

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สรุประดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตาม
ภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวม จำแนกตามหน่วยงาน
เกณฑ์การแปลความหมาย

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

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
1. กองการเจ้าหน้าที่	82	3.81	.71	4	มาก
2. กองพัสดุ	63	3.78	.64	4	มาก
3. กองกลาง	57	4.01	.57	4	มาก
4. กองคลัง	111	3.76	.70	4	มาก
5. กองกฎหมาย	41	4.12	.56	4	มาก
6. กองแผนงาน	102	4.03	.74	4	มาก
7. งานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา	48	4.42	.56	4	มาก
8. งานวิเทศสัมพันธ์	22	3.94	.52	4	มาก
9. งานอาคารสถานที่	52	3.65	.77	4	มาก
10. หน่วยตรวจสอบภายใน	35	4.00	.66	4	มาก
11. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	26	4.05	.66	4	มาก
12. ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพ การศึกษา	51	4.13	.59	4	มาก
13. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	55	3.80	.74	4	มาก
14. ศูนย์สารสนเทศ	22	4.11	.49	4	มาก
15. สถาบันวิจัยและพัฒนา	28	4.13	.51	4	มาก
16. สำนักวิชาการ	46	3.92	.65	4	มาก
17. สำนักคอมพิวเตอร์	74	3.94	.69	4	มาก
18. สำนักทะเบียนและวัดผล	66	3.94	.56	4	มาก
19. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	47	4.16	.66	4	มาก
20. สำนักบรรณสารสนเทศ	61	4.27	.56	4	มาก

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
21. สำนักบริการการศึกษา	70	3.98	.50	4	มาก
22. สำนักบัณฑิตศึกษา	49	3.84	.68	4	มาก
23. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	41	4.17	.55	4	มาก
24. สำนักพิมพ์	52	3.96	.66	4	มาก
25. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก	26	4.36	.58	4	มาก
26. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.เพชรบุรี	26	4.41	.58	4	มาก
27. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครสวรรค์	30	4.46	.60	4	มาก
28. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จันทบุรี	27	4.56	.53	5	มากที่สุด
29. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี	28	4.43	.66	4	มาก
30. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุบลราชธานี	31	4.49	.65	4	มาก
31. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย	27	4.18	.77	4	มาก
32. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ลำปาง	27	4.30	.64	4	มาก
33. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช	26	4.50	.62	5	มากที่สุด
34. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ยะลา	29	4.42	.59	4	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ยกเว้น ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ จันทบุรี และนครศรีธรรมราช ได้รับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ และ 4.50)

หมายเหตุ รายละเอียดและข้อเสนอแนะแต่ละหน่วยงานสามารถเข้าไปดูที่หน้าเว็บไซต์กองแผนงาน

ในระบบบริการสารสนเทศ มสธ e-servce สำนักงานอธิการบดี กองแผนงาน

รายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส5)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ความสำคัญและที่มา

กองแผนงานเป็นหน่วยงานกลางที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำแบบสำรวจและรายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดกลางของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย จำนวน 34 หน่วยงาน ที่ต้องรายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน รอบ 12 เดือนในระบบ e-Performance ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 หน่วยงานสายสนับสนุน ใน 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานสายสนับสนุน รวมจำนวน 34 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานหน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 หน่วยงาน และศูนย์วิทยพัฒนา มสธ 10 แห่ง ดังนี้

1. หน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลาง มสธ. จำนวน 24 หน่วยงาน ได้แก่ กองการเจ้าหน้าที่ กองพัสดุ กองกลาง กองคลัง กองกฎหมาย กองแผนงาน งานประสานศูนย์วิทยพัฒนา งานวิเทศสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ศูนย์สารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักบริการการศึกษา และสำนักพิมพ์

2. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ 10 แห่ง ได้แก่ นครนายก เพชรบุรี นครสวรรค์ จันทบุรี อุตรธานี อุบลราชธานี สุโขทัย ลำปาง นครศรีธรรมราช และยะลา

กลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานของมหาวิทยาลัย 46 หน่วยงาน ประกอบด้วย 12 สาขาวิชา สำนัก/สถาบัน 10 หน่วยงาน กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ศูนย์วิทย์พัฒนา 10 แห่ง โดยให้บุคลากรแต่ละหน่วยงานตอบแบบสอบถามฯ หน่วยงานละ 3 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม 135 คน โดยทุกหน่วยงานจะประเมิน 45 หน่วยงาน (ยกเว้นหน่วยงานตนเอง)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ e-service
2. ทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 46 หน่วยงาน โดยให้บุคลากรของแต่ละหน่วยงานตอบแบบสอบถามฯ อย่างน้อยหน่วยงานละ 3 คน ที่เคยรับบริการจากหน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย ทั้ง 34 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบัน/สำนัก กอง/หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง) และศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง
3. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 - 30 กรกฎาคม 2562 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์

ข้อจำกัดของการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เป็นการคำนวณจากจำนวนแบบสอบถามที่ให้แต่ละหน่วยงานตอบจำนวน 3 ฉบับต่อหนึ่งหน่วยงานโดยคิดในจำนวนที่เท่ากัน ดังนั้นจำนวนการตอบแบบสอบถามฯ ของแต่ละหน่วยงานที่แท้จริงอาจมีความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เนื่องจากมีบางหน่วยงานที่ไม่มีการให้บริการหรือรับบริการระหว่างหน่วยงานสายสนับสนุนด้วยกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หน่วยงานสายสนับสนุน หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบ มีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน หมายถึง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน
5. ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการกับผู้รับได้ตรงความต้องการ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง และครบถ้วน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารระดับสำนัก/สถาบัน กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ศูนย์วิทยพัฒนา ในการนำมาพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และศูนย์วิจัยพัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ e-service จำนวน 1,578 คน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการจ้าง ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

(n=1,578 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	410	25.98
หญิง	1,168	74.02
ไม่ระบุ	-	
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	83	5.26
26 - 35 ปี	311	19.71
36 - 45 ปี	488	30.93
46 - 55 ปี	419	26.55
55 ปีขึ้นไป	277	17.55
ไม่ระบุ	-	
3. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	373	23.64
6 - 10 ปี	258	16.35
11 - 15 ปี	240	15.21
16 - 20 ปี	174	11.03
20 ปี ขึ้นไป	520	32.95
ไม่ระบุ	13	0.82
4. สถานภาพการจ้าง		
ข้าราชการ	448	28.39
พนักงานมหาวิทยาลัย	688	43.60
ลูกจ้างประจำ	246	15.59
อื่น ๆ	196	12.42
ไม่ระบุ	-	

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการจ้าง ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

(n=1,578 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	1,024	64.89
ปริญญาโท	443	28.07
ปริญญาเอก	8	0.51
อื่น ๆ	103	6.53
ไม่ระบุ		
6. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	-	-
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	15	0.95
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	20	1.27
หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ	272	17.24
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์ฝ่าย	108	6.84
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	514	32.57
อื่น ๆ	649	41.13
ไม่ระบุ	-	-

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.02 และเพศชาย ร้อยละ 25.98

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.93 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 26.55 และอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 19.71 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 20 ปี ขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 32.95 รองลงมา มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ไป ร้อยละ 23.64 อายุงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 16.35 ตามลำดับ

สถานภาพการจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มากที่สุด ร้อยละ 43.60 รองลงมาคือ ข้าราชการ ร้อยละ 28.39 และลูกจ้างประจำ ร้อยละ 15.59 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 64.89 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 28.07 และอื่น ๆ ร้อยละ 6.53

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตำแหน่งอื่นๆ ร้อยละ 41.13 รองลงมาคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 32.57 และตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ ร้อยละ 17.24 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมาย

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

ตาราง 2.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ (n=25)		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	.71	4	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	.72	4	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.70	4	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	.73	4	มาก
รวม	4.05	.68	4	มาก

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4$) ตามลำดับ

ตาราง 2.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	.71	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.02	.72	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.99	.78	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.99	.77	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.01	.76	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	.72	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.08	.75	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.10	.79	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.13	.76	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.08	.74	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.70	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.99	.74	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.98	.75	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.01	.75	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.02	.76	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	.73	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.12	.74	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.06	.78	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.11	.74	4	มาก
รวม	4.05	.68	4	มาก

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตาม
ภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวม
จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
1. กองการเจ้าหน้าที่	82	3.81	.71	4	มาก
2. กองพัสดุ	63	3.78	.64	4	มาก
3. กองกลาง	57	4.01	.57	4	มาก
4. กองคลัง	111	3.76	.70	4	มาก
5. กองกฎหมาย	41	4.12	.56	4	มาก
6. กองแผนงาน	102	4.03	.74	4	มาก
7. งานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา	48	4.42	.56	4	มาก
8. งานวิเทศสัมพันธ์	22	3.94	.52	4	มาก
9. งานอาคารสถานที่	52	3.65	.77	4	มาก
10. หน่วยตรวจสอบภายใน	35	4.00	.66	4	มาก
11. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	26	4.05	.66	4	มาก
12. ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพ การศึกษา	51	4.13	.59	4	มาก
13. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	55	3.80	.74	4	มาก
14. ศูนย์สารสนเทศ	22	4.11	.49	4	มาก
15. สถาบันวิจัยและพัฒนา	28	4.13	.51	4	มาก
16. สำนักวิชาการ	46	3.92	.65	4	มาก
17. สำนักคอมพิวเตอร์	74	3.94	.69	4	มาก
18. สำนักทะเบียนและวัดผล	66	3.94	.56	4	มาก
19. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	47	4.16	.66	4	มาก
20. สำนักบรรณสารสนเทศ	61	4.27	.56	4	มาก
21. สำนักบริการการศึกษา	70	3.98	.50	4	มาก
22. สำนักบัณฑิตศึกษา	49	3.84	.68	4	มาก
23. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	41	4.17	.55	4	มาก
24. สำนักพิมพ์	52	3.96	.66	4	มาก

ตาราง 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตาม
ภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมจำแนก
ตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
25. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก	26	4.36	.58	4	มาก
26. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.เพชรบุรี	26	4.41	.58	4	มาก
27. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครสวรรค์	30	4.46	.60	4	มาก
28. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จันทบุรี	27	4.56	.53	5	มากที่สุด
29. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรธานี	28	4.43	.66	4	มาก
30. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุบลราชธานี	31	4.49	.65	4	มาก
31. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สุโขทัย	27	4.18	.77	4	มาก
32. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ลำปาง	27	4.30	.64	4	มาก
33. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช	26	4.50	.62	5	มากที่สุด
34. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ยะลา	29	4.42	.59	4	มาก

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของ
หน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ยกเว้น ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ จันทบุรี และนครศรีธรรมราช ได้รับการ
ประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ และ 4.50)

3. ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส5)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นรายด้านและรายข้อ จำแนกตามหน่วยงาน

ตาราง 3.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองการเจ้าหน้าที่

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	.74	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.76	.76	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.82	.83	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.83	.81	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.79	.77	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.87	.74	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.76	.83	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.88	.88	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.98	.75	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	.74	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.78	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.70	.83	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.70	.81	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.77	.89	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.85	.85	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.84	.79	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.87	.86	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.78	.83	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.87	.80	4	มาก
รวม	3.81	.71	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 5 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน โดยให้มีความสะดวก และรวดเร็ว
 - ขั้นตอนยุ่งยาก ติดต่อกันยาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - จทท.ให้บริการตอบคำถามน้อยมาก บางครั้ง จทท.ที่เราต้องการให้ตอบคำถามบางประการไม่มา ไม่มีใครทำแทนให้ ต้องรอ จนกว่า จทท.ผู้นั้นจะกลับมาทำงาน
 - เจ้าหน้าที่ไม่สนใจผู้ไปใช้บริการ (ทะเบียนประวัติ) พุดจาไม่ดี (ลูกจ้างรายเดือน) ควรมีความกระตือรือร้นผู้ไปใช้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ควรมีข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ในการให้คำแนะนำเรื่องต่างๆต่อเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ
 - เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ล้าหลัง ไม่ทันสมัย โดยเฉพาะเว็บสมัครงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองพัสดุ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.70	.69	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.83	.71	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.59	.82	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.63	.81	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.75	.72	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	.66	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.78	.73	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.87	.77	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.94	.69	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.78	7.71	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.69	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.73	.79	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.76	.76	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.75	.74	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.76	.78	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.82	.70	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.90	.71	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.75	.82	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.81	.74	4	มาก
รวม	3.78	.64	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรชัดเจนและทำความเข้าใจให้ผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
 - การจัดซื้อจัดจ้าง เอกสารมากมายเกินไป ซึ่งมากกว่าสมัยก่อน กลายเป็นว่ากว่าจะจัดซื้อจัดจ้างได้ ต้องเตรียมเอกสารมากมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กองพัสดุ ให้เซ็นชื่อเยอะมาก ขอให้ปรับลดตรงนี้ลงไปบ้าง อย่างอื่นดีแล้ว กองพัสดุทำงานรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือดี
 - ควรลดขั้นตอนการทำงาน ให้กระชับและรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรมีความแม่นยำในข้อบังคับ ระเบียบ และแนวปฏิบัติด้านพัสดุที่ชัดเจน
 - ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้หน่วยงานได้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้หน่วยงานได้
 - ควรปรับปรุงระบบ 3 มิติ ให้สอดคล้องกับระเบียบและระบบ egp
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ควรจัดอบรมให้ความรู้หน่วยงานที่เกี่ยวกับระเบียบและระบบต่างๆด้านการพัสดุเพื่อสามารถปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 3.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองกลาง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.99	.61	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.96	.60	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.96	.73	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.00	.68	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	.63	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	.59	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.93	.62	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.05	.69	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.14	.64	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.05	.61	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.62	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.89	.70	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.88	.68	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.91	.69	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.00	.63	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.07	.59	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.09	.58	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.04	.65	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.09	.61	4	มาก
รวม	4.01	.57	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรให้มีบุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถรู้งาน และปฏิบัติงานแทนกันได้ หากกรณีขาดคน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจ
ของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ
ของกองคลัง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.70	.81	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.78	.82	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.62	.88	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.66	.89	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.73	.88	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	.73	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.86	.77	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.82	.89	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.86	.83	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.86	.76	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	.69	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.66	.78	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.59	.80	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.68	.78	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.74	.79	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.83	.76	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.88	.82	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.73	.83	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.89	.80	4	มาก
รวม	3.76	.70	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - อยากให้ลดเอกสารด้านการเคลียร์เงิน
 - กระบวนการตรวจสอบเอกสาร ควรลดการใช้กระดาษ เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
ซึ่งมีอยู่ในระบบอยู่แล้ว ไม่ควรต้องแนบเพื่อการตรวจสอบอีก อีกทั้งยังต้องแนบทุกครั้งที่
มีการเคลียร์เงิน
 - ควรนำ ERP มาใช้

- ขั้นตอนการให้บริการค่อนข้างเป็นระบบ แต่ในบางอย่างมีขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทำให้เสียเวลา ควรมีการทบทวนกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้งานเร็วขึ้น ผิดพลาดน้อยลง
 - ควรมีการลดขั้นตอนงานให้กระชับ รวดเร็วให้มากขึ้น
 - บางครั้งมีการเบิกเงินที่กองคลัง ทำไมทางกองคลังต้องเรียกให้แนบสำเนาบัญชีธนาคาร หน้าแรก ซึ่งกองคลังมีข้อมูลอยู่แล้ว น่าจะดึงข้อมูลมาได้โดยไม่ต้องให้บุคลากรแนบเอกสารให้สิ้นเปลืองอีก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ผู้ให้บริการตอบคำถามน้อยมาก แล้วก็ต้องรอคำตอบอีกนาน
 - เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบของกองคลังควรจะตอบคำถามให้ชัดเจนและเหมือนกันทุกคน
 - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกัน
 - มีเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่สามารถให้บริการได้ดี มีจิตบริการ มีความพร้อมในการให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จะเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทั้งดีและไม่ดี ก็จะถูกถ่ายทอดไปสู่ภายนอกได้อย่างกว้างขวาง จึงควรหาวิธีการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการที่มีคุณภาพให้มากขึ้น ด้วยการให้ความรู้เพิ่มเติม การอบรมเพื่อสร้างจิตบริการกับผู้ให้บริการ หากิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความรักองค์กร ให้บุคลากรทำงานด้วยความทุ่มเท ให้เห็นคุณค่าของงานในหน้าที่
 - ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อสามารถให้ข้อมูลผู้รับบริการได้มากกว่านี้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ควรขยายขยายสถานที่
 - ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ให้ทันสมัย ทันเทคโนโลยี ทำงานรวดเร็วขึ้น มีความเสถียรทั้งอุปกรณ์และโปรแกรมที่ใช้ ปรับสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน และลดความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากความคับแคบแออัดของสถานที่ ทั้งต่อหน่วยงาน บุคลากร เอกสารสำคัญในงาน
 - ควรมีระบบที่สามารถลดการใช้กระดาษเพื่อลดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัย
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
- หากได้มีการทบทวนกระบวนการทำงานให้เหมาะสม ก็จะส่งผลถึงคุณภาพของการให้บริการด้วย ลดความผิดพลาดในงาน ซึ่งนอกจากนี้แล้วยังอาจทำให้คุณภาพของงานไม่ดีพอเนื่องจากปริมาณงานที่ล้นเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง จึงควรทบทวนว่าระดับไหนจึงจะพอดีสำหรับการทำงานแต่ละส่วน

ตาราง 3.5 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองกฎหมาย

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	.65	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.12	.64	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	.71	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.02	.72	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	.71	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	.66	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.27	.67	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.20	.68	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.32	.69	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.17	.74	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.62	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.02	.65	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.93	.65	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.88	.71	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.85	.73	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.21	.59	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.22	.57	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.17	.70	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.24	.58	4	มาก
รวม	4.12	.56	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.6 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองแผนงาน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	.82	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.98	.87	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.84	.90	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.89	.83	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.96	.84	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	.83	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.06	.84	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.12	.88	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.15	.92	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.07	.85	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	.72	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.07	.73	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.06	.71	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.01	.78	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.95	.84	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.07	.82	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.05	.87	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.05	.86	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.11	.82	4	มาก
รวม	4.03	.74	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - การเวียนเอกสาร นอกจากเวียนแจ้งหน่วยงานแล้ว ควรประสานงานโดยตรงกับบุคคลที่ทำงานร่วมกับกองแผนเพื่อไม่ให้พลาด หรือเลยกำหนดเวลาอาจทำให้เสียหายต่อหน่วยงาน เพราะบางครั้งทางหน่วยงานเราไม่เวียนแจ้งให้ทันเวลาทำให้เสียโอกาสได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - สถานที่ให้บริการคับแคบ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของงานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	.59	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.42	.61	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	.62	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.40	.61	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.40	.61	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	.57	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.46	.58	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52	.58	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.54	.58	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	.58	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	.71	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.25	.76	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.23	.72	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.27	.74	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.27	.71	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	.59	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.50	.62	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.50	.58	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.46	.62	4	มาก
รวม	4.42	.56	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 1 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - จทท.งานประสานศูนย์ฯ มีน้อย มาก ไม่เพียงพอให้บริการในด้านต่างๆ กับศูนย์ฯ ควรเพิ่ม อัตราให้กับงานประสานศูนย์ฯ ให้มากกว่า
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ห้องทำงานคับแคบมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.8 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของงานวิเทศสัมพันธ์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	.53	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.86	.56	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86	.56	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.77	.61	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.91	.53	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	.56	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.05	.65	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.00	.62	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.95	.78	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.95	.49	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.58	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.91	.53	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.95	.65	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.95	.65	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.86	.71	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	.57	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.95	.57	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.05	.65	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.95	.57	4	มาก
รวม	3.94	.52	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ขอให้นำชาวต่างประเทศไปเยี่ยมชมหลายๆศูนย์ฯ ไม่ควรมาศูนย์ฯแห่งใดแห่งหนึ่งเป็นประจำ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของงานอาคารสถานที่

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.58	.78	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.63	.79	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.62	.80	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.56	.89	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.54	.87	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	.81	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.69	.85	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.60	.95	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.71	.82	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.65	.84	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	.79	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.63	.86	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.58	.89	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.73	.77	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.77	.81	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.69	.86	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.71	.89	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.58	.94	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.77	.83	4	มาก
รวม	3.65	.77	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - บริการล่าช้ามากส่งเรื่องไปบางครั้งมันรอนานมากกว่าจะมาดำเนินการทำให้เกิดความเสียหายได้ค่ะ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - รอเจ้าหน้าที่มาให้บริการนานมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - บางครั้งอุปกรณ์ไม่เอื้ออำนวย
 - บ่อยครั้งได้รับคำตอบของการซ่อมแซมว่าไม่มีอุปกรณ์ ต้องรอ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - บางครั้งมาซ่อมเพื่อให้ใช้งานไปก่อนแต่ไม่แก้ไขให้เสร็จแบบใช้งานได้อย่างยาวนาน ปัญหาอาจจะเกิดซ้ำๆ

ตาราง 3.10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของหน่วยตรวจสอบภายใน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.94	.66	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.94	.68	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.94	.64	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.91	.70	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.97	.71	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	.71	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.03	.75	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.20	.76	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.14	.77	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.09	.70	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	.66	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.91	.66	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.86	.69	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.97	.75	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.89	.72	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	.74	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.97	.76	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.06	.76	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.09	.74	4	มาก
รวม	4.00	.66	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	.63	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.04	.66	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	.60	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.08	.63	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	.72	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	.70	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.12	.77	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	.73	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.12	.71	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.08	.69	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.74	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.96	.77	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.96	.77	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.04	.77	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.04	.72	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.05	.68	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.08	.69	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.00	.69	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.08	.69	4	มาก
รวม	4.05	.66	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	.63	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.10	.67	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	.68	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.10	.67	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	.63	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	.62	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.16	.61	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.20	.72	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.18	.65	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	.65	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	.58	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.06	.58	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.10	.57	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.10	.64	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.06	.68	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.16	.61	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.18	.62	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.16	.61	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.16	.64	4	มาก
รวม	4.13	.59	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.77	.77	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.73	.80	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.78	.81	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.76	.84	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.82	.80	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	.82	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.80	.85	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.89	.94	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.95	.89	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.78	.81	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	.68	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.64	.78	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.51	.79	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.76	.74	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.87	.77	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.86	.83	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.87	.84	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.87	.82	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.84	.86	4	มาก
รวม	3.80	.74	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - บางครั้งอาหารมาไม่ครบตามจำนวน
 - ขั้นตอนการเรียกเก็บค่ามาก
 - ควรมีความชัดเจน และให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่งานบริการเครื่องดื่ม ไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ไม่ว่ากับใคร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เน้นการให้บริการ ทุกคนในหน่วยงานควรมีจิตบริการที่ดี ให้ผู้มาใช้บริการเมื่อกลับไปแล้วอยากกลับมาใช้บริการอีก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ห้องพักอาคารสัมมนา 1 ห้องคับแคบมาก พื้น ผนังบางห้องมีรา ดูไม่สะอาด
 - ล้างถัง
 - ควรปรับปรุงสถานที่ให้สวยงาม สะอาด ดูแลบำรุงรักษา มีการตรวจตราการชำรุดเสียหายอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบก็ควรรีบแก้ไข ไม่ปล่อยไว้ให้ผู้ใช้บริการเห็น
 - อินเทอร์เน็ตเข้าไบนิด สัญญาณกระจายไม่ทั่วถึง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -
 - ควรให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีการศึกษาคู่แข่งภายนอกด้วย ว่าแต่ละที่เป็นอย่างไร แล้วอย่าให้ด้อยกว่าที่อื่น ทั้งเรื่องห้องพัก ห้องประชุม และอาหารควรจัดให้ดูดีสมราคา ใส่ใจด้านรสชาติอาหาร มีเมนูหลากหลายไม่จำเจ

ตาราง 3.14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์สารสนเทศ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.95	.54	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.00	.53	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.91	.61	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.95	.57	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.95	.65	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	.49	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.18	.59	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.14	.56	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.23	.53	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.23	.53	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	.62	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.09	.68	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.14	.64	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.18	.66	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.18	.66	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17	.58	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.23	.61	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.09	.61	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.18	.66	4	มาก
รวม	4.11	.49	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	.55	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.07	.54	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	.63	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.11	.57	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	.59	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	.55	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.21	.57	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.18	.61	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.14	.59	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	.52	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	.56	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.04	.58	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.04	.58	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.07	.60	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.11	.57	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.17	.53	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.18	.55	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.18	.55	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.14	.52	4	มาก
รวม	4.13	.51	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานหลักไม่อยู่ เพื่อให้งานดำเนินการต่อไปได้ ไม่ติดขัด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักวิชาการ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.84	.68	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.87	.65	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.85	.76	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.85	.82	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.80	.72	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	.71	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.87	.78	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.98	.88	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.04	.73	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.91	.69	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	.68	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.80	.72	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.83	.80	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.87	.72	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.02	.77	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	.66	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.02	.71	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.98	.74	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.98	.71	4	มาก
รวม	3.92	.65	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารในแบบประวัติ กับผลงานทางวิชาการ ให้ถูกต้องตรงกัน ก่อนที่จะส่งไปดำเนินการขั้นตอนต่อไป
 - ดำเนินการซ้ำมากครั้งก่อนปียังไม่มีอะไรคืบหน้า
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.87	.70	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.93	.67	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86	.86	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.89	.73	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.80	.83	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	.75	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.96	.75	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.89	.84	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.96	.82	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.93	.83	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	.71	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.01	.75	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.03	.76	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.95	.77	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.93	.78	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.97	.82	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.01	.82	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.95	.86	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.95	.87	4	มาก
รวม	3.94	.69	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ขั้นตอนยุ่งยากมาก บางทีโทร.ไปไม่ตรงกับผู้ให้บริการ ต้องโทร.ไปหลายๆครั้ง ถึงจะตรงกับผู้ให้บริการตอบคำถามเฉพาะทาง
 - ควรมีการแบ่งความรับผิดชอบในงานเรื่องเดียวกันให้กับผู้ปฏิบัติอีกราย กรณีติดราชการหรือสาเหตุอื่นเพื่อทำงานทดแทนกันได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ห้องฝึกอบรม ระบบแสงสว่าง น้อยไป
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อย คุณภาพงาน ความสำเร็จของงานที่บริการด้วย

ตาราง 3.18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักทะเบียนและวัดผล

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.86	.61	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.94	.65	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.76	.74	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.88	.64	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	.64	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	.58	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.05	.67	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.03	.63	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.98	.62	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.03	.58	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	.60	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.91	.65	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.91	.65	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.94	.65	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.88	.67	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.96	.60	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.98	.59	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.94	.65	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.95	.64	4	มาก
รวม	3.94	.56	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ขั้นตอนการขอข้อมูล ยังมีความล่าช้า เนื่องจากสทว.ไม่สามารถดำเนินการดึงข้อมูลจากระบบงานทะเบียนฯเองได้ ต้องพึ่งสำนักคอมฯ ซึ่งกว่าจะได้ข้อมูลจากสำนักคอมฯต้องใช้เวลามากพอสมควร ไม่ทันต่อสถานการณ์ สทว.น่าจะมีสิทธิดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลงานทะเบียนฯเองได้ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วกว่านี้
 - ควรมีการแบ่งความรับผิดชอบ ในกรณีผู้ปฏิบัติงานหลักติดภารกิจอื่น เพื่อให้งานสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรมีการจัดทำโปรแกรมสถิติกิจกรรมต่างๆ เช่น จำนวนผู้สมัครนักศึกษาใหม่ทุกระดับ การศึกษาในแต่ละเดือน จำนวนนักศึกษาเก่าที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละเดือน จำนวนที่รับคำร้องต่างๆ จากนักศึกษาในแต่ละเดือน โดยให้แสดงบนเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถสั่งพิมพ์รายงานได้ทันที เป็นต้น
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ยังมีความล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ในกรณีต้องการข้อมูลให้ผู้บริหาร

ตาราง 3.19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	.64	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.15	.66	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.13	.71	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.11	.70	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.15	.69	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	.71	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.15	.75	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.13	.80	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.26	.74	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	.71	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	.65	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.19	.77	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.11	.76	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.19	.68	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.04	.75	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	.77	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.21	.81	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.17	.79	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.17	.76	4	มาก
รวม	4.16	.66	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีกระบวนการตรวจสอบการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการด้วยความยินดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - เครื่องมือบางอย่างไม่มีประสิทธิภาพล้าสมัย
 - ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ให้มีความทันสมัย และไม่ชำรุด หากสภาพไม่พร้อมใช้งานควรมีการแก้ไขให้พร้อมใช้งานก่อนให้บริการ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - เมื่อมีการให้บริการ ควรมีการตรวจสอบผลด้วยว่าสำเร็จลุล่วงดีหรือไม่ สร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

ตาราง 3.20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักบรรณสารสนเทศ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	.57	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.18	.62	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	.63	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.28	.64	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.26	.60	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	.58	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.31	.62	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.30	.64	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.30	.64	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	.60	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	.61	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.21	.66	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.30	.64	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.21	.69	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.25	.70	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	.62	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.31	.62	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.26	.66	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.33	.65	4	มาก
รวม	4.27	.56	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักบริการการศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	.51	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.99	.52	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.93	.60	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.96	.60	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	.59	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	.56	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.97	.61	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.04	.60	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.04	.65	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.97	.64	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	.58	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.93	.62	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.96	.62	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.94	.68	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.94	.63	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.01	.55	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.07	.55	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.94	.63	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.01	.58	4	มาก
รวม	3.98	.50	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - การจัดส่งเอกสารการสอนควรปรับปรุงให้เร็วขึ้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักบัณฑิตศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.83	.69	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.86	.71	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86	.71	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.82	.70	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.78	.80	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	.77	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.90	.77	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.80	.82	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.84	.77	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.78	.82	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.74	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.84	.80	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.78	.77	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.80	.76	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.82	.75	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.91	.64	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.92	.64	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.88	.67	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.94	.66	4	มาก
รวม	3.84	.68	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรนำ Student Management System มาใช้เพื่อให้สามารถติดตาม สืบค้นข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่างๆ ของวิทยานิพนธ์
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรมีการจัดตั้งกลุ่มไลน์สำนักบัณฑิต กับ ศวน. สำหรับแจ้งข้อมูล หรือสอบถามปัญหาของ นศ.ระดับบัณฑิตศึกษา
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	.61	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.12	.68	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	.67	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.12	.68	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	.64	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	.61	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.20	.64	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.22	.61	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.22	.76	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	.68	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	.59	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.12	.64	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.07	.61	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.12	.64	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.10	.70	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	.55	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.29	.56	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.24	.58	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.24	.58	4	มาก
รวม	4.17	.55	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ระบบแสงสว่างน้อยไปในห้องประชุม
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักพิมพ์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.82	.67	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.85	.72	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83	.73	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.79	.78	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.83	.76	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	.69	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.88	.70	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.94	.75	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.00	.74	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	.74	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	.70	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.96	.74	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.04	.68	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.04	.79	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.10	.82	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	.78	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.12	.73	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.94	.89	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.04	.84	4	มาก
รวม	3.96	.66	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ส่งใบเรียกเก็บมาให้หน่วยงานช้ามาก ประมาณ 2-3 เดือน ถึงจะส่งมา
 - ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ดุใส่ผู้ใช้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรมีการปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย สามารถใช้ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - สามารถปรับไปตามสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยคงคุณภาพงาน เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ มีการควบคุมคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง สวยงาม

ตาราง 3.25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจ
ของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ นครนายก

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	.62	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.35	.63	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	.63	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.35	.63	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.35	.63	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	.61	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.38	.64	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.38	.64	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.42	.64	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.38	.64	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	.59	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.23	.59	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.23	.59	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.35	.69	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.35	.63	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	.63	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.42	.64	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.42	.64	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.42	.64	4	มาก
รวม	4.36	.58	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ เพชรบุรี

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	.58	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.35	.56	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.38	.57	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.38	.64	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.38	.64	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	.61	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.42	.64	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.46	.58	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.42	.64	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	.64	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	.66	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.38	.64	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.38	.64	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.35	.69	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.35	.39	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	.57	5	มากที่สุด
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.50	.58	5	มากที่สุด
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.46	.58	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.50	.58	5	มากที่สุด
รวม	4.41	.58	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ นครสวรรค์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	.62	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.40	.62	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	.63	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.43	.63	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.43	.63	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	.61	5	มากที่สุด
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.53	.63	5	มากที่สุด
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50	.63	5	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.53	.63	5	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.53	.63	5	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	.60	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.40	.62	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.33	.61	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.43	.63	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.43	.63	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.51	.62	5	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.50	.63	5	มากที่สุด
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.50	.63	5	มากที่สุด
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.53	.63	5	มากที่สุด
รวม	4.46	.60	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ จันทบุรี

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	.57	5	มากที่สุด
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.52	.58	5	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.56	.58	5	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.56	.58	5	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.56	.58	5	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.57	5	มากที่สุด
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.59	.57	5	มากที่สุด
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.59	.57	5	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.59	.57	5	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.59	.57	5	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	.56	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.48	.58	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.44	.58	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.48	.58	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.52	.58	5	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.61	.56	5	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.59	.57	5	มากที่สุด
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.63	.56	5	มากที่สุด
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.63	.56	5	มากที่สุด
รวม	4.56	.53	5	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ อุตรธานี

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	.68	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.39	.68	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	.69	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.43	.69	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.43	.69	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.69	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.46	.69	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.46	.69	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.46	.69	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	.69	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	.67	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.36	.68	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.32	.67	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.39	.68	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.39	.68	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.46	.69	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.46	.69	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.46	.69	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.46	.69	4	มาก
รวม	4.43	.66	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ อุบลราชธานี

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	.67	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.48	.68	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.48	.68	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.48	.68	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	.67	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.66	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.58	.67	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.55	.67	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.55	.67	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.55	.67	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	.65	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.42	.67	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.39	.67	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.48	.68	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.45	.67	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	.67	5	มากที่สุด
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.52	.68	5	มากที่สุด
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.52	.68	5	มากที่สุด
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.48	.68	4	มาก
รวม	4.49	.65	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ สุโขทัย

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	.79	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.19	.79	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19	.79	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.11	.80	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	.85	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	.80	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.19	.83	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	.82	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.22	.80	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	.85	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	.75	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.15	.77	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.19	.79	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.22	.75	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.22	.75	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	.83	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.19	.83	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.22	.85	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.19	.83	4	มาก
รวม	4.18	.77	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ ลำปาง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	.67	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.26	.66	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.30	.72	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.26	.66	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	.75	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	.69	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.41	.69	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.41	.69	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.41	.69	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.37	.69	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	.66	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.22	.64	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.15	.66	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.22	.70	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.26	.71	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.32	.70	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.33	.68	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.33	.68	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.30	.67	4	มาก
รวม	4.30	.64	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ นครศรีธรรมราช

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	.65	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.46	.65	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.46	.65	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.46	.65	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	.65	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.64	5	มากที่สุด
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.58	.64	5	มากที่สุด
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.58	.64	5	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.54	.65	5	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	.64	5	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	.63	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.46	.65	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.38	.64	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.46	.65	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.50	.65	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.54	.63	5	มากที่สุด
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.54	.65	5	มากที่สุด
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.50	.65	5	มากที่สุด
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.58	.64	5	มากที่สุด
รวม	4.50	.62	5	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ ยะลา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	.59	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.45	.57	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.45	.57	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.38	.62	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.41	.63	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.67	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.52	.57	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.45	.74	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.41	.87	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	.63	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	.67	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.38	.56	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.38	.56	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.34	.67	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.38	.62	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	.63	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.45	.63	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.45	.63	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.45	.63	4	มาก
รวม	4.42	.59	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผล

ผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2562 ของหน่วยงานสนับสนุนสายวิชาการ สรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ e-service จำนวน 1,578 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.02 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 30.93 มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 32.95 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.89 เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 32.57

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส5) ประจำปีงบประมาณ พ. ศ 2562 ใน 4 ด้าน พบว่า โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.02$)

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.13$)

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.02$)

1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$)

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

จากการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสร (กส5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2562 ของหน่วยงานสนับสนุนสายวิชาการ จำนวน 34 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่ควรปรับปรุงใน 4 ด้าน ดังนี้

2.1.1 หน่วยงานระดับกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) มีจำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่

1. กองการเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 5 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน โดยให้มีความสะดวก และรวดเร็ว
 - ขั้นตอนยุ่งยาก ติดต่องานยาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - จทน.ให้บริการตอบคำถามน้อยมาก บางครั้ง จทน.ที่เราต้องการให้ตอบคำถามบางประการไม่มา ไม่มีใครทำหน้าที่ต้องรอ จนกว่า จทน.ผู้นั้นจะกลับมาทำงาน
 - เจ้าหน้าที่ไม่สนใจผู้ไปใช้บริการ(ทะเบียนประวัติ) พูดจาไม่ดี(ลูกจ้างรายเดือน) ควรมีความกระตือรือร้นผู้ไปใช้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ควรมีข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ในการให้คำแนะนำเรื่องต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ล้าหลัง ไม่ทันสมัย โดยเฉพาะเว็บสมัครงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

2. กองพัสดุ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรชัดเจนและทำความเข้าใจให้ผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
 - การจัดซื้อจัดจ้าง เอกสารมากมายเกินไป ซึ่งมากกว่าสมัยก่อน กลายเป็นว่ากว่าจะจัดซื้อจัดจ้างได้ ต้องเตรียมเอกสารมากมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กองพัสดุ ให้เซ็นชื่อเยอะมาก ขอให้ปรับลดตรงนี้ลงไปบ้าง อย่างอื่นดีแล้ว กองพัสดุทำงานรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือดี
 - ควรลดขั้นตอนการทำงาน ให้กระชับและรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรมีความแม่นยำในข้อบังคับ ระเบียบ และแนวปฏิบัติด้านพัสดุที่ชัดเจน
 - ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้หน่วยงานได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรปรับปรุงระบบ 3 มิติ ให้สอดคล้องกับระเบียบและระบบ egp
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -
 - ควรจัดอบรมให้ความรู้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบและระบบต่างๆด้านการพัสดุเพื่อสามารถปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง

3. กองกลาง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรให้มีบุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถรู้งาน และปฏิบัติงานแทนกันได้ หากกรณีขาดคน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

4. กองคลัง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - อยากให้ลดเอกสารด้านการเคลียร์เงิน
 - กระบวนการตรวจสอบเอกสาร ควรลดการใช้กระดาษ เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ซึ่งมีอยู่ในระบบอยู่แล้ว ไม่ควรต้องแนบเพื่อการตรวจสอบอีก อีกทั้งยังต้องแนบทุกครั้งที่มีการเคลียร์เงิน
 - ควรนำ ERP มาใช้
 - ขั้นตอนการให้บริการค่อนข้างเป็นระบบ แต่ในบางอย่างมีขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ทำให้เสียเวลา ควรมีการทบทวนกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้ทำงานเร็วขึ้น ผิดพลาดน้อยลง
 - ควรมีการลดขั้นตอนงานให้กระชับ รวดเร็วให้มากขึ้น
 - บางครั้งมีการเบิกเงินที่กองคลัง ทำไมทางกองคลังต้องเรียกให้แนบสำเนาบัญชีธนาคารหน้าแรก ซึ่งกองคลังมีข้อมูลอยู่แล้ว น่าจะดึงข้อมูลมาได้โดยไม่ต้องให้บุคลากรแนบเอกสารให้สิ้นเปลืองอีก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ผู้ให้บริการตอบคำถามน้อยมาก แล้วก็ต้องรอคำตอบอีกนาน
 - เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบของกองคลังควรจะต้องตอบคำถามให้ชัดเจนและเหมือนกันทุกคน
 - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงกัน
 - มีเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่สามารถให้บริการได้อย่างดี มีจิตบริการ มีความพร้อมในการให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เป็น

หน่วยงานที่ต้องให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จะเป็น
ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ทั้งดีและไม่ดีก็จะถูกถ่ายทอดไปสู่ภายนอกได้อย่าง
กว้างขวาง จึงควรหาวิธีการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการที่มีคุณภาพให้มากขึ้น ด้วย
การให้ความรู้เพิ่มเติม การอบรมเพื่อสร้างจิตบริการกับผู้ให้บริการ หากิจกรรม
ที่ช่วยเสริมสร้างความรักองค์กร ให้บุคลากรทำงานด้วยความทุ่มเท ให้เห็น
คุณค่าของงานในหน้าที่

-ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อสามารถให้ข้อมูลผู้รับบริการได้มากกว่านี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-ควรขยายขยายสถานที่

-ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ
ให้ทันสมัย ทันเทคโนโลยี ทำงานรวดเร็วขึ้น มีความเสถียรทั้งอุปกรณ์และ
โปรแกรมที่ใช้ ปรับสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน และ
ลดความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากความคับแคบแออัดของสถานที่ ทั้งต่อ
หน่วยงาน บุคลากร เอกสารสำคัญในงาน

-ควรมีระบบที่สามารถลดการใช้กระดาษเพื่อลดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัย

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

-หากได้มีการทบทวนกระบวนการทำงานให้เหมาะสม ก็จะส่งผลถึงคุณภาพ
ของการให้บริการด้วย ลดความผิดพลาดในงาน ซึ่งนอกจากนี้แล้วยังอาจทำให้
คุณภาพของงานไม่ดีพอเนื่องจากปริมาณงานที่ล้นเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแล
ไม่ทั่วถึง จึงควรทบทวนว่าระดับไหนจึงจะพอดีสำหรับการทำงานแต่ละส่วน

5. กองแผนงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

-การเขียนเอกสาร นอกจากเขียนแจ้งหน่วยงานแล้ว ควรประสานงาน
โดยตรงกับบุคคลที่ทำงานร่วมกับกองแผนเพื่อไม่ให้พลาด หรือเลยกำหนด
เวลาอาจทำให้เสียหายต่อหน่วยงาน เพราะบางครั้งทางหน่วยงานเราไม่เขียนแ
ให้ทันเวลาทำให้เสียโอกาสได้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-สถานที่ให้บริการคับแคบ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

6. งานประสานศูนย์วิทยพัฒนา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 1 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- จทน.งานประสานศูนย์ฯ มีน้อย มาก ไม่เพียงพอให้บริการในด้านต่างๆ กับศูนย์ฯ ควรเพิ่มอัตราให้กับงานประสานศูนย์ฯ ให้มากกว่า
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ห้องทำงานคับแคบมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

7. งานวิเทศสัมพันธ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ขอให้นำชาวต่างประเทศไปเยี่ยมชมหลายๆศูนย์ฯ ไม่ควรมาศูนย์ฯ แห่งใดแห่งหนึ่งเป็นประจำ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

8. งานอาคารสถานที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- บริการล่าช้ามากส่งเรื่องไปบางครั้งมันรอนานมากกว่าจะมาดำเนินการทำให้ความเสียหายได้ค่ะ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- รอเจ้าหน้าที่มาให้บริการนานมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
- บางครั้งอุปกรณ์ไม่เอื้ออำนวย
- บ่อยครั้งได้รับคำตอบของการซ่อมแซมว่าไม่มีอุปกรณ์ ต้องรอ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -
- บางครั้งมาซ่อมเพื่อให้ใช้งานไปก่อนแต่ไม่แก้ไขให้เสร็จแบบใช้งานได้ยาวนาน ปัญหา มักจะเกิดซ้ำๆ

9. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ

จำนวน 5 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - บางครั้งอาหารมาไม่ครบตามจำนวน
 - ขั้นตอนการเรียกเก็บค่ามาก
 - ควรมีความชัดเจน และให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่งานบริการเครื่องดื่ม ไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่ากับใคร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เน้นการให้บริการ ทุกคนในหน่วยงานควรมีจิตบริการที่ดี ให้ผู้มาใช้บริการเมื่อกลับไปแล้วอยากกลับมาใช้บริการอีก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
 - ห้องพักอาคารสัมมนา 1 ห้องคับแคบมาก พื้น ผนังบางห้องมีรา ดูไม่สะอาด
 - ลำห้วย
 - ควรปรับปรุงสถานที่ให้สวยงาม สะอาด ดูแลบำรุงรักษา มีการตรวจตราการชำรุดเสียหายอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบก็ควรรีบแก้ไข ไม่ปล่อยไว้ให้ผู้ใช้บริการเห็น
 - อินเทอร์เน็ตช้าไปนิด สัญญาณกระจายไม่ทั่วถึง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -
 - ควรให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีการศึกษาคู่แข่งภายนอกด้วย ว่าแต่ละที่เป็นอย่างไร แล้วอย่าให้ด้อยกว่าที่อื่น ทั้งเรื่องห้องพัก ห้องประชุม และอาหารควรจัดให้ดูดีสมราคา ใส่ใจด้านรสชาติอาหาร มีเมนูหลากหลายไม่จำเจ

2.1.2 หน่วยงานระดับสถาบันและสำนัก มีจำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่

1. สถาบันวิจัยและพัฒนา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานหลักไม่อยู่ เพื่อ
 - งานดำเนินการต่อไปได้ ไม่ติดขัด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

2. สำนักวิชาการ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารในแบบประวัติ กับผลงานท
 - วิชาการ ให้ถูกต้องตรงกัน ก่อนที่จะส่งไปดำเนินการขั้นตอนต่อไป
 - ดำเนินการซ้ำมากครั้งก่อนปียังไม่มีอะไรคืบหน้า
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

3. สำนักคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ขั้นตอนยุ่งยากมาก บางทีโทร.ไปไม่ตรงกับผู้ให้บริการ ต้องโทร.ไปหลายๆ ครั้ง
 - จะตรงกับผู้ให้บริการตอบคำถามเฉพาะทาง
 - ควรมีการแบ่งความรับผิดชอบในงานเรื่องเดียวกันให้กับผู้ปฏิบัติอีกราย กรณีเ
 - ราซการหรือสาเหตุอื่นเพื่อทำงานทดแทนกันได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ห้องฝึกอบรม ระบบแสงสว่าง น้อยไป
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -
 - ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อย คุณภาพงาน ความสำเร็จของงานที่บริการ
 - ด้วย

4. สำนักทะเบียนและวัดผล มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ขั้นตอนการขอข้อมูล ยังมีความล่าช้า เนื่องจากสทว.ไม่สามารถดำเนินการ
 - ข้อมูลจากระบบงานทะเบียนฯเองได้ ต้องพึ่งสำนักคอมฯ ซึ่งกว่าจะได้ข้อมูล
 - สำนักคอมฯต้องใช้เวลาพอสมควร ไม่ทันต่อสถานการณ์ สทว.น่าจะมีสิทธิดึงข้อ
 - จากฐานข้อมูลงานทะเบียนฯเองได้ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่รวดเร็วกว่านี้
 - ควรมีการแบ่งความรับผิดชอบ ในกรณีผู้ปฏิบัติงานหลักติดภารกิจอื่น เพื่อให้
 - สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -

-ควรมีการจัดทำโปรแกรมสถิติกิจกรรมต่างๆ เช่น จำนวนผู้สมัครนักศึกษาใหม่
ทุกระดับ

การศึกษาในแต่ละเดือน จำนวนนักศึกษาเก่าที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละเดือน
จำนวนที่รับคำร้องต่างๆ จากนักศึกษาในแต่ละเดือน โดยให้แสดงบนเว็บไซต์
หรืออินทราเน็ต ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถส่งพิมพ์รายงานได้ทันที เป็นต้น

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

-ยังมีความล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ในกรณีต้องการข้อมูลให้
ผู้บริหาร

5. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

-ควรมีกระบวนการตรวจสอบการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -

-เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหา
ให้กับผู้ใช้บริการด้วยความยินดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -

-เครื่องมือบางอย่างไม่มีประสิทธิภาพล้าสมัย

-ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ให้มีความทันสมัย
และไม่ชำรุด หากสภาพไม่พร้อมใช้งานควรมีการแก้ไขให้พร้อมใช้งานก่อน
ให้บริการ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

-เมื่อมีการให้บริการ ควรมีการตรวจสอบผลด้วยว่าสำเร็จลุล่วงดีหรือไม่ สร้าง
ความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

6. สำนักบริการการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

-การจัดส่งเอกสารการสอนควรปรับปรุงให้เร็วขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

7. สำนักบัณฑิตศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรนำ Student Management System มาใช้เพื่อให้สามารถติดตาม สืบหาข้อมูล ได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่างๆ ของวิทยานิพนธ์
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
 - ควรมีการจัดตั้งกลุ่มไลน์สำนักบัณฑิต กับ ศวน. สำหรับแจ้งข้อมูล หรือ สอบถามปัญหาของ นศ.ระดับบัณฑิตศึกษา
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

8 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ระบบแสงสว่างน้อยไปในห้องประชุม
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

9. สำนักพิมพ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ส่งใบเรียกเก็บมาให้หน่วยงานช้ามาก ประมาณ 2-3 เดือน ถึงจะส่งมา
 - ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ดุใส่ผู้ใช้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรมีการปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย สามารถใช้ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - สามารถปรับไปตามสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยคงคุณภาพงาน เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ มีการควบคุมคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง สวยงาม

2.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการสำรวจและจัดทำรายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 5) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานสายสนับสนุน รวมจำนวน 34 หน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้ผู้ที่มีารับบริการเกิดความประทับใจมากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.2.1 ผู้บริหารที่มีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ไปพัฒนาเป็นแนวทางกำหนดนโยบาย และวางแผน การพัฒนา/ปรับปรุง ในระดับปฏิบัติ โดยนำไปเป็นวาระเร่งด่วนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนในแต่ละด้าน

2.2.2 หน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะที่ได้ที่ได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจ มา ทบทวนเพื่อปรับปรุง พัฒนา และควรปรับทิศทางภายใต้จุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อจำกัดภายใต้สถานการณ์ของแต่ละหน่วยงาน โดยเลือกด้านหรือเรื่องที่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลได้ก่อน ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป โดยเน้นผลสำเร็จในเชิงรูปธรรม

2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.3.1 ควรทำการศึกษา/วิจัยเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาด้านใดด้านหนึ่งที่เกิดจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ โดยเน้นการวิจัยสำหรับการพัฒนาภายในหน่วยงาน หรือวิจัยจากงานประจำ เพื่อใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือในการทำงานไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางานประจำให้ดีขึ้น

2.3.2 ควรทำการติดตามและประเมินผลสำหรับประเด็นปัญหาเมื่อได้มีการปรับปรุง/พัฒนาในเรื่องดังกล่าวไปแล้วเมื่อระยะเวลาผ่านไป 6 เดือนหรือ 1 ปี เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาต่อยอดต่อไป