปี	12 (37.50)	15 (46.87)
3) 36 – 45 ปี	15 (46.87)	14 (43.75)
4) 46 ปี ขึ้นไป	5 (15.63)	3 (9.38)
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 (0.00)	0 (0.00)
2) ปริญญาตรี	18 (56.25)	15 (46.88)
3) ปริญญาโท	9 (29.02)	17 (53.13)
4) ปริญญาเอก	5 (16.13)	0 (0.00)
<b>4. ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
1) น้อยกว่า 1 ปี	5 (15.62)	0 (0.00)
2) 1 – 5 ปี	10 (31.26)	4 (12.50)
3) 6 – 10 ปี	5 (15.62)	19 (59.37)
4) 11 ปี ขึ้นไป	12 (37.50)	9 (28.13)
<b>5. ในปีงบประมาณ 2563 ท่านเคยใช้งานระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณหรือไม่</b>		
1) เคย	16 (50.00)	30 (93.72)
2) ไม่เคย	16 (50.00)	2 (6.25)

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13 และร้อยละ 78.13 ตามลำดับ

อายุของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป อยู่ในช่วง 36 – 45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.80 กลุ่มผู้ดูแลระบบ อยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.87

ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป อยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.25 กลุ่มผู้ดูแลระบบ อยู่ในระดับปริญญาโท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13

ระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีอายุงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 กลุ่มผู้ดูแลระบบ มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.37

ประวัติการใช้งานระบบในปีงบประมาณ 2563 ในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีประวัติเคยใช้งานระบบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีประวัติเคยใช้งานระบบ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่ของผู้ที่เคยใช้งานส่วนใดของระบบ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป	กลุ่มผู้ดูแลระบบ
	N = 16 จำนวนคน (ร้อยละ)	N = 30 จำนวนคน (ร้อยละ)
1) การตั้งโครงการ	11 (19.64)	28 (17.94)
2) การขอเปิดดำเนินโครงการ	10 (17.85)	27 (17.30)
3) การขอใช้งบประมาณ	7 (12.50)	20 (12.81)
4) การรายงานผลตัวชี้วัด	3 (5.36)	18 (11.54)
5) การบันทึกผลการดำเนินการตามแผนงาน	5 (8.93)	16 (10.30)
6) การรายงานผล	6 (10.71)	15 (9.62)
7) การบันทึกการตั้งงบประมาณทางตรง	7 (7.14)	13 (8.33)
8) การขอยืมเงิน	2 (3.57)	5 (3.20)
9) การบันทึกชำระเงิน	1 (1.79)	5 (3.20)
10) การขอเดินทางไปปฏิบัติงาน	1 (1.79)	1 (0.64)
11) การบันทึกวันคำนวณงบประมาณ	2 (3.57)	3 (1.92)
12) การคืนเงิน	2 (3.57)	1 (0.64)
13) การขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	1 (1.79)	3 (1.92)
14) การรายงานการเดินทางไปปฏิบัติงาน	1 (1.79)	1 (0.64)

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความถี่ของการเคยใช้งานในระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีการเข้าใช้ระบบสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การตั้งโครงการ คิดเป็นร้อยละ 19.64 การขอเปิดดำเนินโครงการ คิดเป็นร้อยละ 17.85 และการขอใช้งบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีการเข้าใช้ระบบน้อยที่สุด คือ การบันทึกชำระเงิน การขอเดินทางไปปฏิบัติงาน

การขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การรายงานการเดินทางไปปฏิบัติงาน คิดเป็น ร้อยละ 1.79 เท่ากัน สำหรับในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีการเข้าใช้ระบบสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การตั้งโครงการ คิดเป็นร้อยละ 17.97 การขอเปิดดำเนินโครงการ คิดเป็นร้อยละ 17.30 และการขอใช้งบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 12.81 และมีการเข้าใช้ระบบน้อยที่สุด คือ การขอเดินทางไปปฏิบัติงาน การคืนเงิน การรายงานการเดินทางไปปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 0.64 เท่ากัน

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 3 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา จากกลุ่มผู้เคยใช้งานระบบ

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป N = 16 คะแนนเฉลี่ย	กลุ่มผู้ดูแลระบบ N = 30 คะแนนเฉลี่ย
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>		
1) ระบบตอบสนองต่อความต้องการ ในการทำงานของผู้ใช้	2.81	2.86
2) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	2.93	2.86
3) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	2.87	2.63
4) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	3.00	2.66
5) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	2.62	2.53
6) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	3.25	2.76

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป N = 16 คะแนนเฉลี่ย	กลุ่มผู้ดูแลระบบ N = 30 คะแนนเฉลี่ย
7) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของท่าน	2.93	2.90
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>	<b>2.91</b>	<b>2.74</b>
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>		
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	2.37	2.50
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	2.56	2.56
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	2.81	2.80
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดวางรูปแบบความสวยงามและง่ายต่อการใช้งานระบบ	2.50	2.73
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>2.56</b>	<b>2.64</b>

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป N = 16 คะแนนเฉลี่ย	กลุ่มผู้ดูแลระบบ N = 30 คะแนนเฉลี่ย
<b>3. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน</b>		
1) ความรวดเร็วในการให้บริการ และแก้ไขปัญหา	2.93	2.83
2) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	2.68	2.73
3) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	2.93	2.93
4) จัดอบรมการใช้งานระบบ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	2.62	2.86
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ การใช้งานระบบ	2.87	3.03
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน</b>	<b>2.80</b>	<b>2.84</b>

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.91 คะแนน และ 2.71 คะแนน ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดสองกลุ่ม โดยในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ช่วยลดปริมาณกระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 3.25 คะแนน สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 คะแนน และความถูกต้องและ



ความน่าเชื่อถือของการใช้งานระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 คะแนน ซึ่งทั้งสามประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสำหรับกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ระบบตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานของผู้ใช้ และความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการใช้งานระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 คะแนน และช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 2.76 คะแนน ซึ่งทั้งสามประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ในด้านการออกแบบ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจมากทั้งสองกลุ่ม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.56 คะแนน และ 2.64 คะแนนตามลำดับ โดยในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการออกแบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.81 คะแนน การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.56 คะแนน ทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และการแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.37 คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการออกแบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.80 คะแนน การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ มีคะแนนเฉลี่ย 2.56 คะแนน ซึ่งทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และการแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.50 คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

และในด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจมากทั้งสองกลุ่ม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.80 คะแนน และ 2.84 คะแนนตามลำดับ โดยในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.93 คะแนน และเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 2.68 คะแนน ทั้งสามประเด็นจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.93 คะแนน จัดอบรมการใช้งานระบบข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 คะแนนและความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ย 2.83 คะแนน ทั้งสามประเด็นจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 4 แสดงความต้องการใช้งานในอนาคตจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ

รายการ	กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป	กลุ่มผู้ดูแลระบบ
	N = 32 คะแนน	N = 32 คะแนน
1) การเดินทางไปปฏิบัติงานและการรายงานการเดินทาง	131	107
2) การจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ	121	127
3) โครงการวิจัยภายในและภายนอก	99	121
4) โครงการ Super KPI	104	109
5) การใช้งบประมาณจากส่วนกลาง	109	88
6) การใช้งบประมาณจากเงินนอกงบประมาณ (เงินรับฝาก)	110	99

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ความต้องการและความคาดหวังในการใช้งานจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ ในอนาคต สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเดินทางไปปฏิบัติงานและการรายงานการเดินทาง คิดเป็น 131 คะแนน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ คิดเป็น 121 คะแนน และด้านการใช้งบประมาณจากเงินนอกงบประมาณ(เงินรับฝาก) คิดเป็น 110 คะแนน และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้งานจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณในอนาคต สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ คิดเป็น 127 คะแนน ด้านโครงการวิจัยภายในและภายนอก คิดเป็น 121 คะแนน และด้านโครงการ Super KPI คิดเป็น 109 คะแนน

สำหรับประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาระบบ ได้แก่ ควรพิจารณาปรับปรุงเมนูการใช้งานให้ง่ายและสะดวกกับผู้ใช้งาน การพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ตลอดจนการพัฒนาคู่มือในการใช้งานที่ชัดเจนและง่ายต่อการศึกษา

## บทสรุป

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 64 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 32 คน และผู้ดูแลระบบ จำนวน 32 คน โดยมีผู้เคยใช้งานระบบในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 16 คน และผู้ดูแลระบบ จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และข้อมูลที่ได้นำมาแปรผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

### สรุปผลการศึกษา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13 และร้อยละ 78.13 ตามลำดับ

อายุของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป อยู่ในช่วง 36 – 45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.80 กลุ่มผู้ดูแลระบบ อยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.87

ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป อยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.25 กลุ่มผู้ดูแลระบบ อยู่ในระดับปริญญาโท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.13

ระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีอายุงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 กลุ่มผู้ดูแลระบบ มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.37

ประวัติการใช้งานระบบในปีงบประมาณ 2563 ในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีประวัติเคยใช้งานระบบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีประวัติเคยใช้งานระบบ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 93.72

ระดับความถี่ของการเคยใช้งานในระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีการเข้าใช้ระบบสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การตั้งโครงการ คิดเป็นร้อยละ 19.64 การขอเปิดดำเนินโครงการ คิดเป็นร้อยละ 17.85 และการขอใช้งบประมาณ คิดเป็น ร้อยละ 12.50 และมีการเข้าใช้ระบบน้อยที่สุด คือ การบันทึกชำระเงิน การขอเดินทางไปปฏิบัติงาน การขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การรายงานการเดินทางไปปฏิบัติงาน คิดเป็น ร้อยละ 1.79 เท่ากัน สำหรับในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีการเข้า

ใช้ระบบสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การตั้งโครงการ คิดเป็นร้อยละ 17.97 การขอเปิดดำเนินโครงการ คิดเป็นร้อยละ 17.30 และการขอใช้งบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 12.81 และมีการเข้าใช้ระบบน้อยที่สุด คือ การขอเดินทางไปปฏิบัติงาน การคืนเงิน การรายงาน การเดินทางไปปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 0.64 เท่ากัน

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.91 คะแนน และ 2.71 คะแนน ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดของทั้งสองกลุ่ม โดยในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ช่วยลดปริมาณกระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 3.25 คะแนน สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 คะแนน และความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการใช้งานระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 คะแนน ซึ่งทั้งสามประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสำหรับกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ระบบตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานของผู้ใช้ และความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการใช้งานระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 คะแนน และช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 2.76 คะแนน ซึ่งทั้งสามประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ในด้านการออกแบบ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดของทั้งสองกลุ่ม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.56 คะแนน และ 2.64 คะแนนตามลำดับ โดยในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการออกแบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.81 คะแนน การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ มีคะแนนเฉลี่ย 2.56 คะแนน ทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และการแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.37 คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการออกแบบ สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 2.80 คะแนน การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ มีคะแนนเฉลี่ย 2.56 คะแนน ซึ่งทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และการแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.50 คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

และในด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้งสองกลุ่ม โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.80 คะแนน และ 2.84 คะแนนตามลำดับ โดยในกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา และมีช่องทางในการติดต่อ/ สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.93 คะแนน และเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 2.68 คะแนน ทั้งสามประเด็นจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.93 คะแนน จัดอบรมการใช้งานระบบข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ย 2.83 คะแนน ทั้งสามประเด็นจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ความต้องการและความคาดหวังในการใช้งานจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ ในอนาคต สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเดินทาง ไปปฏิบัติงานและการรายงานการเดินทาง คิดเป็น 131 คะแนน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ คิดเป็น 121 คะแนน และด้านการใช้งบประมาณจากเงินนอกงบประมาณ(เงินรับฝาก) คิดเป็น 110 คะแนน และในกลุ่มผู้ดูแลระบบ ความต้องการและความคาดหวังในการใช้งานจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณในอนาคต สูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ คิดเป็น 127 คะแนน ด้านโครงการวิจัยภายในและภายนอก คิดเป็น 121 คะแนน และด้านโครงการ Super KPI คิดเป็น 109 คะแนน

สำหรับประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาระบบ ได้แก่ ควรพิจารณาปรับปรุงเมนูการใช้งานให้ง่ายและสะดวกกับผู้ใช้งาน การพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ตลอดจนการพัฒนาคู่มือในการใช้งานที่ชัดเจนและง่ายต่อการศึกษา

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษา ด้านความพึงพอใจ 3 ด้าน พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่อความพึงพอใจในด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้งสามกลุ่ม แต่พบว่า ด้านการออกแบบ มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้ศึกษาจึงควรนำผลประเมินความพึงพอใจไปใช้ในการดำเนินการพัฒนาออกแบบหน้าตาของระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นลำดับแรก เพื่อให้ใช้งานได้สะดวก และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

และจากการศึกษา ด้านความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ส่วนใหญ่ความต้องการใช้งานในอนาคตจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มากที่สุดคือ ด้านการเดินทางไปปฏิบัติงานและการรายงานการเดินทาง รองลงมา คือ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ คิดเป็น ด้านการใช้งบประมาณจากเงินนอกงบประมาณ(เงินรับฝาก) ตามลำดับ กลุ่มผู้ดูแลระบบ ส่วนใหญ่ความต้องการใช้งานในอนาคตจากระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มากที่สุดคือ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ รองลงมา คือ ด้านโครงการวิจัยบภายในและภายนอก ด้านโครงการ Super KPI ตามลำดับ ผู้ศึกษามีการวางแผนการพัฒนาระบบให้พร้อมใช้งานในปีงบประมาณ 2564 โดยเน้นไปที่การใช้งานให้ครบถ้วนด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยพะเยาให้แก่ส่วนงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ การเดินทางไปปฏิบัติงานและการรายงานการเดินทาง การจัดซื้อจัดจ้างทางพัสดุ โครงการ Super KPI และการใช้งบประมาณจากส่วนกลาง และมีแผนพัฒนาต่ออีก 2 ด้านในช่วงกลางปีงบประมาณ 2564 ได้แก่ โครงการวิจัยบภายในและภายนอก และการใช้งบประมาณจากเงินนอกงบประมาณ(เงินรับฝาก) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่ม ซึ่งผู้ศึกษาคาดว่าระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา จะพร้อมให้ใช้งานครบทุกฟังก์ชันในปีงบประมาณ 2565 เป็นต้นไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ
2. ควรมีการจัดทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
3. ควรมีการจัดทำการศึกษาทั้งด้านความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบอื่น ๆ ของกองแผนงาน ต่อไป