

**รายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เรื่อง การจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ ด้านการวิเคราะห์งบประมาณ**

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เรื่องการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ ด้านการวิเคราะห์งบประมาณ เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ซึ่งจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การวิจัยสถาบันและสารสนเทศ ติดตามและประเมินผล ตลอดจนให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำหรับการพัฒนาบุคลากรกองแผนงานให้มีศักยภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่องการจัดทำงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ ด้านการวิเคราะห์งบประมาณ

ขอบเขตการศึกษา

1. จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รวมจำนวน 46 หน่วยงาน ประกอบหน่วยงานหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ 10 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงานหน่วยงานละ 3 ฉบับ รวมทั้งสิ้น จำนวน 138 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

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

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม - 9 สิงหาคม 2562 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 136 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.55 จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 138 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จากจำนวนแบบสอบถามจำนวน 138 ฉบับ มีผู้ส่งแบบสอบถามคืน จำนวน 136 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.55 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	29	21.32
หญิง	100	73.53
ไม่ระบุ	7	5.15
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	7	5.15
26 – 35 ปี	8	5.88
36 - 45 ปี	31	22.79
46 – 55 ปี	39	28.68
55 ปี ขึ้นไป	51	37.50
ไม่ระบุ	-	-
3. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	13	9.56
6 – 10 ปี	15	11.03
11 - 15 ปี	13	9.56
16 – 20 ปี	14	10.29
20 ปี ขึ้นไป	70	51.47
ไม่ระบุ	11	8.09

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	65	47.80
ปริญญาโท	48	35.29
ปริญญาเอก	11	8.09
อื่น ๆ	4	2.94
ไม่ระบุ	8	5.88
5. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	8	5.88
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	5	3.68
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	12	8.82
หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ	46	33.82
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย	15	11.03
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	27	19.85
อื่น ๆ	18	13.23
ไม่ระบุ	5	3.68
6. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	20	14.71
สำนัก/สถาบัน	45	33.09
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	29	21.32
ศูนย์วิทย์พัฒนา	32	23.53
อื่น ๆ	6	4.41
ไม่ระบุ	4	2.94

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.53 และเพศชาย ร้อยละ 21.32

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 37.50 รองมีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี ร้อยละ 28.68 และมีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 22.79

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 51.47 รองลงมา ระหว่าง 6 - 10 ปี ร้อยละ 11.03 และระหว่าง 16 - 20 ปี ร้อยละ 10.29

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.80 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 35.29 และปริญญาเอก ร้อยละ 8.09

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหน.งาน/หน.เลขานุการกิจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.82 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 19.85 และเลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย ร้อยละ 11.03

หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสำนัก/สถาบัน ร้อยละ 33.09 รองลงมาศูนย์วิจัยพัฒนา ร้อยละ 23.53 และกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ร้อยละ 21.32

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมาย

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

ตาราง 2.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของ กองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมและรายข้อ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ (n=136)		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.76	.77	4	มาก
2. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูล ได้ชัดเจน	4.05	.69	4	มาก
3. ได้รับการบริการตรงความความต้องการ	3.95	.76	4	มาก
4. ได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.95	.75	4	มาก
5. ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.97	.69	4	มาก
รวม	3.94	.66	4	มาก

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

ตาราง 2.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของ
กองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยภาพรวมและรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบ
แบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหารฯ (n=38)		หน.ฝ่าย/เลขฯฯ (n=58)		ผู้ปฏิบัติฯ (n=40)		รวม (n=136)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	3.68 (4)	.74	3.86 (4)	.85	3.70 (4)	.69	3.76 (4)	.77
2. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อ ซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.05 (4)	.61	4.05 (4)	.71	4.05 (4)	.75	4.05 (4)	.69
3. ได้รับการตรงความความต้องการ	4.03 (4)	.82	3.95 (4)	.76	3.88 (4)	.72	3.95 (4)	.76
4. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.03 (4)	.54	3.95 (4)	.82	3.88 (4)	.65	3.95 (4)	.75
5. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และ ครบถ้วน	4.03 (4)	.82	3.98 (4)	.71	3.90 (4)	.71	.69 (4)	.66
รวม	3.96 (4)	.64	3.96 (4)	.71	3.88 (4)	.62	3.94 (4)	.66

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกอง
แผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของกองแผนงานในแต่ละกลุ่ม ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจเรื่องมีความรู้
และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$) มากที่สุด รองลงมาคือการได้รับ
บริการตรงความต้องการ ความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และความถูกต้องและครบถ้วน มีความพึงพอใจ
เท่ากัน ($\bar{X} = 4.03$) และเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่องมีความรู้และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูล
ได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$) มากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{X} = 3.98$)

และการได้รับบริการตรงความต้องการ ความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ระดับปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน เรื่องมีความรู้และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$) มากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{X} = 3.90$) และการได้รับบริการตรงความต้องการ ความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

สรุปข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

1. การให้บริการดี
2. มีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานได้ชัดเจน
3. มีการให้ข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ข้อควรปรับปรุง

1. ระบบ 3 มิติ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน
2. ควรแจ้งข้อมูลให้สาขาวิชาทราบล่วงหน้า โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน เนื่องจากต้องพิจารณาและผ่านคณะกรรมการประจำสาขาวิชา
3. การดำเนินการบางเรื่อง เช่น การทำแผนความเสี่ยง ค่อนข้างล่าช้ามากและไม่เป็นไปตามรอบควรเร่งให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น
4. ถ้าหน่วยงานขอครุภัณฑ์ ซึ่งอ้างอิงตามบัญชีมาตรฐานแล้วไม่จำเป็นต้องอธิบายหรือทำคำชี้แจงนอกเหนือจากครุภัณฑ์ดังกล่าวใช้ทดแทนของเดิม (ระบุเพียงรหัสครุภัณฑ์เดิมเท่านั้น) น่าจะเพียงพอ ยกเว้นขอเพิ่มใหม่ ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดแบบฟอร์มต่างๆ และจะช่วยลดปริมาณกระดาษลงได้ นอกจากนี้ควรพิจารณาปรับลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอตั้งงบประมาณให้เหลือแค่จำเป็น (จะเห็นว่าแบบฟอร์มมีมากเกินไป)
5. เรื่องการจัดหาครุภัณฑ์(ตามคำขอ) ควรให้หน่วยงานเข้าชี้แจงวัตถุประสงค์และความเป็นมาความต้องการเพื่อประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการ
6. ไม่ควรปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มในกิจกรรมต่างๆ ทุกปี เช่น ฟอร์มบริหารความเสี่ยง เป็นต้น
7. ต้องการให้มีการปรับลดแบบฟอร์มลงเพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการ
8. ควรจัดทำแผนงานล่วงหน้า เพราะสาขาต้องจัดทำแผนเพื่อนำมาใช้เอง (ถ้ารอของมหาวิทยาลัยจะล่าช้า)

9. มีหลายกรณีที่ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของกองแผนงานไม่ตรงกับข้อมูลจากหน่วยงานที่ปฏิบัติ ทำให้การตัดสินใจผิดพลาดทำให้หน่วยงานทำงานล่าช้า

10. หน้าเว็บไซต์ใช้ลำบาก เข้าลำบาก

11. ควรมีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย

12. ผู้ให้บริการมีความยินดี เต็มใจให้บริการดี แต่เนื่องจากระยะหลังมีบุคลากรใหม่จำนวนมากจึงยังไม่สามารถให้คำอธิบายได้แม่นยำ จึงควรเพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้เหมาะสมเหมือนรุ่นพี่

13. มีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณา จึงทำให้เกิดความล่าช้าในหลายเรื่อง ซึ่งสิ่งที่ต้องการอาจไม่สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด

14. ต้องการให้ทำเป็นคู่มือหรือปฏิทินการดำเนินการให้ชัดเจนและกระชับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.97 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

1. เจ้าหน้าที่ประสานงานได้ดี
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ข้อมูลถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และข้อมูลครบถ้วนบรรลุผลสำเร็จ
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และให้บริการดีมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
6. เจ้าหน้าที่สุภาพ และเข้าใจ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วดี
8. มีความรู้ ความเข้าใจ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ดีมาก
9. เจ้าหน้าที่มี Service mind ที่ดี น่ารักทุกคนและพร้อมให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นอย่างดี

ข้อควรปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่สามารถตอบคำถามแทน OSM ที่ดูแลได้
2. เจ้าหน้าที่กองแผนงานมีภารกิจมาก ติดประชุมบ่อย ฝากให้ติดต่อกลับก็ไม่ค่อยติดต่อกลับ
3. ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงาน เพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ในการให้คำแนะนำไม่เท่ากัน ควรอบรมให้ความรู้และประสบการณ์กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ต้องการให้ OSM ประสานงานข้อมูลล่วงหน้าอย่างละเอียด
5. เจ้าหน้าที่บางที่พูดอย่าง สักพักก็เปลี่ยนเป็นอีกอย่าง
6. ให้บริการดี แต่ทุกคนในหน่วยงานควรให้บริการในรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน
7. เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่หน่วยงานมากกว่าเดิม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

1. หาข้อมูลได้สะดวกและถูกต้อง
2. สิ่งอำนวยความสะดวกดี

ข้อควรปรับปรุง

1. ควรมีหน้าเพจเฉพาะงาน และจัดให้เป็นหมวดหมู่
2. ควรพัฒนาเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลสถิตินักศึกษาทุกระดับการศึกษา ดังนี้

2.1 จำแนกข้อมูลเป็นรายจังหวัด และตามช่องทางที่รับสมัครนักศึกษาใหม่/ รับลงทะเบียน/

รับคำร้อง

2.2 สามารถกำหนดช่วงเวลาของข้อมูลได้ เช่น ต้องการดูข้อมูลเดือน มกราคม 2560 รับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านศูนย์วิทยพัฒนามสธ.สุโขทัย ระดับปริญญาตรี เป็นต้น

2.3 สามารถเลือกช่องทาง เช่น ผ่านศูนย์วิทยพัฒนา/ ไปรษณีย์/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลือกเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบได้เช่น ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.สุโขทัย มีพื้นที่รับผิดชอบ 5 จังหวัด ได้แก่ สุโขทัย พิษณุโลก อุตรดิตถ์ ตาก และกำแพงเพชร

2.4 ควรพัฒนาระบบให้เป็นศูนย์รวมด้านสถิติข้อมูลในทุกกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น

1. คุณภาพการให้บริการดีเยี่ยม
2. คุณภาพการให้บริการดี
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ
4. มีความพร้อมและให้บริการได้ตรงจุด

ข้อควรปรับปรุง

1. ส่วนมากโทรหา OSM ที่ดูแลไม่ค่อยอยู่เพราะติดประชุมบ่อย