



รายงานผลความพึงพอใจ
การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน (กส 4)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2563

งานสารสนเทศยุทธศาสตร์ กองแผนงาน
ฝ่ายวางแผน วิจัย นวัตกรรม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอุทยานการศึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานสายสนับสนุน รวมจำนวน 35 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 25 หน่วยงาน และศูนย์วิทยพัฒนา มสธ 10 แห่ง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,292 คน สรุปผลการความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานโดยภาพรวม ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
1. กองทรัพยากรบุคคล	71	3.76	0.743	4	มาก
2. กองพัสดุ	52	3.88	0.691	4	มาก
3. กองกลาง	45	4.00	0.628	4	มาก
4. กองคลัง	74	3.78	0.660	4	มาก
5. กองกฎหมาย	40	3.98	0.623	4	มาก
6. กองแผนงาน	72	4.19	0.588	4	มาก
7. งานประสานศูนย์วิทยพัฒนา	59	4.36	0.573	4	มาก
8. สถานวิเทศสัมพันธ์	15	3.99	0.588	4	มาก
9. กองอาคารสถานที่	43	3.58	0.619	4	มาก
10. สำนักงานตรวจสอบภายใน	30	4.00	0.719	4	มาก
11. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	25	3.97	0.626	4	มาก
12. สำนักงานอธิการบดี	23	4.02	0.653	4	มาก
13. ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพ การศึกษา	41	4.11	0.597	4	มาก
14. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	43	3.94	0.678	4	มาก
15. ศูนย์สารสนเทศ	18	4.14	0.629	4	มาก
16. สถาบันวิจัยและพัฒนา	17	4.15	0.605	4	มาก
17. สำนักวิชาการ	40	3.94	0.678	4	มาก
18. สำนักคอมพิวเตอร์	66	4.13	0.609	4	มาก
19. สำนักทะเบียนและวัดผล	62	3.90	0.695	4	มาก
20. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	37	4.17	0.605	4	มาก
21. สำนักบรรณสารสนเทศ	49	4.47	0.519	4	มาก
22. สำนักบริการการศึกษา	52	3.94	0.659	4	มาก
23. สำนักบัณฑิตศึกษา	32	4.06	0.521	4	มาก

ตาราง 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมจำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
24. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	35	4.11	0.624	4	มาก
25. สำนักพิมพ์	27	3.96	0.584	4	มาก
26. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก	24	4.27	0.574	4	มาก
27. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี	22	4.23	0.521	4	มาก
28. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครสวรรค์	20	4.31	0.626	4	มาก
29. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จันทบุรี	24	4.28	0.589	4	มาก
30. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี	18	4.19	0.593	4	มาก
31. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุบลราชธานี	26	4.24	0.533	4	มาก
32. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย	24	4.14	0.530	4	มาก
33. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ลำปาง	22	4.23	0.566	4	มาก
34. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครศรีธรรมราช	22	4.29	0.596	4	มาก
35. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ยะลา	22	4.25	0.581	4	มาก
รวม	1,292	4.05	0.628	4	มาก

จากตาราง มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

หมายเหตุ รายละเอียดและข้อเสนอแนะแต่ละหน่วยงานสามารถเข้าไปดูที่หน้าเว็บไซต์กองแผนงานในระบบบริการสารสนเทศ มสธ e-service สำนักงานอธิการบดี กองแผนงาน

รายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ความสำคัญและที่มา

กองแผนงานเป็นหน่วยงานกลางที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำแบบสำรวจและรายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดกลางของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย จำนวน 35 หน่วยงาน ที่ต้องรายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน รอบ 12 เดือน ในระบบ e-Performance ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 หน่วยงานสายสนับสนุน ใน 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานสายสนับสนุน รวมจำนวน 35 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานหน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลางภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 25 หน่วยงาน และศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ 10 แห่ง ดังนี้

1. หน่วยงานสายสนับสนุนที่อยู่ส่วนกลาง มสธ. จำนวน 25 หน่วยงาน ได้แก่ กองทรัพยากรบุคคล กองพัสดุ กองกลาง กองคลัง กองกฎหมาย กองแผนงาน งานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา สถาบันเทคสัมพันธ์ กองอาคารสถานที่ สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ศูนย์สารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักบริการการศึกษา และสำนักพิมพ์

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

ประชากร

หน่วยงานของมหาวิทยาลัย 47 หน่วยงาน ประกอบด้วย 12 สาขาวิชา สำนัก/สถาบัน 10 หน่วยงาน กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) 15 หน่วยงาน และศูนย์วิทย์พัฒนา 10 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานของมหาวิทยาลัย 47 หน่วยงาน ประกอบด้วย 12 สาขาวิชา สำนัก/สถาบัน 10 หน่วยงาน กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) 15 หน่วยงาน และศูนย์วิทย์พัฒนา 10 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,292 คน จำแนกตามรายชื่อหน่วยงานและจำนวนผู้ที่เข้ามาตอบแบบสอบถามฯ รายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม
1. กองทรัพยากรบุคคล	71
2. กองพัสดุ	52
3. กองกลาง	45
4. กองคลัง	74
5. กองกฎหมาย	40
6. กองแผนงาน	72
7. งานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา	59
8. สถานวิเทศสัมพันธ์	15
9. กองอาคารสถานที่	43
10. สำนักงานตรวจสอบภายใน	30
11. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	25
12. สำนักงานอธิการบดี	23
13. ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา	41
14. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	43
15. ศูนย์สารสนเทศ	18
16. สถาบันวิจัยและพัฒนา	17
17. สำนักวิชาการ	40
18. สำนักคอมพิวเตอร์	66
19. สำนักทะเบียนและวัดผล	62
20. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	37
21. สำนักบรรณสารสนเทศ	49
22. สำนักบริการการศึกษา	52
23. สำนักบัณฑิตศึกษา	32
24. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	35
25. สำนักพิมพ์	27

(ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม
26. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. นครนายก	24
27. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.เพชรบุรี	22
28. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครสวรรค์	20
29. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จันทบุรี	24
30. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุตรธานี	18
31. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุบลราชธานี	26
32. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สุโขทัย	24
33. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ลำปาง	22
34. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช	22
35. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ยะลา	22
รวม	1,292

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ e-service
2. ทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 47 หน่วยงาน โดยให้บุคลากรของแต่ละหน่วยงานตอบแบบสอบถามฯ อย่างน้อยหน่วยงานละ 3 คน (ยกเว้นหน่วยงานของตนเอง) ที่เคยรับบริการจากหน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย ทั้ง 35 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบัน/สำนัก กอง/หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง) และศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง
3. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 - 30 กรกฎาคม 2563 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 4) ของหน่วยงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารระดับสำนัก/สถาบัน กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) ศูนย์วิทย์พัฒนา ในการนำมาพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และศูนย์วิจัยพัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ e-service จำนวน 1,292 คน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการจ้าง ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

(n=1,292 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	256	19.80
หญิง	1,036	80.20
ไม่ระบุ	-	-
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	9	0.70
26 - 35 ปี	202	15.60
36 - 45 ปี	410	31.70
47 - 55 ปี	389	30.10
55 ปีขึ้นไป	282	21.80
ไม่ระบุ	-	-
3. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	229	17.70
6 - 10 ปี	217	16.80
11 - 15 ปี	169	13.10
16 - 20 ปี	142	11.00
20 ปี ขึ้นไป	532	41.20
ไม่ระบุ	3	0.20
4. สถานภาพการจ้าง		
ข้าราชการ	501	38.80
พนักงานมหาวิทยาลัย	648	50.20
ลูกจ้างประจำ	62	4.80
อื่น ๆ	81	6.30
ไม่ระบุ	-	-

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการจ้าง ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

(n=1,292 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	829	64.20
ปริญญาโท	381	29.50
ปริญญาเอก	27	2.10
อื่น ๆ	55	4.30
ไม่ระบุ	-	-
6. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	1	0.10
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	-	-
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	1	0.10
หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ	364	28.20
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์ฝ่าย	88	6.80
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	351	27.20
อื่น ๆ	487	37.70
ไม่ระบุ	-	-

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.20 และเพศชาย ร้อยละ 19.80

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 47-55 ปี ร้อยละ 30.10 และอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.80 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 20 ปี ขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 41.20 รองลงมา มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ไป ร้อยละ 17.70 อายุงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

สถานภาพการจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มากที่สุด ร้อยละ 50.20 รองลงมาคือ ข้าราชการ ร้อยละ 38.80 และอื่นๆ ร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 64.20 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 29.50 และอื่น ๆ ร้อยละ 4.30

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตำแหน่งอื่นๆ ร้อยละ 37.70 รองลงมาคือตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ ร้อยละ 28.20 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 27.20 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 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ (n=1,292)		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.679	4	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.701	4	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.677	4	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.10	0.702	4	มาก
รวม	4.05	0.679	4	มาก

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตาราง 2.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.679	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.03	0.713	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.95	0.752	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.97	0.732	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.05	0.724	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.701	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.09	0.750	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.06	0.759	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.09	0.758	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.11	0.731	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.677	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.02	0.729	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.00	0.729	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.02	0.739	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.07	0.713	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.10	0.702	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.11	0.725	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.05	0.750	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.12	0.729	4	มาก
รวม	4.05	0.679	4	มาก

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมและเป็นรายข้อทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตาม
ภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม
จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
1. กองทรัพยากรบุคคล	71	3.76	0.743	4	มาก
2. กองพัสดุ	52	3.88	0.691	4	มาก
3. กองกลาง	45	4.00	0.628	4	มาก
4. กองคลัง	74	3.78	0.660	4	มาก
5. กองกฎหมาย	40	3.98	0.623	4	มาก
6. กองแผนงาน	72	4.19	0.588	4	มาก
7. งานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา	59	4.36	0.573	4	มาก
8. สถานวิเทศสัมพันธ์	15	3.99	0.588	4	มาก
9. กองอาคารสถานที่	43	3.58	0.619	4	มาก
10. สำนักงานตรวจสอบภายใน	30	4.00	0.719	4	มาก
11. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	25	3.97	0.626	4	มาก
12. สำนักงานอธิการบดี	23	4.02	0.653	4	มาก
13. ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพ การศึกษา	41	4.11	0.597	4	มาก
14. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	43	3.94	0.678	4	มาก
15. ศูนย์สารสนเทศ	18	4.14	0.629	4	มาก
16. สถาบันวิจัยและพัฒนา	17	4.15	0.605	4	มาก
17. สำนักวิชาการ	40	3.94	0.678	4	มาก
18. สำนักคอมพิวเตอร์	66	4.13	0.609	4	มาก
19. สำนักทะเบียนและวัดผล	62	3.90	0.695	4	มาก
20. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	37	4.17	0.605	4	มาก
21. สำนักบรรณสารสนเทศ	49	4.47	0.519	4	มาก
22. สำนักบริการการศึกษา	52	3.94	0.659	4	มาก
23. สำนักบัณฑิตศึกษา	32	4.06	0.521	4	มาก
24. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	35	4.11	0.624	4	มาก
25. สำนักพิมพ์	27	3.96	0.584	4	มาก

ตาราง 2.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตาม
ภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมจำแนก
ตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบฯ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D.		
26. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครนายก	24	4.27	0.574	4	มาก
27. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.เพชรบุรี	22	4.23	0.521	4	มาก
28. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครสวรรค์	20	4.31	0.626	4	มาก
29. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. จันทบุรี	24	4.28	0.589	4	มาก
30. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุตรธานี	18	4.19	0.593	4	มาก
31. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุบลราชธานี	26	4.24	0.533	4	มาก
32. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. สุโขทัย	24	4.14	0.530	4	มาก
33. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ลำปาง	22	4.23	0.566	4	มาก
34. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.นครศรีธรรมราช	22	4.29	0.596	4	มาก
35. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ยะลา	22	4.25	0.581	4	มาก
รวม	1,292	4.05	0.628	4	มาก

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของ
หน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานโดยรวมมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีสำนักบรรณสารสนเทศมีความพึงพอใจ สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) และ
กองอาคารสถานที่มีความพึงพอใจ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.58$)

3. ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นรายด้านและรายข้อ จำแนกตามหน่วยงาน

ตาราง 3.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองทรัพยากรบุคคล

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.833	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.68	0.891	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.66	0.909	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.70	0.835	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.79	0.860	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.80	0.813	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.83	0.971	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.69	0.904	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.79	0.809	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.90	0.796	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.708	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.70	0.744	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.68	0.732	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.65	0.812	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.76	0.783	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.81	0.843	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.85	0.839	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.75	0.874	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.85	0.905	4	มาก
รวม	3.76	0.743	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 6 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์
 - ควรมีขั้นตอนการทำงานเผยแพร่ให้ชัดเจน, อัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน, ปรับเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น
 - ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - จัดระบบการให้บริการผู้รับบริการ/หน่วยงานภายใน อย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลที่ส่งออกมีความถูกต้องเหมาะสม อ้างอิง และนำไปใช้ได้จริง
 - ควรทำงานเชิงรุกมากกว่านี้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - คนมาทำงานเยอะ แต่คนที่ทำงานจริงๆ มีไม่กี่คน
 - ยังไม่มีใจรักบริการ, อธิบายไม่ชัดเจน
 - ความใส่ใจในการบริการ ความรวดเร็วทันเหตุการณ์
 - มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
 - ให้มีจิตในการให้บริการ
 - เรียนรู้งานในหน่วยงานของตนเอง รวมถึงสามารถให้บริการระหว่างงานได้ กรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักไม่อยู่ ให้มีการทำงานแทนกันได้โดยไม่ต้องรอให้คนที่รับผิดชอบหลักมาดำเนินการ (ให้ใช้ระบบ OSM ไปปรับใช้)
 - มีความสุภาพ ยินดีให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ
 - จัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด สะดวก เอกสารไม่รกรุงรัง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน สะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ตรงตามความต้องการ
 - ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้ ไม่เว้นระยะ/ช่วงเวลาทำงาน /รอกาน
 - คำตอบยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

ตาราง 3.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองพัสดุ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.791	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.85	0.802	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.77	0.877	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.77	0.831	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.83	0.834	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	0.707	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.90	0.847	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.92	0.763	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.02	0.779	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.98	0.700	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.770	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.79	0.800	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.75	0.789	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.75	0.860	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.85	0.802	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.97	0.698	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.94	0.725	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.92	0.763	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.06	0.725	4	มาก
รวม	3.88	0.691	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ลดขั้นตอนการทำงาน
 - ด้อยอยู่แล้ว
 - ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เครียดเกินไป
 - เจ้าหน้าที่มีใจให้บริการ
 - เพิ่มการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ประสานงานโดยตรงระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - พอใช้
 - ดีมาก
 - ให้บริการดีมาก

ตาราง 3.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองกลาง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.645	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.98	0.657	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.96	0.638	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.91	0.733	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.96	0.737	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	0.677	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.00	0.674	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.00	0.798	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.09	0.633	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.02	0.753	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	0.660	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.93	0.720	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.93	0.720	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.707	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.02	0.690	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.701	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.02	0.690	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.02	0.753	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.07	0.751	4	มาก
รวม	4.00	0.628	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - แจ้งซ่อมแล้ว มาซ่อมช้ามาก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
- ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองคลัง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.74	0.685	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.80	0.682	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.57	0.845	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.70	0.789	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	0.776	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	0.747	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.89	0.751	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.82	0.866	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.92	0.824	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.97	0.740	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62	0.700	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.58	0.794	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.57	0.742	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.59	0.826	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.73	0.764	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.85	0.759	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.86	0.816	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.76	0.808	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.93	0.764	4	มาก
รวม	3.78	0.660	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการพัฒนาระบบให้บุคลากรสามารถใช้สถานะการเบิกจ่ายเงินได้ด้วยตนเอง
 - การแจ้งรับเงินยืม/เงินวิจัย นอกจากแจ้งให้ผู้ประสานงานของสวพ.ทราบแล้วควรแจ้งตรงไปยังนักวิจัยด้วย 3.มหาวิทยาลัยน่าจะมีช่องทางสำหรับเงินวิจัยเป็นช่องทางเฉพาะเพื่อความสะดวก รวดเร็วสำหรับนักวิจัยที่จะต้องนำเงินวิจัยไปบริหารจัดการต่อไป
 - ปัจจุบันกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความใส่ใจในการบริการ ความรอบรู้ รวดเร็วทันเหตุการณ์
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.5 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองกฎหมาย

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.88	0.686	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.88	0.757	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.82	0.813	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.90	0.709	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.93	0.694	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.697	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.98	0.947	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.10	0.778	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.17	0.747	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.10	0.709	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.688	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.87	0.686	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.95	0.677	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.85	0.864	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.92	0.730	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.05	0.761	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.05	0.783	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.05	0.783	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.05	0.847	4	มาก
รวม	3.98	0.623	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจน(จะขอความช่วยเหลือจากกองกฎหมายต้องมีเอกสารอะไรบ้าง) แจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.6 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของกองแผนงาน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.601	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.19	0.597	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	0.721	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.11	0.662	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.11	0.662	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.676	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.25	0.727	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.28	0.755	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.31	0.744	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.24	0.722	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.693	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.18	0.699	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.14	0.737	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.13	0.804	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.17	0.712	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.23	0.640	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.24	0.682	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.18	0.718	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.26	0.628	4	มาก
รวม	4.19	0.588	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.7 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจ
ของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ
ของงานประสานศูนย์วิทยพัฒนา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.571	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.31	0.623	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.31	0.595	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.27	5.820	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.36	0.637	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.590	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.36	0.637	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.39	0.616	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.47	0.652	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.36	0.663	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.607	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.29	0.645	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.32	0.655	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.32	0.600	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.29	0.671	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	0.624	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.39	0.695	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.42	0.649	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.44	0.595	4	มาก
รวม	4.36	0.573	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 5 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - ดีอยู่แล้ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการดีเยี่ยม
 - บุคลากรน้อยมากไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ถูกต้อง และครบถ้วน ตรงตามความต้องการ

ตาราง 3.8 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสถานวิเทศสัมพันธ์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.556	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.80	0.561	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.87	0.516	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.73	0.704	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.93	0.594	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	0.724	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.13	0.743	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.07	0.704	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.00	0.845	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.13	0.743	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.556	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.93	0.704	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.93	0.704	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.87	0.743	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.93	0.704	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	0.710	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.20	0.775	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.07	0.704	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.13	0.743	4	มาก
รวม	3.99	0.588	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.9 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจ
ของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ
ของกองอาคารสถานที่

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.622	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.60	0.728	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.53	0.667	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.49	0.703	3	ปานกลาง
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.53	0.667	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.59	0.692	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.63	0.578	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.56	0.765	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.58	0.823	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.60	0.760	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.58	0.658	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.44	0.765	3	ปานกลาง
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.42	0.852	3	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.70	0.674	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.74	0.693	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.63	0.675	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงความความต้องการ	3.67	0.680	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.58	0.763	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.63	0.691	4	มาก
รวม	3.58	0.619	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการยังยุ่งยาก ไม่ตรงตามสิ่งที่ต้องการ
 - การรับใบแจ้งซ่อมจากหน่วยงานต่างๆ ให้รับรายงานให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่มีจิตบริการที่ดีที่สุด
 - ควรจัดหาช่างซ่อม ที่มีความชำนาญ ในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์อาคารสถานที่ให้พอเพียง ได้แก่ อุปกรณ์ประปา ห้องน้ำ งานไม้ งานโลหะ เพราะมีการเกษียณอายุราชการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ ในการซ่อมบำรุงให้พอเพียง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - เมื่อทำงานซ่อมแล้วเสร็จ ให้เก็บกวาดพื้นที่ทำงานให้เรียบร้อย

ตาราง 3.10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักงานตรวจสอบภายใน

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.737	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.07	0.828	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.77	0.817	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.83	0.747	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.07	0.828	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.792	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.07	0.868	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.03	0.890	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.93	0.868	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.20	0.761	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.666	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.90	0.712	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.90	0.607	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.93	0.785	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.00	0.743	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.834	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.10	0.885	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.97	0.850	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.17	0.834	4	มาก
รวม	4.00	0.719	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.607	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.96	0.611	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.88	0.666	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.96	0.611	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	0.666	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	0.696	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.08	0.702	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.00	0.764	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.96	0.735	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	0.735	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.617	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.84	0.624	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.80	0.645	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.92	0.640	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.92	0.702	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.709	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.12	0.726	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.04	0.735	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.08	0.702	4	มาก
รวม	3.97	0.626	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักงานอธิการบดี

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.663	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.00	0.793	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	0.674	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.04	0.767	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.603	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	0.688	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.09	0.668	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.96	0.706	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.96	0.767	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	0.767	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.685	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.91	0.733	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.96	0.706	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.96	0.767	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.00	0.674	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	0.671	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.13	0.694	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.09	0.668	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.13	0.694	4	มาก
รวม	4.02	0.654	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.579	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.07	0.608	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.02	0.612	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.05	0.590	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.15	0.654	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.650	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.17	0.667	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.12	0.640	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.12	0.678	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.10	0.700	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.625	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.10	0.664	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.12	0.640	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.10	0.664	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.15	0.615	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	0.610	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.15	0.615	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.07	0.648	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.20	0.679	4	มาก
รวม	4.11	0.597	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

5. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
6. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
8. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.88	0.716	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.86	0.710	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.84	0.814	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.81	0.764	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.02	0.771	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	0.739	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.98	0.801	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.02	0.771	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.98	0.771	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.05	0.785	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.697	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.88	0.762	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.74	0.848	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.88	0.731	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.05	0.722	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.96	0.753	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.98	0.801	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.93	0.828	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.98	0.740	4	มาก
รวม	3.94	0.678	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

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

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ควรเพิ่มแผนตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการ ก่อนถึงลูกค้า เพื่อไม่ให้เสียภาพลักษณ์องค์กร และการคิดราคาสินค้าและบริการ ควรให้มีความเหมาะสมกับสภาพสินค้าและบริการด้วย เมื่อเทียบเคียงกับสินค้าและบริการประเภทเดียวกันกับคู่แข่งภายนอก

ตาราง 3.15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์สารสนเทศ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.556	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.28	0.669	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	0.583	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.06	0.639	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.647	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.694	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.11	0.758	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.28	0.669	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.17	0.786	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.732	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.631	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.17	0.618	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.17	0.618	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.11	0.676	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.11	0.676	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.06	0.761	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.06	0.802	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.11	0.758	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.00	0.767	4	มาก
รวม	4.14	0.629	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อาจเกิดจากระบบที่ตั้งไว้แบบอัตโนมัติ จึงทำให้ขั้นตอนบางขั้นตอนล่าช้าเพราะต้อง run ตามระบบ หากแก้ไขได้จะดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่น่ารักและบริการดีทุกคน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - สิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สำนักงานที่ต้อนรับผู้มาติดต่อก็เหมาะสมดี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - คุณภาพการให้บริการถือว่าดี

ตาราง 3.16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.634	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.12	0.697	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.94	0.827	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.00	0.707	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.636	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.640	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.24	0.664	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.29	0.686	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.24	0.664	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.636	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.648	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.06	0.659	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.00	0.612	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.06	0.748	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.18	0.728	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.586	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.29	0.588	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.18	0.636	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.24	0.664	4	มาก
รวม	4.15	0.605	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักวิชาการ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.708	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.88	0.757	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.70	0.791	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.73	0.784	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.93	0.730	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.780	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.95	0.815	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.93	0.829	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.90	0.841	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.95	0.847	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.681	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.00	0.679	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.03	0.768	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.98	0.733	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.10	0.744	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	0.758	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.98	0.800	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.95	0.783	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.03	0.768	4	มาก
รวม	3.94	0.678	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.665	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.08	0.664	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.97	0.803	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.92	0.791	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.06	0.677	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	0.743	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.18	0.763	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.02	0.832	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.03	0.911	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.17	0.736	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.576	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.26	0.664	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.24	0.634	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.20	0.661	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.14	0.654	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	0.669	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.21	0.668	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.12	0.775	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.24	0.703	4	มาก
รวม	4.13	0.609	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 4 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ปัจจุบันให้บริการรวดเร็วมากขึ้น?อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก
 - ขั้นตอนการให้บริการบางประเภทยังไม่ค่อยชัดเจน
 - มีขั้นตอนการบริการที่ง่ายขึ้น
 - มีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - ให้บริการรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - บุคลากรโดยรวมบริการด้วยความมีน้ำใจ มีความสุภาพ ช่วยแก้ปัญหาให้เสร็จลุล่วงด้วยดี
 - ยืดหยุ่นในการทำงาน บนพื้นฐานที่ถูกต้อง ลดขั้นตอน
 - มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
 - เต็มใจให้บริการดีเยี่ยม
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - โดยรวมถือว่าดีมากมีความทันสมัย
 - ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงานยังไม่ค่อยชัดเจน
 - มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
 - ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่ม
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - บุคลากรให้บริการดีมีน้ำใจ?รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
 - ได้รับบริการความความต้องการยังไม่ครบถ้วน เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการบางประเภทยังไม่ค่อยชัดเจน
 - ได้รับบริการตรงความความต้องการ

ตาราง 3.19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักทะเบียนและวัดผล

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.89	0.683	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.95	0.688	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.84	0.729	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.85	0.743	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.92	0.816	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.780	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.98	0.779	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.97	0.747	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.87	0.859	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.90	0.900	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.725	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.87	0.799	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.87	0.778	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.84	0.772	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	3.95	0.756	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.90	0.736	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.02	0.735	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.82	0.779	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.85	0.807	4	มาก
รวม	3.90	0.695	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - การจำหน่ายใบสมัครที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น บางสาขาไม่มี/หมด นักศึกษาต้องหาซื้อหลายแห่ง ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดใบสมัครได้ในเว็บไซต์ มสธ.เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา
 - กระบวนการบางอย่างมีความซับซ้อน ต้องส่งบันทึกข้อความประสานกับหน่วยงานหลายฝ่าย
 - ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และเข้าใจในงาน ที่ให้บริการ การแก้ปัญหา ช่องทางการติดต่อต้องเข้าถึง รวดเร็ว ให้คำตอบที่ถูกต้องแม่นยำ
 - มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ
 - ควรลดขั้นตอน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ดีให้ข้อมูลชัดเจน
 - การพูดที่สุภาพทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นระดับไหน
 - มีความกระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการ
 - ต้องมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ อดทน อดกลั้น ในสิ่งเร้าต่างๆ
 - มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
 - ไม่ค่อยสุภาพ ขาดความกระตือรือร้น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ เนื่องจากนักศึกษาติดต่อหมายเลขโทรศัพท์มหาวิทยาลัย ไม่มี ผู้ให้บริการ (ช่วงปิดทำการ)
 - อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องทันสมัย สามารถพกพา ไปไหนก็ได้ ให้เหมือน "มสธ. ที่ไหน เวลาใด ก็ตอบปัญหาได้"
 - มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - จัดส่งข้อมูลการลงทะเบียนโดยระบุชุดวิชา จำนวนเงิน ให้นักศึกษาในแบบฟอร์มการชำระเงินเมื่อนักศึกษาได้รับสามารถนำไปชำระเงินได้(ลักษณะเดียวกับโครงการกำนันฯ)
 - เอกสารที่ขอไปควรให้ไฟล์ที่เป็นนามสกุลอื่นที่นำไปใช้งานต่อได้อย่างสะดวกเช่น word หรือ excel ไม่ควรให้ไฟล์ pdf มาอย่างเดียวเพราะต้องนำไปพิมพ์ใหม่
 - การบริการ ข้อมูลที่จะประชาสัมพันธ์ ต้องชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทราบร่วมกัน
 - ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน

ตาราง 3.20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.663	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.19	0.701	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05	0.664	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.11	0.658	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.08	0.759	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.685	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.19	0.739	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.19	0.739	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.27	0.732	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	0.713	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.591	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.35	0.633	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.27	0.652	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.16	0.688	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.19	0.660	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	0.655	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.16	0.688	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.08	0.722	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.19	0.701	4	มาก
รวม	4.17	0.605	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

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

ตาราง 3.21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักบรรณสารสนเทศ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.541	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.45	0.614	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	0.612	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.39	0.606	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.49	0.582	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.579	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.47	0.649	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.47	0.680	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.47	0.680	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.51	0.582	5	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.515	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.61	0.571	5	มากที่สุด
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.49	0.582	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.39	0.571	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.47	0.581	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.614	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.47	0.649	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.45	0.679	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.43	0.645	4	มาก
รวม	4.47	0.519	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีขั้นตอนที่ชัดเจน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีใจบริการในการให้คำแนะนำในการหาข้อมูลและเอกสาร
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - หนังสือที่ให้บริการ บางครั้งไม่มีอยู่ที่ชั้นหนังสือ หาแล้วไม่ค่อยเจอเป็นส่วนใหญ่

ตาราง 3.22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักบริการการศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.88	0.736	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.94	0.752	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.79	0.800	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.90	0.774	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.90	0.774	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.98	0.667	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.98	0.727	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.88	0.704	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.02	0.727	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.02	0.700	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.664	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.87	0.742	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.85	0.697	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.686	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.02	0.779	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	0.681	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.02	0.700	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	3.94	0.752	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	3.98	0.754	4	มาก
รวม	3.94	0.659	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - กระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ นั้นดีอยู่แล้ว หากปรับอีกซักนิดหนึ่งในเรื่องของเวลาการจัดเอกสารตามใบเบิกให้เร็วขึ้นอีกจะดีมากที่สุด
 - การส่งชุดวิชาให้นักศึกษา หากส่งครั้งแรก มีเล่มเดียวยังไม่ครบ 15 หน่วยควรมีเอกสารแจ้งนักศึกษาว่าเอกสารที่เหลือ (ค้างส่ง) จะจัดส่งให้นักศึกษาเมื่อไร
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้บริการ บริการดี ถามและได้คำตอบทันที ในภาพรวมๆ ดีมาก
 - เจ้าหน้าที่บางท่านให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักบัณฑิตศึกษา

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.536	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.09	0.588	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.06	0.619	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.06	0.504	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.06	0.564	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.636	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.06	0.759	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.00	0.672	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.03	0.647	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.09	0.588	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.543	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.06	0.564	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.03	0.538	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.568	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.06	0.564	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.508	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.16	0.515	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.00	0.568	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.09	0.530	4	มาก
รวม	4.06	0.521	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

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

ตาราง 3.24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.651	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.09	0.702	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09	0.658	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.09	0.658	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.17	0.664	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	0.643	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.09	0.742	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.03	0.664	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.06	0.639	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.11	0.718	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.638	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.03	0.664	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.06	0.639	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.14	0.692	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.09	0.658	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	0.663	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.20	0.677	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.14	0.733	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.20	0.677	4	มาก
รวม	4.11	0.624	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ปรับข้อมูลในระบบการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ให้ตรงกับรุ่นที่เปิดรับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ในเอกสารประชาสัมพันธ์ เวล่านักศึกษามีปัญหาการชำระเงิน เพิ่มการชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น app
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

ตาราง 3.25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของสำนักพิมพ์

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.664	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	3.96	0.587	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.78	0.751	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.63	0.792	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.93	0.829	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	0.572	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	3.96	0.587	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.89	0.698	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	3.89	0.506	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.07	0.675	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.571	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.85	0.718	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	3.93	0.675	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.04	0.587	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.04	0.587	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	0.708	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.19	0.736	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.04	0.808	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.04	0.706	4	มาก
รวม	3.96	0.584	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ นครนายก

(n=24)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.564	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.21	0.588	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	0.588	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.33	0.637	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	0.624	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.591	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.29	0.624	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.21	0.588	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.33	0.637	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	0.624	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.545	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.25	0.532	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.33	0.565	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.29	0.624	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.29	0.624	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	0.629	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.21	0.721	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.25	0.608	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.33	0.637	4	มาก
รวม	4.27	0.574	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ เพชรบุรี

(n=22)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.553	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.18	0.588	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.550	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.23	0.612	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.588	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.498	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.32	0.568	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.27	0.550	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.27	0.456	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.32	0.568	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.495	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.14	0.560	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.23	0.528	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.09	0.526	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.27	0.550	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.593	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.27	0.631	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.18	0.588	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.27	0.631	4	มาก
รวม	4.23	0.521	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ นครสวรรค์

(n=20)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.641	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.25	0.716	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	0.639	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.30	0.733	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	0.639	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.599	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.40	0.598	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.30	0.657	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.40	0.681	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	0.686	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.702	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.25	0.786	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.20	0.768	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.35	0.671	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.20	0.696	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.33	0.631	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.35	0.671	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.25	0.639	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.40	0.681	4	มาก
รวม	4.31	0.626	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ จันทบุรี

(n=24)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.591	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.21	0.721	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	0.690	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.33	0.565	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	0.550	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.577	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.25	0.676	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.25	0.676	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.33	0.637	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	0.550	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.674	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.21	0.588	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.21	0.721	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.25	0.737	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.29	0.751	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.33	0.667	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.29	0.751	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.33	0.637	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.38	0.647	4	มาก
รวม	4.28	0.589	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ อุตรธานี

(n=18)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.637	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.11	0.676	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	0.676	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.11	0.676	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.647	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.612	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.17	0.618	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.11	0.676	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.17	0.618	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.647	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.624	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.17	0.618	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.11	0.676	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.17	0.707	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.22	0.647	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.551	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.28	0.575	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.28	0.575	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.28	0.575	4	มาก
รวม	4.19	0.593	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ อุบลราชธานี

(n=26)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.555	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.12	0.653	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	0.543	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.19	0.567	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.604	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.577	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.27	0.604	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.23	0.587	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.38	0.637	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.604	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.502	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.19	0.491	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.23	0.514	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.23	0.587	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.31	0.618	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.23	0.564	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.19	0.567	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.23	0.587	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.27	0.604	4	มาก
รวม	4.24	0.533	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจ
ของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ สุโขทัย

(n=24)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.516	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.04	0.690	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.13	0.537	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.17	0.565	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.08	0.504	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.556	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.12	0.612	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.12	0.612	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.04	0.624	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	0.532	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.566	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.12	0.612	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.08	0.654	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.12	0.537	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.21	0.588	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	0.529	4	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.21	0.588	4	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.17	0.565	4	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.21	0.509	4	มาก
รวม	4.14	0.530	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - บริการรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
 - เต็มใจให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
 - มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกดีมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน
 - คุณภาพการให้บริการดีเยี่ยม

ตาราง 3.33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ ลำปาง

(n=22)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.575	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.18	0.664	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	0.685	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.18	0.588	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.23	0.528	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.589	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.14	0.640	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.18	0.588	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.23	0.612	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.32	0.647	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.547	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.23	0.612	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.18	0.588	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.27	0.550	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.32	0.568	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.610	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.27	0.631	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.14	0.640	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.32	0.647	4	มาก
รวม	4.23	0.566	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ นครศรีธรรมราช

(n=22)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.617	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.27	0.703	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.18	0.664	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.23	0.612	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.32	0.647	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.567	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.23	0.612	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.36	0.581	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.36	0.581	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.631	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.628	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.32	0.647	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.27	0.631	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.32	0.647	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.36	0.658	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.29	0.611	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.27	0.631	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.27	0.631	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.32	0.647	4	มาก
รวม	4.29	0.596	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

ตาราง 3.35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ ยะลา

(n=22)

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.566	4	มาก
1. มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ	4.27	0.631	4	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.550	4	มาก
3. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.27	0.631	4	มาก
4. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.631	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.620	4	มาก
1. มีความรู้ และทักษะในงาน ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.23	0.685	4	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.27	0.550	4	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.32	0.568	4	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.23	0.752	4	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.612	4	มาก
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.27	0.550	4	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.23	0.612	4	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.23	0.752	4	มาก
4. มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.27	0.631	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.23	0.594	4	มาก
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.23	0.612	4	มาก
2. ได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.18	0.588	4	มาก
3. ได้รับการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน	4.27	0.631	4	มาก
รวม	4.25	0.581	4	มาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

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

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผล

ผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2563 ของหน่วยงานสนับสนุนสายวิชาการ สรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของกองแผนงานให้หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยและศูนย์วิทย์พัฒนาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ e-service จำนวน 1,292 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.20 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 31.70 มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 41.20 สถานภาพการจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 50.20 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.20 เป็นตำแหน่งอื่นๆ ร้อยละ 37.70

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส4) ประจำปีงบประมาณ พ. ศ 2563 ใน 4 ด้าน พบว่า โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.05$)

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.11$)

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.07$)

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

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

จากการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2563 ของหน่วยงานสนับสนุนสายวิชาการ จำนวน 36 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่ควรปรับปรุงใน 4 ด้าน ดังนี้

2.1.1 หน่วยงานระดับกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) มีจำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่

1. กองทรัพยากรบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 6 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์
- ควรมีขั้นตอนการทำงานเผยแพร่ให้ชัดเจน, อัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน, ปรับเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- จัดระบบการให้บริการผู้รับบริการ/หน่วยงานภายใน อย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลที่ส่งออกมีความถูกต้องเหมาะสม อ้างอิง และนำไปใช้ได้จริง
- ควรทำงานเชิงรุกมากกว่านี้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- คนมาทำงานเยอะ แต่คนที่ทำงานจริงๆ มีไม่กี่คน
- ยังไม่มีใจรักบริการ, อธิบายไม่ชัดเจน
- ความใส่ใจในการบริการ ความรวดเร็วทันเหตุการณ์
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
- ให้มีจิตในการให้บริการ
- เรียนรู้งานในหน่วยงานของตนเอง รวมถึงสามารถให้บริการระหว่างงานได้ กรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักไม่อยู่ ให้มีการทำงานแทนกันได้โดยไม่ต้องรอให้คนที่รับผิดชอบหลักมาดำเนินการ (ให้ใช้ระบบ OSM ไปปรับใช้)
- มีความสุภาพ ยินดีให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ
- จัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด สะดวก เอกสารไม่รกรุงรัง

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน สะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ตรงตามความต้องการ
- ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว และทำงานแทนกันได้ ไม่เว้นระยะ/ช่วงเวลาทำงาน /รอกงาน
- คำตอบยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

2. กองพัสดุ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ลดขั้นตอนการทำงาน
- ดีอยู่แล้ว
- ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เครียดเกินไป
- เจ้าหน้าที่มีใจให้บริการ
- เพิ่มการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ประสานงานโดยตรงระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - พอใช้
 - ดีมาก
 - ให้บริการดีมาก

3. กองกลาง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

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

4. กองคลัง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการพัฒนาระบบให้บุคลากรสามารถเช็คสถานะการเบิกจ่ายเงินได้ด้วยตนเอง
 - การแจ้งรับเงินยืม/เงินวิจัย นอกจากแจ้งให้ผู้ประสานงานของสวพ. ทราบแล้วควรแจ้งตรงไปยังนักวิจัยด้วย
 - มหาวิทยาลัยน่าจะมีช่องทางสำหรับเงินวิจัยเป็นช่องทางเฉพาะ เพื่อความสะดวก รวดเร็วสำหรับนักวิจัยที่จะต้องนำเงินวิจัยไปบริหารจัดการต่อไป
 - ปัจจุบันกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความใส่ใจในการบริการ ความรอบรู้ รวดเร็วทันเหตุการณ์
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

5. กองกฎหมาย มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจน(จะขอความช่วยเหลือจากกองกฎหมายต้องมีเอกสารอะไรบ้าง) แจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

6. ประสานศูนย์วิทย์พัฒนา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 5 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - ดีอยู่แล้วค่ะ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการดีเยี่ยม
 - บุคลากรน้อยมากไม่เพียงพอต่อการให้บริการค่ะ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ถูกต้อง และครบถ้วนตรงตามความต้องการ

7. กองอาคารสถานที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการยังยุ่งยาก ไม่ตรงตามสิ่งที่ต้องการ
 - การรับใบแจ้งซ่อมจากหน่วยงานต่างๆ ให้รับรายงานให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่มีจิตบริการที่ดีที่สุด
 - ควรจัดหาช่างซ่อม ที่มีความชำนาญ ในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์อาคารสถานที่ให้พอเพียง ได้แก่ อุปกรณ์ประปา ห้องน้ำ งานไม้ งานโลหะ เพราะมีการเกษียณอายุราชการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ ในการซ่อมบำรุงให้พอเพียง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - เมื่อทำงานซ่อมแล้วเสร็จ ให้เก็บกวาดพื้นที่ทำงานให้เรียบร้อย

8. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ควรเพิ่มแผนตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการ ก่อนถึงลูกค้า เพื่อให้เสียภาพลักษณ์องค์กร และการคิดราคาสินค้าและบริการ ควรให้มีความเหมาะสมกับสภาพสินค้าและบริการด้วย เมื่อเทียบเคียงกับสินค้าและบริการประเภทเดียวกันกับคู่แข่งภายนอก

9. ศูนย์สารสนเทศ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อาจเกิดจากระบบที่ตั้งไว้แบบอัตโนมัติ จึงทำให้ขั้นตอนบางขั้นตอนล่าช้าเพราะต้อง run ตามระบบ หากแก้ไขได้จะดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่น่ารักและบริการดีทุกคน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - สิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สำนักงานที่ต้อนรับผู้มาติดต่อก็เหมาะสมดี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - คุณภาพการให้บริการถือว่าดี

2.1.2 หน่วยงานระดับสถาบันและสำนัก มีจำนวน 7 หน่วยงาน ได้แก่

1. สำนักคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 4 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ปัจจุบันให้บริการรวดเร็วมากขึ้น?อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก
 - ขั้นตอนการให้บริการบางประเภทยังไม่ค่อยชัดเจน
 - มีขั้นตอนการบริการที่ง่ายขึ้น
 - มีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - ให้บริการรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - บุคลากรโดยรวมบริการด้วยความมีน้ำใจ มีความสุภาพ ช่วยแก้ปัญหาให้เสร็จ ลุล่วงด้วยดี
 - ยืดหยุ่นในการทำงาน บนพื้นฐานที่ถูกต้อง ลดขั้นตอน

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
- เต็มใจให้บริการดีเยี่ยม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- โดยรวมถือว่าดีมากมีความทันสมัย
- ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของหน่วยงานยังไม่ค่อยชัดเจน
- มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่ม

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- บุคลากรให้บริการดีมีน้ำใจ?รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ได้รับบริการความความต้องการยังไม่ครบถ้วน เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการบางประเภทยังไม่ค่อยชัดเจน
- ได้รับบริการตรงความความต้องการ

2. สำนักทะเบียนและวัดผล มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การจำหน่ายใบสมัครที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น บางสาขาไม่มี/หมด นักศึกษาต้องหาซื้อหลายแห่ง ควรเพิ่มช่องทางการดาวน์โหลดใบสมัครได้ในเว็บไซต์ มสธ.เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา
- กระบวนการบางอย่างมีความซับซ้อน ต้องส่งบันทึกข้อความประสานกับหน่วยงานหลายฝ่าย
- ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และเข้าใจในงาน ที่ให้บริการ การแก้ปัญหา ช่องทางการติดต่อ ต้องเข้าถึง รวดเร็ว ให้คำตอบที่ถูกต้องแม่นยำ
- มีการให้บริการที่มีขั้นตอนและเป็นระบบ
- ควรลดขั้นตอน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ดีให้ข้อมูลชัดเจน
- การพูดที่สุภาพทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นระดับไหน
- มีความกระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการ
- ต้องมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ อดทน อดกลั้น ในสิ่งเร้าต่างๆ
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- ไม่ค่อยสุภาพ ขาดความกระตือรือร้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ เนื่องจากนักศึกษาติดต่อหมายเลขโทรศัพท์มหาวิทยาลัย ไม่มี ผู้ให้บริการ (ช่วงปิดทำการ)
- อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องทันสมัย สามารถพกพา ไปไหนก็ได้ ให้เหมือน "มสธ. ที่ไหน เวลาใด ก็ตอบปัญหาได้"

- มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย
- 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - จัดส่งข้อมูลการลงทะเบียนโดยระบุชุดวิชา จำนวนเงิน ให้นักศึกษาในแบบฟอร์มการชำระเงินเมื่อนักศึกษาได้รับสามารถนำไปชำระเงินได้(ลักษณะเดียวกับโครงการก้านันฯ)
 - เอกสารที่ขอไปควรให้ไฟล์ที่เป็นนามสกุลอื่นที่นำไปใช้งานต่อได้อย่างสะดวก เช่น word หรือ excel ไม่ควรให้ไฟล์ pdf มาอย่างเดียวเพราะต้องนำไปพิมพ์ใหม่
 - การบริการ ข้อมูลที่จะประชาสัมพันธ์ ต้องชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทราบร่วมกัน
 - ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน

3. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

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

4. สำนักบรรณสารสนเทศ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีขั้นตอนที่ชัดเจน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - มีใจบริการในการให้คำแนะนำในการหาข้อมูลและเอกสาร
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - หนังสือที่ให้บริการ บางครั้งไม่มีอยู่ที่ชั้นหนังสือ หาแล้วไม่ค่อยเจอเป็นส่วนใหญ่

5. สำนักบริการการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 3 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - กระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ นั้นดีอยู่แล้ว หากปรับอีกซักนิดหนึ่งในเรื่องของเวลาการจัดเอกสารตามใบเบิกให้เร็วขึ้นอีกจะดีมากที่สุด

- การส่งชุดวิชาให้นักศึกษา หากส่งครั้งแรก มีเล่มเดียวยังไม่ครบ 15 หน่วยควรมีเอกสารแจ้งนักศึกษาว่าเอกสารที่เหลือ (ค้างส่ง) จะจัดส่งให้นักศึกษาเมื่อไร
- 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้บริการ บริการดี ถามและได้คำตอบทันที ในภาพรวมๆ ดีมาก
 - เจ้าหน้าที่บางท่านให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง
- 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -
- 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

6. สำนักบัณฑิตศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

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

7. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ปรับข้อมูลในระบบการชำระเงินผ่านไปรษณีย์ให้ตรงกับรุ่นที่เปิดรับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ในเอกสารประชาสัมพันธ์ เวล่านักศึกษา มีปัญหาการชำระเงิน เพิ่มการชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น app
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ -

2.1.3 หน่วยงานระดับสถาบันและสำนัก มีจำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่

1. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ สุโขทัย มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - บริการรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
 - เต็มใจให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
 - มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกดีมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ได้รับบริการด้วยความถูกต้อง และครบถ้วน
 - คุณภาพการให้บริการดีเยี่ยม

2.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการสำรวจและจัดทำรายงานผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ (กส 4) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานสายสนับสนุน รวมจำนวน 35 หน่วยงาน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการนำมาพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากหน่วยงานที่ให้บริการมากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.2.1 ผู้บริหารที่มีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ นำไปใช้เป็นแนวทาง การพัฒนา/ปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อประเมินผลการดำเนินระหว่างปี เพื่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนในแต่ละด้าน

2.2.2 หน่วยงานควรนำข้อเสนอแนะที่ได้ที่ได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้ทบทวนเพื่อปรับปรุง และกำหนดทิศทางการดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดของสถานการณ์ปัจจุบันของแต่ละหน่วยงาน โดยเลือกด้านหรือกระบวนการที่คาดว่าจะสามารถดำเนินการให้บรรลุผลได้ก่อนที่เห็นผลเป็นรูปธรรม

2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการติดตามและประเมินผลสำหรับข้อเสนอแนะหรือประเด็นปัญหาเมื่อได้มีการปรับปรุง/พัฒนาในเรื่องดังกล่าวแล้ว ในปีถัดไป โดยทำการสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการซ้ำอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบซึ่งจะเป็นการนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงหรือพัฒนาต่อยอดต่อไป