

**รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  
ของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

**ความสำคัญและที่มา**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นตัวชี้วัด (กส5) ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ที่จะต้องทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน พัฒนาโครงสร้าง และให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้เป็น แนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน และบุคลากรกองแผนงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

**วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

**ขอบเขตการศึกษา**

1. จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ 10 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงานหน่วยงานละ 3 ฉบับ รวมทั้งสิ้น จำนวน 138 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่

1. ประธานประจำสาขาวิชา/รองประธานประจำสาขาวิชา/ระดับผู้บริหารหน่วยงาน
2. หัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน
3. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน 2560 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 68.84 จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 138 ฉบับ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบ มีระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท มีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการกับหน่วยงานต่าง ๆ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการใช้วาจาสุภาพ ความใจใส่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกหน่วยงาน ของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองแผนงาน หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ความสะดวกและคล่องตัวในการรับบริการ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงานเกี่ยวกับรายละเอียดของงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำต่อผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยไม่ผิดพลาด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

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

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ข้อมูลทั่วไป

จากแบบสอบถามจำนวน 138 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 68.84 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับผู้บริหาร จำนวน 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 26.31 ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน จำนวน 41 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 43.16 และระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 29 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.53

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

(n=95 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	28	29.47
หญิง	61	64.21
ไม่ระบุ	6	6.32

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

(n=95 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.05
26 – 35 ปี	10	10.53
36 - 45 ปี	18	18.95
46 – 55 ปี	21	22.10
55 ปี ขึ้นไป	42	44.21
ไม่ระบุ	3	3.16
<b>3. ประสบการณ์ทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	10	10.53
6 – 10 ปี	17	17.89
11 - 15 ปี	10	10.53
16 – 20 ปี	14	14.74
20 ปี ขึ้นไป	44	46.31
ไม่ระบุ	-	-
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	49	51.58
ปริญญาโท	36	37.90
ปริญญาเอก	9	9.47
อื่น ๆ	1	1.05
ไม่ระบุ	-	-
<b>5. ตำแหน่ง</b>		
ประธานประจำสาขาวิชา	3	3.16
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	8	8.42
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	2	2.10
หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ	44	46.31
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย	13	13.68
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	11	11.58
อื่น ๆ	10	10.53
ไม่ระบุ	4	4.21

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

(n=95 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	11	11.58
สำนัก/สถาบัน	34	35.79
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	10	10.53
ศูนย์วิทยพัฒนา	30	31.58
อื่น ๆ	5	5.26
ไม่ระบุ	5	5.26

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้  
 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.21 และเพศชาย ร้อยละ 29.47  
 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 44.21 รองมีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 22.10 และมีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 18.95  
 ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.31 รองลงมา ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 17.89 และระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 14.74  
 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.58 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 37.90 และปริญญาเอก ร้อยละ 9.47  
 ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหน.งาน/หน.เลขานุการกิจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.31 รองลงมาเป็นเลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย ร้อยละ 13.68 และเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 11.58  
 หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสำนัก/สถาบัน ร้อยละ 35.79 รองลงมา ศูนย์ วิทยพัฒนา ร้อยละ 31.58 และสาขาวิชา มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 11.58

## 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

### เกณฑ์การแปลความหมาย

- ระดับ (1) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 ความหมาย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับ (2) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 ความหมาย มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ (3) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 ความหมาย มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ (4) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 ความหมาย มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ (5) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 ความหมาย มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหารฯ (n=25)		หน.ฝ่าย/เลขฯฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=29)		รวม (n=95)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.00 (4)	.53	3.65 (4)	.60	3.70 (4)	.53	3.76 (4)	.58
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30 (4)	.50	3.78 (4)	.60	3.82 (4)	.65	3.93 (4)	.63
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07 (4)	.54	3.77 (4)	.59	3.66 (4)	.61	3.81 (4)	.60
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17 (4)	.63	3.80 (4)	.69	3.70 (4)	.57	3.87 (4)	.66
รวม	4.14 (4)	.51	3.75 (4)	.58	3.72 (4)	.55	3.84 (4)	.57

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.30$ ) มากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.07$ ) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ )

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.80$ ) มากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.77$ ) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.65$ )

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82$ ) มากที่สุด

รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.70$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.66$ )

ตาราง 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2560 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=25)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=29)		รวม (n=95)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	4.12 (4)	.67	3.63 (4)	.77	3.79 (4)	.77	3.81 (4)	.76
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.24 (4)	.60	3.85 (4)	.65	3.76 (4)	.83	3.93 (4)	.72
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.00 (4)	.64	3.63 (4)	.73	3.72 (4)	.75	3.76 (4)	.72
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	3.84 (4)	.75	3.61 (4)	.70	3.69 (4)	.66	3.69 (4)	.70
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	3.92 (4)	.70	3.66 (4)	.69	3.79 (4)	.77	3.77 (4)	.72
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.08 (4)	.64	3.76 (4)	.73	3.83 (4)	.66	3.86 (4)	.69
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.64 (4)	.91	3.39 (3)	.63	3.41 (3)	.57	3.46 (3)	.70
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	3.92 (4)	.64	3.63 (4)	.73	3.66 (4)	.61	3.72 (4)	.70
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.28 (4)	.68	3.73 (4)	.71	3.79 (4)	.67	3.89 (4)	.72
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	4.04 (4)	.68	3.59 (4)	.67	3.52 (4)	.78	3.68 (4)	.73
รวม	4.01 (4)	.53	3.65 (4)	.60	3.70 (4)	.53	3.76 (4)	.58

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.24$ ) และ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.12$ )

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ยกเว้นข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.85$ ) รองลงมาคือ ข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ( $\bar{X} = 3.76$ ) และ ข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ( $\bar{X} = 3.73$ )

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) ยกเว้นข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และ ข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.79$ ) และข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.76$ )

ตาราง 2.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=25)		หน.ฝ่าย/เลขขาฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=29)		รวม (n=95)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	4.44 (4)	.58	3.80 (4)	.68	3.83 (4)	.89	3.98 (4)	.77
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.56 (5)	.51	3.93 (4)	.72	4.00 (4)	.80	4.12 (4)	.74
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.36 (4)	.57	3.76 (4)	.73	3.79 (4)	.86	3.93 (4)	.77
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	4.28 (4)	.74	3.80 (4)	.71	3.83 (4)	.76	3.94 (4)	.76
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	4.28 (4)	.68	3.90 (4)	.70	4.00 (4)	.76	4.03 (4)	.72
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.28 (4)	.61	3.73 (4)	.71	4.07 (4)	.80	3.98 (4)	.74
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.92 (4)	.86	3.56 (4)	.63	3.69 (4)	.76	3.69 (4)	.74
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	4.28 (4)	.54	3.73 (4)	.67	3.72 (4)	.80	3.87 (4)	.72
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.40 (4)	.50	3.93 (4)	.72	3.76 (4)	.79	4.00 (4)	.73
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	4.24 (4)	.72	3.73 (4)	.63	3.55 (4)	.87	3.81 (4)	.78
รวม	4.30 (4)	.50	3.79 (4)	.60	3.82 (4)	.65	3.93 (4)	.63

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้



ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) ยกเว้น ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.44$ ) และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) ( $\bar{X} = 4.40$ )

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 การวิเคราะห์จัดทำงบประมาณแผ่นดิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.80$ )

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.00$ ) และ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2560 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=25)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=29)		รวม (n=95)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	4.16 (4)	.75	3.78 (4)	.69	3.66 (4)	.72	3.84 (4)	.73
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.20 (4)	.64	3.88 (4)	.64	3.79 (4)	.77	3.94 (4)	.70
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.16 (4)	.62	3.76 (4)	.70	3.76 (4)	.79	3.86 (4)	.72
4. การวิเคราะห์และจัดหางบประมาณแผ่นดิน	4.12 (4)	.60	3.68 (4)	.61	3.62 (4)	.73	3.78 (4)	.67
5. การวิเคราะห์และจัดหางบประมาณเงินรายได้	4.08 (4)	.57	3.73 (4)	.59	3.76 (4)	.79	3.83 (4)	.66
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.00 (4)	.64	3.80 (4)	.75	3.76 (4)	.74	3.84 (4)	.72
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.76 (4)	.88	3.59 (4)	.63	3.45 (3)	.67	3.59 (4)	.72
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	4.04 (4)	.61	3.78 (4)	.69	3.55 (4)	.63	3.78 (4)	.67
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.12 (4)	.60	3.88 (4)	.60	3.76 (4)	.64	3.91 (4)	.62
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	4.08 (4)	.76	3.78 (4)	.72	3.52 (4)	.78	3.78 (4)	.77
รวม	4.07 (4)	.54	3.77 (4)	.59	3.66 (4)	.61	3.81 (4)	.60

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อ 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.16$ ) และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.12$ )

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมาคือ ข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ( $\bar{X} = 3.80$ ) และข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ข้อ 8 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และข้อ 10 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.78$ )

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ยกเว้น ข้อ 7 การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ข้อ 6 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.76$ ) และข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.66$ )

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=25)		หน.ฝ่าย/เลขขา (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=29)		รวม (n=95)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	4.28 (4)	.74	3.80 (4)	.71	3.62 (4)	.73	3.87 (4)	.76
2. การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.40 (4)	.70	3.90 (4)	.73	3.83 (4)	.85	4.01 (4)	.79
3. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.20 (4)	.76	3.80 (4)	.71	3.69 (4)	.76	3.87 (4)	.76
4. การวิเคราะห์และจัดหางบประมาณแผ่นดิน	4.16 (4)	.69	3.80 (4)	.75	3.66 (4)	.72	3.85 (4)	.74
5. การวิเคราะห์และจัดหางบประมาณเงินรายได้	4.12 (4)	.67	3.85 (4)	.76	3.86 (4)	.74	3.93 (4)	.73
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.16 (4)	.62	3.71 (4)	.78	3.83 (4)	.71	3.86 (4)	.74
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.92 (4)	.95	3.68 (4)	.72	3.55 (4)	.69	3.71 (4)	.78
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	4.12 (4)	.53	3.80 (4)	.78	3.69 (4)	.66	3.85 (4)	.70
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.20 (4)	.58	3.85 (4)	.73	3.79 (4)	.67	3.93 (4)	.69
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	4.16 (4)	.69	3.80 (4)	.75	3.48 (3)	.74	3.80 (4)	.77
รวม	4.17 (4)	.63	3.70 (4)	.69	3.70 (4)	.57	3.87 (4)	.66

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.28$ ) และข้อ 3 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.20$ )

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.85$ ) และข้อ 1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ข้อ 3 การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 8 การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และข้อ 10 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.80$ )

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) ยกเว้น ข้อ 10 การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศด้านการวางแผนและการตัดสินใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานในข้อ 5 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.83$ ) และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) ( $\bar{X} = 3.79$ )

## สรุปข้อเสนอแนะ

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

#### ข้อเด่น (จำนวน 2 คน)

- มีการมอบหมายงานที่ชัดเจนดีแล้ว ผู้ใช้บริการรับทราบและติดต่อถูกคน
- มีความยืดหยุ่นให้หน่วยงานในกรณีที่ทำไม่ทัน

#### ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 6 คน)

- ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานให้ง่ายขึ้น
- การจัดทำแผนในปีต่อไปควรใช้ข้อมูลของปีปัจจุบันมาเป็นฐาน เพื่อให้ไม่เกิดความสับสน
- ควรปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากแผนฯ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สิ้นสุดในปี 2560 หน่วยงานยังไม่ได้รับทราบแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่จะนำมาใช้ในอีก 5 ปี และจะพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ฯ ของหน่วยงานได้อย่างไร

- ควรกำหนดกระบวนการด้านการจัดทำแผนไว้ให้ชัดเจน และล่วงหน้า เช่น กระบวนการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็น Master Plan ของแผนกลยุทธ์หน่วยงาน และหน่วยงานจะได้ทำแผน 5 ปี และมีทิศทางของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (แผนปี) หรือ Action Plan ซึ่งการจัดทำ Action Plan รายปี ที่ถอดแผนออกจากแผนกลยุทธ์หน่วยงานจะถูกนำไปไว้ในแผนพัฒนา มสธ. ในยุทธศาสตร์ต่าง ๆ

- การจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ไม่ควรจัดสรรงบประมาณให้กับผู้ที่ไม่จัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ ทางกองแผนงานควรตรวจสอบหรือกำหนดคุณสมบัติ หลักเกณฑ์การขอ งบประมาณโครงการบริการวิชาการแก่สังคม

- ขั้นตอนการทำงาน เรื่อง การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ควรนำข้อมูลในระบบ 3 มิติ ไปใช้ได้เลย

- การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ ดำเนินการซ้ำมาก ซึ่งกระทบกับการทำงานของสำนักฯ หรือทำให้เสียโอกาสที่จะดำเนินการต่อไป บางเรื่องกระทบกับรายได้ที่ควรจะได้รับ เนื่องจากต้องรอการวิเคราะห์จากกองแผนงานที่ล่าช้า

- การบริหารความเสี่ยงฯ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการและโอกาส ซึ่งที่เคยได้เข้ารับการอบรมไปนั้นเป็นการบริหารความเสี่ยงแบบเก่า

- ควรมีการประชุมการติดตามงาน เพื่อหน่วยงานจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง ประชุมติดตามเชิงบวก เช่น สอบถามหน่วยงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### ข้อเด่น (จำนวน 4 คน)

- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เรียบร้อย มีความชัดเจน พร้อมให้ข้อมูล

### ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 3 คน)

- ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ (OSM) บ่อยทำให้ขาดความต่อเนื่องของงาน และต้องมาเล่าประวัติกันยาว ก่อนจะเข้าใจ และ ต้องมีการประสานงานและทำความเข้าใจกันมากกว่าเดิม

- ควรมีการอธิบายความเข้าใจในกิจกรรมของงานต่างๆ หรือให้ OSM พบหน่วยงานจะได้เข้าใจ ตรงกัน

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### ข้อเด่น (จำนวน 3 คน)

- มีความพร้อม และเพียงพอสำหรับการใช้งานที่อยู่แล้ว

### ข้อควรปรับปรุง

-

## 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### ข้อเด่น (จำนวน 4 คน)

- เจ้าหน้าที่ OSM ให้คำแนะนำ แก้ไข และตอบปัญหาต่างๆ ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ได้อย่างรวดเร็ว และดีเยี่ยม

- มีความกระตือรือร้น ช่วยเหลือ และสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

- คุณภาพการให้บริการดีเยี่ยม

### ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 2 คน)

- เจ้าหน้าที่จัดประชุมบ่อย บางครั้งโทรสอบถามจะไม่ค่อยได้พบเนื่องจากติดประชุม

- ควรมีการอัปเดตข้อมูลกิจกรรมข่าวสารต่าง ๆ ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายในทุกหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัย ได้รับทราบอย่างทันการณ์