



การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผน  
และงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ฤทธิชัย มณีทิพย์

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษาหารือตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนการศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ฐิติรัตน์ เชี่ยวสุวรรณ รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ ผู้ช่วยอธิการบดี นายแพทย์สรวิศ บุญญรัฐ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา นางสาวฐิติพร มณีจันสุข ผู้อำนวยการกองแผนงาน และบุคลากรกองแผนงานทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลด้านเอกสารและอำนวยความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ช่วยให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบพระคุณพระบูรพาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ชี้แนะให้แสงสว่างแห่งปัญญา และให้การสนับสนุนจนสามารถสำเร็จจุฬาลงกรณ์ไปด้วยดี รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำปรึกษา ช่วยสนับสนุน ช่วยเหลือโดยดีตลอดมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ฉบับนี้สำเร็จจุฬาลงกรณ์ได้ด้วยดี ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนางานประจำให้มีความเจริญยิ่งขึ้น

ฤทธิชัย มณีทิพย์

อาจารย์ที่ปรึกษา ได้พิจารณาให้งานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ เรื่อง “การสำรวจ  
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา”  
โดยนายฤทธิชัย มณีทิพย์ เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการการศึกษาเพื่อพัฒนางานประจำ  
ของมหาวิทยาลัยพะเยา



Sulawan Y.

(ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู)

อาจารย์ที่ปรึกษา

กรกฎาคม 2565

<b>ชื่อเรื่อง</b>	การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	ฤทธิชัย มณีทิพย์
<b>ที่ปรึกษา</b>	ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	งานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ (Routine to Research)
<b>คำสำคัญ</b>	ความพึงพอใจ ระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ด้านการออกแบบ ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน และด้านการสนับสนุนการใช้งาน ทำการสำรวจจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของพนักงาน มหาวิทยาลัยพะเยาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบได้แก่ หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างานแผนงาน/ผู้รับผิดชอบด้านแผนงาน จำนวน 34 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 พบว่า ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.60 รองลงมา ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 และด้านการออกแบบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.24 ตามลำดับ

**Title** The Survey of the Satisfaction the Planning and Budget Management System, University of Phayao

**Author** Rittichai Maneethip

**Advisor** Sulawan Yotthanoo Ph.D.

**Academic Paper** Routine to Research

**Keywords** The Satisfaction Budgeting and Planning Management Program

### ABSTRACT

The objectives of the research were to investigate the level of satisfaction of the Planning and Budget Management System (e-budget) of University of Phayao. By The 4 categories from the Planning and Budget Management System: The effectiveness and usefulness, the system design supporting and service usage, and the advice service. The data were collected through the online questionnaire for University of Phayao staff such as Director/Head of Planning/Plan and Policy Analyst amount 34 pax.

The results of the study show that The 4 categories from the Planning and Budget Management System has the high level of the satisfaction. The data were analyzed by the average of 5, found that the highest category is the advice service 4.60 score, the higher is the service usage 4.29 score, The effectiveness and usefulness 4.27 score and the lowest is the system design supporting is 4.24.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	11
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา .....	15
ตอน 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	15
ตอน 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหาร จัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา .....	18
ตอน 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป .....	23
ตอน 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน .....	25
5 บทสรุป .....	43
สรุปผลการศึกษา.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม .....	48
ภาคผนวก.....	50
ภาคผนวก ก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ..	51
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....	52
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	56

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	15
2 ตารางแสดงแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผน และงบประมาณ .....	18
3 ตารางแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป.....	23
4 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านเพศ .....	25
5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านอายุ.....	29
6 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านสถานภาพ.....	32
7 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านระดับการศึกษา...	35
8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลา ในการทำงาน.....	39



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม อย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบการสื่อสาร

รัฐบาลได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยใช้ระบบ eMENSAR (Electronic Monitoring and Evaluation System of National Strategy and Country Reform) เป็นระบบสารสนเทศเพื่อใช้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านแผนงาน โครงการ หรือการดำเนินการต่างๆ ในการขับเคลื่อนการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติและแผนปฏิรูปประเทศ เป็นระบบข้อมูลขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนราชการต่างๆ ได้อย่างบูรณาการ

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้มีการทบทวนและวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนแผนนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จึงได้มีนโยบายในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมความรวดเร็วและโปร่งใส โดยกองแผนงานได้รับผิดชอบในการจัดทำระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ เพื่อใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านแผนงานและงบประมาณของส่วนงานและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาในการดำเนินงานของส่วนงานและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ ซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการจัดการแผนและงบประมาณ ของกองแผนงาน ให้มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมสะดวกต่อการใช้งานและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานใน 1 ปีที่ผ่านมาต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ

3. เพื่อใช้ประกอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 (EdPEX) ข้อ 7.2 ผลลัพธ์ลูกค้า (Customer Results) ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
4. เพื่อใช้ประกอบเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ข้อ O16 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
5. เพื่อต่อยอดจากผลงานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ รุ่นที่ 7 ของผู้ศึกษา เรื่อง การสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน มีความความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยาแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 2,023 คน
  - บุคลากรสายวิชาการ 1,015 คน บุคลากรสายบริการ 1,008 คน
2. ด้านพื้นที่
  - ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 36 หน่วยงาน
3. วิธีวิจัย
  - ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน
  - ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ และข้อเสนอแนะปัญหาการใช้งาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

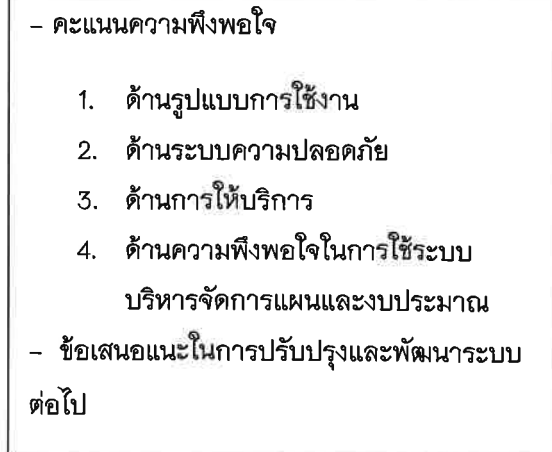
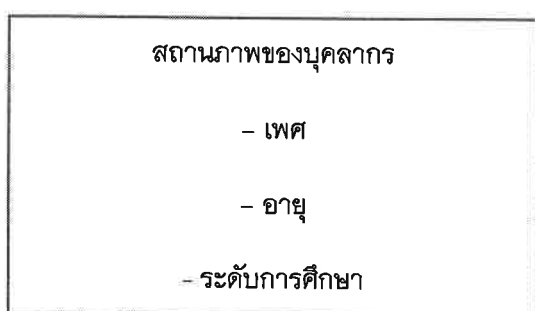
ความพึงพอใจ	หมายถึง	ความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจหรือความชอบใจของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ
ผู้รับบริการ	หมายถึง	บุคคลากรภายในมหาวิทยาลัยพะเยาที่มาติดต่อขอคำปรึกษา หรือรับบริการ จากผู้ให้บริการทุกช่องทางติดต่อ
ผู้ให้บริการ	หมายถึง	บุคคลากรประจำงานสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา

## ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

- การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” และได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจว่า คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

สรศักดิ์ มั่นศิลป์ พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และสุภาภรณ์ เกลี้ยงทอง (2556, หน้า 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทัศนคติในทางที่ดีต่อสิ่งที่ ได้รับ เช่นความชอบใจ พอใจ ความสบายใจ หรือเป็นอารมณ์ของความรู้สึกที่มีความสุขร่าเริงอย่าง มากจากสิ่งที่ได้รับ สมปรารถนาตามความต้องการที่จะเป็น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 14) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

จิตจิรา ไชยขวัญ (2555, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกหรือความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสามารถจำกัดความตึงเครียดหรือได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สนธิ เหลืองบุตรนาค (2529, หน้า 7) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ ความพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ

ในทางตรงข้ามถ้าไม่ได้รับการตอบสนองของความต้องการแล้วความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจะเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม

กรรณา วิชาพูล (2554, หน้า 34)ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของ บุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดจากรแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล เป็นสภาพความรู้สึกของ บุคคล ที่มีความสุข ความอึดอเมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง และเมื่อบรรลุ เป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นการบวน การหมุนเวียน ต่อไป

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวก และทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ที่บุคคลสร้างขึ้นเองโดยไม่มีแบบแผนหรือกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ถ้าหากคาดหวังมากเมื่อได้ดังหวังก็จะเกิดความพึงพอใจมาก แต่ หากไม่ได้ดังหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจมากเช่นกัน

### **ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ**

ความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่เกิดขึ้นและเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคน ที่มีความรู้สึก พึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการบริการต่อสิ่งนั้น ที่ตรงกับความต้องการของตนเอง โดยที่ตนเอง คิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ ไม่มีการ คอรัปชั่น มีระบบตรวจสอบถ่วงดุล และมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่มีระบบส่วย แต่ระดับความพึงพอใจย่อมมีความแตกต่างไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบ กล่าวคือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้ จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาและได้รับการตอบสนองของความต้องการนั้น ดังนั้นจะเห็นว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับของ ผู้รับบริการ กับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นในการจัดการคุณภาพการให้บริการจึงนิยมใช้ความ พึงพอใจเป็น เกณฑ์ในการวัด (ณัฐธิยา แดงประเสริฐ, 2553, หน้า 21-22) แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคณงานแห่งชาติ ได้ให้แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สว่างาม

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาเท่าไร ในการติดต่อหรือให้บริการ จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมและ ตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้ที่มารับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่จะสามารถกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่เข้ามาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง การขออภัยและรับผิดชอบผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การแต่ละหน่วยงานหรือ องค์การ จะต้องถือเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมาอีก

8. เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอ หรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใดเช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10. ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่นผู้รับบริการเมื่อได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือ องค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป (ยุพดี ลีम्मธูรสกุล, 2541, หน้า 10)

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการแบบผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งแนวคิดการสร้างคามพึงพอใจโดยผ่านสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเพิ่มดังนี้

1. รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ
2. มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน
3. ไม่ควรให้ผู้ให้บริการคอยนาน
4. ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
5. เมื่อมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องรีบไปหาหรือ ติดต่อกลับ ผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา
6. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บน พื้นฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน
7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ
8. แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว
9. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่รับผิดชอบ
10. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ
11. พยายามจัดหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือ องค์การ ให้มีความสง่างาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องดูเรียบร้อย สวยงาม

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเราใดสิ่งเราหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษา ของผู้นั้น ตลอดจนสถานการณ์ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะ สัมผัสกัน เป็น องค์ประกอบอยู่ด้วยกัน กล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา หรือ อยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นพฤติกรรม และกระบวนการ ในการลดความตึงเครียด

### ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 4 ประการ ดังนี้

1. การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสำนึกความดีของการมุ่งมั่นเอาชนะ และต้องการความสำเร็จทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บน พื้นฐานการวัดที่มีจุดมุ่งหมาย ซึ่งทั้งหมดย่อมส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่า แก่ลูกค้า

2. การวัดทำให้องค์การธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างสรรคสินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

3. การวัดทำให้องค์การธุรกิจและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรเพื่อ ปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้น ต้องแสวงหาจากลูกค้า

4. การวัดทำให้องค์การธุรกิจและบุคลากรเกิดแรงจูงใจในทางบวกที่จะตั้งใจ ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน (ณัฐริยา แดง ประเสริฐ, 2553, หน้า 25)

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) ประจำปีการศึกษา 2563 โดยใช้ข้อมูลการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้ให้บริการระบบสารสนเทศของ กองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2563 มาสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 เพื่อใช้กับกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการระบบสารสนเทศของกองนโยบายและแผน ดำเนินการโดยการจัดทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 80 ชุด และแจกให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาติดต่อ ประสานงาน โดยมาจากคณะ / สำนัก / สถาบัน / กอง / งานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการกรอกข้อมูล ในแบบสอบถามดังกล่าว โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามแล้วพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 77 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 96.25) และนำมาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ทั้ง 4 ด้าน ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.22$  , S.D. = 0.52) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 44.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับ ซึ่งอันดับที่ 1 คือ ด้านระบบความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.81) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.80 อันดับที่ 2 คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน คือ ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 0.68) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 57.40 และอันดับที่ 3 คือ ด้านการให้บริการ

( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.76) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 56.00 ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 1.98$ , S.D. = 0.51) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 39.60 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 0.68) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 57.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.80) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมา คือ ข้อ 1. การจัดเมนูหมวดหมู่สามารถ ใช้งานง่าย ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.90) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.00 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 4. ระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 1.02) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.60 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. ข้อมูล สารสนเทศมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.98) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ด้านระบบความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.81) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 5. การเข้าใช้ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.86) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมา คือ ข้อ 7. การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานง่ายให้ระบบมีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.75) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 71.40 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 6. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบบัญชี 3 มิติ ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.94) มีค่า คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมา คือ 8. ระบบช่วยให้ท่านเก็บข้อมูล การทำงานได้ดี ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.96) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.80 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 9. ระบบมีความมั่นคงไม่ล้มเหลว ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.06) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 61.00 ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = 0.76) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 56.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 13. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 1.00) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา คือ ข้อ 12. ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.99) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.20 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 11. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.98) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 10. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

$\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 1.00) มีค่าคะแนน ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.00 ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.98$ , S.D. = 0.51) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 39.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 15. มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.91) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา คือ ข้อ 16. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.97) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.00 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 14.คู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.97) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 61.60



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวิธีการดำเนินการสำรวจ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา สายวิชาการ 1,015 คน สายบริการ 1,008 คน รวมทั้งสิ้น 2,023 คน
- การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง  
การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง Purposive sampling โดยสอบถามจากผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ในช่วงวันอบรมชี้แจงกระบวนการใช้งานระบบ ในเดือนธันวาคม 2564

#### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

##### 1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการประเมินศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้งศึกษาเอกสาร ตำราต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม
- 1.2 จัดทำแบบสอบถาม

## 2. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการสำรวจครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการจัดเก็บข้อมูล โดยการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ และบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) หมายถึง ข้อมูลเฉพาะตัวบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และประวัติการใช้งานในระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ

**ตอนที่ 2** ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งจะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ หมายถึง ส่วนที่สนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วย

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

### การตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม

โดยให้ผู้ที่เชี่ยวชาญได้แก่

1. นายแพทย์สรวิศ บุญญรัฐ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
2. นางสาวฐิติพร มณีจันสุข รักษาการแทนผู้อำนวยการกองแผนงาน
3. ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู อาจารย์ที่ปรึกษา
4. คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เป็นผู้อ่านและช่วยปรับปรุงเพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์โดยตรงกับผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ ในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน 2565

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ลงรหัสในแบบสอบถามจากโปรแกรมในคอมพิวเตอร์และทำการวิเคราะห์
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรม Excel ในการวิเคราะห์

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบ Independent sample t-test กรณีเป็นข้อมูล 2 กลุ่มอิสระ และ ANOVA กรณีข้อมูล ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในการศึกษาวิจัยนี้

## เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับคะแนน

การวัดระดับคะแนนผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา นั้น วัดโดยนำมาหาค่าเฉลี่ยและตัวแปรของค่าเฉลี่ย ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ที่มีคะแนนแต่ละระดับขึ้นออกไปเป็นช่วง ๆ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยการทำอันตรภาคชั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถนำมากำหนดระดับความคิดเห็น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีคะแนนต่างกัน 0.80 ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ระดับค่า	4.21 – 5.00
พึงพอใจมาก	ระดับค่า	3.41 – 4.20
พึงพอใจปานกลาง	ระดับค่า	2.61 – 3.40
พึงพอใจน้อย	ระดับค่า	1.81 – 2.60
พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับค่า	1.00 – 1.80

### ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น 9 เดือน โดยทำการศึกษาดังแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

### แผนการดำเนินงาน (Gantt Chart)

ขั้นตอนการวิจัย	เดือนที่											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. สร้างแบบสอบถาม	←	→										
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล			←	→								
3. วิเคราะห์ข้อมูล					←	→						
4. รายงานสรุปผลงานวิจัย								←	→			

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 34 คน ใช้เวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

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
<b>2. อายุ</b>		
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
<b>3. สถานะภาพ</b>		
1) โสด	15	44.12
2) สมรส	18	52.94
3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	2.94
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
2) ปริญญาตรี	20	58.82
3) ปริญญาโท	14	41.18
4) ปริญญาเอก	0	0.00
<b>4. ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
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

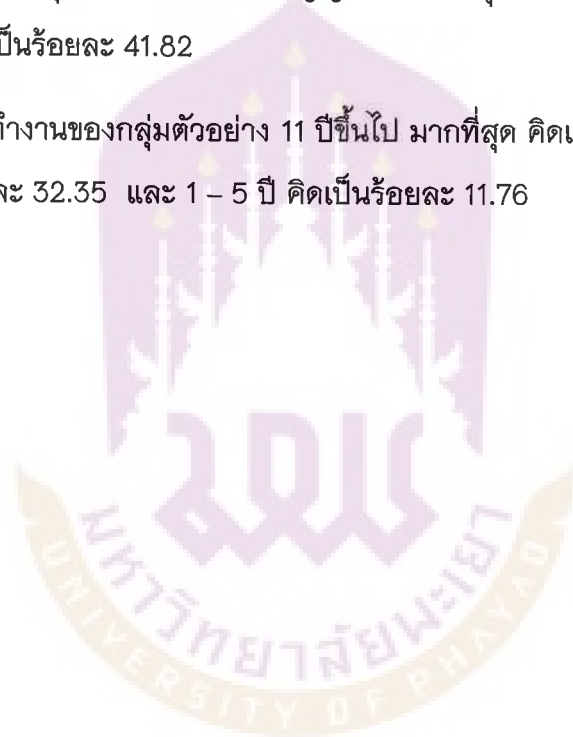
จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.29 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.71

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

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

## ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม5) $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	การแปลผล
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>			
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	4.24	0.65	มากที่สุด
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.21	0.73	มากที่สุด
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.24	0.65	มากที่สุด
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.26	0.67	มากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>4.24</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม5) $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	การแปลผล
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>			
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.59	0.50	มากที่สุด
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.62	0.49	มากที่สุด
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.49	มากที่สุด
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการการใช้งานระบบ	4.50	0.56	มากที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน</b>	<b>4.60</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

## ตาราง 2 (ต่อ)

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

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 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการทำงานของระบบ 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 มีคะแนน เฉลี่ย 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 มีคะแนน เฉลี่ย 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
<b>1. โพรตระบบประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของระบบมา 2 ประเด็น</b>	
1) สามารถตรวจสอบข้อมูลและติดตามได้ง่าย	6
2) ทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น	5
3) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี อำนวยความสะดวกในเรื่องการแก้ไขปัญหา ด้านต่าง ๆ และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ	4
4) ระบบมีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	3
5) ระบบใช้งบประมาณ คุ้มค่าที่สุด ออกมาเป็นบันทึกข้อความ ทำให้ง่ายต่อการทำงาน	3
<b>2. โพรตระบบประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด จากการใช้งานระบบมา 2 ประเด็น</b>	
1) ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลังได้	2
2) ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบมากขึ้น	2
3) การตัดคำของระบบไม่เรียบร้อยตามรูปแบบสารบรรณ	2
4) การประมวลผลของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้า ของการดำเนินงาน ดูยากและซับซ้อน	1
5) ความเร็วในการตอบสนองของระบบช้ามาก	1
6) ระบบล้าสมัย	1
7) ข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูลของระบบ	1
8) ความชัดเจนในการบันทึกข้อมูลยังไม่บูรณาการร่วมกันทั้ง กองแผน กองคลัง และงานพัสดุ	1

## ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	ความถี่
<b>3. อยากให้มีการพัฒนาระบบในประเด็นเพิ่มเติมเรื่องใดบ้าง</b>	
1) อยากให้เชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลัง	3
การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ให้ดูเข้าใจง่าย	2
2) การจัดเรียงค่าและประโยคต่าง ๆ สามารถออกมาเป็นไฟล์ที่แก้ไขเองได้ เพื่อความสวยงามของเอกสาร	2
3) ระบบครบถ้วนแล้ว ขาดแต่ผู้ใช้งานยังใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ	1
4) การใช้งานควรจะมีเหมือนระบบอื่น ๆ ที่บุคลากรสามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้เลย ไม่ต้องมีการขอเพิ่มสิทธิ์เข้าใช้ก่อน และระบบนี้ไม่เหมาะสมกับบุคลากร ที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ	1
5) Department Dashboard ควรทำให้ Real Time	1
6) ควรมีระบบที่สามารถ Export ในรูปแบบของกราฟออกมาได้	1
7) 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 กองแผน กองคลัง และงานพัสดุ ความถี่อยู่ที่ 1 คน เท่ากัน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ อยากให้มีการพัฒนาระบบในประเด็นเพิ่มเติมเรื่องใดบ้าง มากที่สุด คือ อยากให้เชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลัง ความถี่อยู่ที่ 3 คน รองลงมา คือ การประมวลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ให้ดูเข้าง่าย ความถี่อยู่ที่ 2 คน เท่ากัน ระบบครบถ้วนแล้ว ขาดแต่ผู้ใช้งานยังใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ การใช้งานควรจะเหมือนระบบอื่น ๆ ที่บุคลากรสามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้เลย ไม่ต้องมีการขอเพิ่มสิทธิ์เข้าใช้ก่อน และระบบนี้ไม่เหมาะสมกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ Department Dashboard ควรทำให้ Real Time ควรมีระบบที่สามารถ Export ในรูปแบบของกราฟออกมาได้ สามารถปรับแผนการใช้จ่ายเงินประจำปี สามารถปรับรายงานการใช้จ่ายเงินรอบ 6 เดือนและ 12 เดือน สามารถปรับรายงานผลการดำเนินงานโครงการ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ความถี่อยู่ที่ 1 คน เท่ากัน

#### ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านเพศ (คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5  $\bar{x}$ )

รายการ	เพศชาย (N=5)	เพศหญิง (N=29)	Sig
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>			
1) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	4.50	4.30	-
2) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	4.38	4.27	-
3) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	4.31	4.30	-
4) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.44	4.27	-

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	เพศชาย (N=5)	เพศหญิง (N=29)	Sig
5) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.31	4.18	-
6) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของท่าน	4.44	4.27	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและ ประโยชน์ของระบบ</b>	<b>4.40</b>	<b>4.27</b>	<b>0.01</b>
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>			
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	4.38	4.21	-
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.31	4.18	-
3) การประมวลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.38	4.21	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.38	4.24	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>4.36</b>	<b>4.21</b>	<b>0.00</b>

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	เพศชาย (N=5)	เพศหญิง (N=29)	Sig
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>			
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.69	4.58	-
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.63	4.64	-
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.56	4.67	-
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.66	4.64	-
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ	4.44	4.52	-
ต่อการให้บริการการใช้งานระบบ			
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.60	4.61	0.74
<b>4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน</b>			
1) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.13	4.15	-
2) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	4.50	4.39	-
3) จัดอบรมการใช้งานระบบ	4.19	4.27	-

## ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	เพศชาย (N=5)	เพศหญิง (N=29)	Sig
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ การใช้งานระบบ	4.31	4.36	-
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.28	4.30	0.83

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านเพศ มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00



ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านอายุ (คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5  $\bar{x}$ )

รายการ	26-35 ปี (N=8)	36-45 ปี (N=20)	46 ปีขึ้นไป (N=6)	Sig
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>				
1) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	4.32	4.29	4.28	-
2) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	4.26	4.26	4.24	-
3) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	4.29	4.29	4.28	-
4) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.29	4.29	4.28	-
5) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.18	4.19	4.14	-
6) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของท่าน	4.29	4.26	4.24	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและ ประโยชน์ของระบบ</b>	<b>4.27</b>	<b>4.26</b>	<b>4.24</b>	<b>0.58</b>
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>				
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	4.24	4.19	4.17	-
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.21	4.16	4.14	-

## ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	26-35 ปี (N=8)	36-45 ปี (N=20)	46 ปีขึ้นไป (N=6)	Sig
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.24	4.19	4.17	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.26	4.23	4.21	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>4.24</b>	<b>4.19</b>	<b>4.17</b>	<b>0.02</b>
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>				
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.59	4.58	4.59	-
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.62	4.65	4.66	-
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.65	4.65	4.62	-
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.65	4.65	4.66	-
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการการใช้งานระบบ	4.50	4.52	4.52	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน</b>	<b>4.60</b>	<b>4.61</b>	<b>4.61</b>	<b>0.97</b>

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	26-35 ปี (N=8)	36-45 ปี (N=20)	46 ปีขึ้นไป (N=6)	Sig
<b>4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน</b>				
1) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.15	4.16	4.14	-
2) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	4.41	4.39	4.38	-
3) จัดอบรมการใช้งานระบบ	4.26	4.26	4.24	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ การใช้งานระบบ	4.35	4.35	4.34	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน</b>	<b>4.29</b>	<b>4.29</b>	<b>4.28</b>	<b>0.97</b>

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านอายุ มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านสภาพ (คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5x)

รายการ	โสด (N=15)	สมรส (N=18)	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ (N=1)	Sig
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>				
1) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	4.28	4.33	4.00	-
2) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	4.25	4.27	4.00	-
3) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	4.28	4.30	5.00	-
4) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.28	4.30	4.00	-
5) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.19	4.18	4.00	-
6) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของท่าน	4.25	4.30	4.00	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและ ประโยชน์ของระบบ</b>	<b>4.26</b>	<b>4.28</b>	<b>4.17</b>	<b>0.69</b>

## ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	โสด (N=15)	สมรส (N=18)	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ (N=1)	Sig
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>				
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	4.19	4.24	4.00	-
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.16	4.21	4.00	-
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.19	4.24	4.00	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.22	4.27	4.00	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>4.19</b>	<b>4.24</b>	<b>4.00</b>	<b>0.00</b>
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>				
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.56	4.61	4.00	-
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.63	4.64	5.00	-
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.66	4.64	5.00	-

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	โสด (N=15)	สมรส (N=18)	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ (N=1)	Sig
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.63	4.67	5.00	-
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการการใช้งานระบบ	4.50	4.52	4.00	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน</b>	<b>4.59</b>	<b>4.61</b>	<b>4.60</b>	<b>0.99</b>
<b>4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน</b>				
1) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.16	4.15	4.00	-
2) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	4.38	4.42	4.00	-
3) จัดอบรมการใช้งานระบบ	4.25	4.27	4.00	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ การใช้งานระบบ	4.34	4.36	4.00	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน</b>	<b>4.28</b>	<b>4.30</b>	<b>4.00</b>	<b>0.00</b>

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านสถานะภาพ มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และด้านการสนับสนุนและการให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00

**ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านระดับการศึกษา**

(คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5  $\bar{x}$ )

รายการ	ปริญญาตรี (N=20)	ปริญญาโท (N=14)	Sig
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>			
1) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	4.30	4.33	-
2) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	4.27	4.27	-
3) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	4.30	4.30	-
4) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.27	4.30	-
5) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.18	4.18	-
6) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของท่าน	4.27	4.30	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและ ประโยชน์ของระบบ</b>	<b>4.27</b>	<b>4.28</b>	<b>0.08</b>

## ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ปริญญาตรี (N=20)	ปริญญาโท (N=14)	Sig
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>			
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	4.21	4.24	-
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.18	4.21	-
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.21	4.24	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.24	4.27	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>4.21</b>	<b>4.24</b>	<b>0.00</b>

## ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ปริญญาตรี (N=20)	ปริญญาโท (N=14)	Sig
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>			
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.58	4.61	-
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.64	4.64	-
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.67	4.64	-
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.64	4.67	-
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ	4.52	4.52	-
ต่อการให้บริการการใช้งานระบบ			
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.61	4.61	0.62
<b>4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน</b>			
1) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.15	4.15	-
2) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	4.39	4.42	-
3) จัดอบรมการใช้งานระบบ	4.27	4.27	-

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ปริญญาตรี (N=20)	ปริญญาโท (N=14)	Sig
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ การใช้งานระบบ	4.36	4.36	-
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.30	4.30	0.39

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.08 และด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00



ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการทำงาน  
(คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5  $\bar{x}$ )

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี (N=1)	1-5 ปี (N=4)	6-10 ปี (N=11)	11 ปีขึ้นไป (N=18)	Sig
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>					
1) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ของการใช้งานระบบ	3.00	4.23	4.30	4.33	-
2) ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของระบบ	4.00	4.23	4.26	4.27	-
3) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย มากขึ้น	4.00	4.27	4.26	4.30	-
4) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.00	4.23	4.30	4.30	-
5) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.00	4.17	4.15	4.18	-
6) ในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของท่าน	4.00	4.20	4.26	4.30	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิผลและ ประโยชน์ของระบบ</b>	<b>3.83</b>	<b>4.22</b>	<b>4.25</b>	<b>4.28</b>	<b>0.00</b>

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี (N=1)	1-5 ปี (N=4)	6-10 ปี (N=11)	11 ปีขึ้นไป (N=18)	Sig
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>					
1) การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น	3.00	4.13	4.19	4.24	-
2) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของ ข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น	4.00	4.13	4.15	4.21	-
3) การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูล ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น	4.00	4.17	4.19	4.24	-
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดวางรูปแบบความสวยงาม และง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.00	4.17	4.22	4.27	-
<b>คะแนนเฉลี่ยด้านการออกแบบ</b>	<b>3.83</b>	<b>4.15</b>	<b>4.19</b>	<b>4.24</b>	<b>0.06</b>

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี (N=1)	1-5 ปี (N=4)	6-10 ปี (N=11)	11 ปีขึ้นไป (N=18)	Sig
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>					
1) ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน	4.00	4.53	4.63	4.61	-
2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.00	4.60	4.67	4.64	-
3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	4.63	4.63	4.64	-
4) ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	4.00	4.60	4.67	4.67	-
5) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ	4.00	4.50	4.56	4.52	-
ต่อการให้บริการการใช้งานระบบ					
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ การให้บริการการใช้งาน	4.00	4.57	4.63	4.61	0.00
<b>4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน</b>					
1) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.00	4.13	4.15	4.15	-
2) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถาม ปัญหาอย่างเพียงพอ	3.00	4.33	4.41	4.42	-
3) จัดอบรมการใช้งานระบบ	4.00	4.27	4.26	4.27	-

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	Sig
	(N=1)	(N=4)	(N=11)	(N=18)	
4) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ	4.00	4.33	4.37	4.36	-
ต่อการสนับสนุนและการให้บริการ					
การใช้งานระบบ					
คะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนและ	3.50	4.27	4.30	4.30	0.01
การให้บริการการใช้งาน					

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาในการทำงาน มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และด้านการสนับสนุนการใช้งานค่า Sig. เท่ากับ 0.01

## บทที่ 5

### บทสรุป

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างานแผนงาน/ผู้รับผิดชอบด้านแผนงาน จำนวน 53 คน และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมา 34 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15 โดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และข้อมูลที่ได้นำมาแปรผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 รองลงมา คือ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และในภาพรวมท่านคิดว่าระบบมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของท่าน 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 ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดวางรูปแบบความสวยงามและง่ายต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ การแบ่งหมวดหมู่ของเมนูช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น และการประมวลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการกราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานช่วยให้การทำงานของหน่วยงานง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 เท่ากัน และน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 แบ่งออกเป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ 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/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 จัดอบรมการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 และน้อยที่สุด คือ เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

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

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ระบุประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดจากการใช้งานระบบ คือ ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลังได้ ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบมากขึ้น และการตัดค่าของระบบไม่เรียบร้อยตามรูปแบบสารบรรณ ความถี่อยู่ที่ 2 คน เท่ากัน และรองลงมา คือ การประมวลผลของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน คุยกและซับซ้อน ความเร็วในการตอบสนองของระบบช้ามาก ระบบลំบอบ ข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูลของระบบ ความชัดเจนในการบันทึกข้อมูลยังไม่บูรณาการร่วมกันทั้ง กองแผน กองคลัง และงานพัสดุ ความถี่อยู่ที่ 1 คน เท่ากัน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ อยากให้มีการพัฒนาระบบในประเด็นเพิ่มเติมเรื่องใดบ้าง มากที่สุด คือ อยากให้เชื่อมต่อกับระบบ ERP ของกองคลัง ความถี่อยู่ที่ 3 คน รองลงมา คือ การประมวลผลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ให้ดูเข้าง่าย ความถี่อยู่ที่ 2 คน เท่ากัน ระบบครบถ้วนแล้ว ขาดแต่ผู้ใช้งานยังใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ การใช้งานควรจะเหมือนระบบอื่น ๆ ที่บุคลากรสามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้เลย ไม่ต้องมีการขอเพิ่มสิทธิ์เข้าใช้ก่อน และระบบนี้ไม่เหมาะสมกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ Department Dashboard ควรทำให้ Real Time ควรมีระบบที่สามารถ Export ในรูปแบบของกราฟออกมาได้ สามารถปรับแผนการใช้จ่ายเงินประจำปี สามารถปรับรายงานการใช้จ่ายเงินรอบ 6 เดือนและ 12 เดือน สามารถปรับรายงานผลการดำเนินงานโครงการ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ความถี่อยู่ที่ 1 คน เท่ากัน

#### ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านเพศ มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00

กลุ่มตัวอย่างด้านอายุ มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02

กลุ่มตัวอย่างด้านสถานะภาพ มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และด้านการสนับสนุนและการให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00

กลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.08 และด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00

กลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาในการทำงาน มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ด้านการออกแบบ ค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และด้านการสนับสนุนการใช้งานค่า Sig. เท่ากับ 0.01

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบได้
2. ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ต่อผู้บริหารด้านนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยพะเยา ให้ทราบถึงผลระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา จากผู้ใช้งานระบบเป็นประจำของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างานแผนงาน/ผู้รับผิดชอบด้านแผนงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัยพะเยา ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการและความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยพะเยา
2. ควรมีการจัดทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
3. ควรมีการจัดทำการศึกษาทั้งด้านความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบอื่น ๆ ของกองแผนงาน ต่อไป



กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2563). การสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) ประจำปีการศึกษา 2563  
สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2564

ฤทธิชัย มณีทิพย์. (2563). การสำรวจความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อระบบบริหาร  
จัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2564







คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO HUMAN ETHICS COMMITTEE

19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 เบอร์โทรศัพท์ 05446 6666

**เอกสารรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัย**

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการให้การรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP และ 45CFR 46.101(b)

**ชื่อ โครงการ** : การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา  
: The Survey of the Satisfaction the Planning and Budget Management System, Phayao University)

**เลขที่โครงการวิจัย** : UP-HEC 2.1/009/65

**ผู้วิจัยหลัก** : นายฤทธิชัย มณีทิพย์

**สังกัดหน่วยงาน** : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา

**ที่ปรึกษา** : ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู

**สังกัดหน่วยงาน** : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุดม งามเมืองสกุล)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่รับรอง : 17 กุมภาพันธ์ 2565

- หมายเหตุ
1. ไม่ต้องส่งรายงานความก้าวหน้า
  2. ส่งรายงานปิดโครงการเมื่อสิ้นสุดการศึกษา

**แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ  
มหาวิทยาลัยพะเยา**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน  
ดังต่อไปนี้

**1. เพศ**

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

**2. อายุ**

( ) 1. น้อยกว่า 25 ปี

( ) 2. 26 – 35 ปี

( ) 3. 36 – 45 ปี

( ) 4. 46 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพ**

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

**4. ระดับการศึกษา**

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. ปริญญาโท

( ) 4. ปริญญาเอก

**5. ระยะเวลาในการทำงาน**

( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี

( ) 2. 1 – 5 ปี

( ) 3. 6 – 10 ปี

( ) 4. 11 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นของท่านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ</b>					
1. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการทำงานของระบบ					
2. ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ					
3. สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น					
4. ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
5. ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ					
6. ในภาพรวม ท่านคิดว่าระบบมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของท่าน					
<b>2. ด้านการออกแบบ</b>					
1. การแบ่งหมวดหมู่ของเมนู ช่วยให้การเข้าใช้งานระบบง่ายขึ้น					
2. การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของข้อมูลในระบบช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น					
3. การประมวลและสรุปผลของข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตารางสรุปโครงการ กราฟแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ช่วยในการทำงานในภาพรวมของหน่วยงานง่ายขึ้น					
4. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดวางรูปแบบความสวยงามและง่ายต่อการใช้งานระบบ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน</b>					
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามอย่างชัดเจน					
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย					
5. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานระบบ					
<b>4. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน</b>					
1. เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ					
3. จัดอบรมการใช้งานระบบ					
4. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการใช้งานระบบ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

โปรดระบุประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของระบบมา 2 ประเด็น

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดระบุประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจหรือต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดจากการใช้ระบบมา 2 ประเด็น

.....

.....

.....

.....

.....

อยากให้มีการพัฒนาระบบในประเด็นเพิ่มเติมเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นายฤทธิชัย มณีทิพย์
วัน เดือน ปี เกิด	17 พฤษภาคม 2529
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 243/108 ถนนพหลโยธิน ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ตำแหน่งหัวหน้างานสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2553 – 2554	ตำแหน่งบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา
พ.ศ. 2555 – 2561	ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา
พ.ศ. 2562 – 2563	ตำแหน่งผู้รักษาการแทนหัวหน้างานสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา
พ.ศ. 2564 – ปัจจุบัน	ตำแหน่งหัวหน้างานสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตพะเยา
พ.ศ. 2554	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา