

รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มี
ต่อการให้บริการของกองแผนงาน
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2564



งานสารสนเทศยุทธศาสตร์
กองแผนงาน

รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ทุกปี

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน พัฒนาโครงสร้างติดตามและประเมินผล ตลอดจนให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำหรับการพัฒนาบุคลากรกองแผนงานให้มีศักยภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ



ขอบเขตการศึกษา

1. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 41 หน่วยงาน และศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. 10 แห่ง รวมทั้งหมด 51 หน่วยงาน โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจของกองแผนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละหน่วยงานจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ประธานประจำสาขาวิชา/รองประธานประจำสาขาวิชา/ระดับผู้บริหารหน่วยงาน
- 2) หัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน
- 3) เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 มิถุนายน – 5 กรกฎาคม 2564 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 114 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบ มีระยะเวลาการดำเนินที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท มีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกหน่วยงานตามลำดับก่อนและหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยตรงประเด็น ใจกว้างสุภาพ อ่อนน้อม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองแผนงาน หมายถึง ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สถานที่ตั้งของหน่วยงานเป็นสัดส่วน มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

4. ด้านคุณภาพการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการกับผู้รับได้ตรงความต้องการ ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ถูกต้อง และครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 114 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ



ระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26



ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน
จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.97



ระดับผู้ปฏิบัติ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77

ตาราง 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด

(n=114 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	5	4.39
5 – 10 ปี	19	16.67
11 - 15 ปี	23	20.17
16 – 20 ปี	10	8.77
20 ปีขึ้นไป	57	50.00
2. ตำแหน่ง		
ประธานประจำสาขาวิชา	1	0.88
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	1	0.88
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง)	4	3.51
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หน.ศูนย์ฝ่าย	9	7.89
หน.งาน/หน.เลขานุการกิจ	32	28.07
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	39	34.21
อื่น ๆ	28	24.56

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	13	11.40
สำนัก/สถาบัน	59	51.76
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	21	18.42
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ	21	18.42

จากตาราง 1.1 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้



ประสบการณ์ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

รองลงมา ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17

น้อยที่สุด น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.39

ตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21

รองลงมา คือหน.งาน/หน.เลขานุการกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07

น้อยที่สุด คือประธานประจำสาขาวิชากับผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน เท่ากันจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88



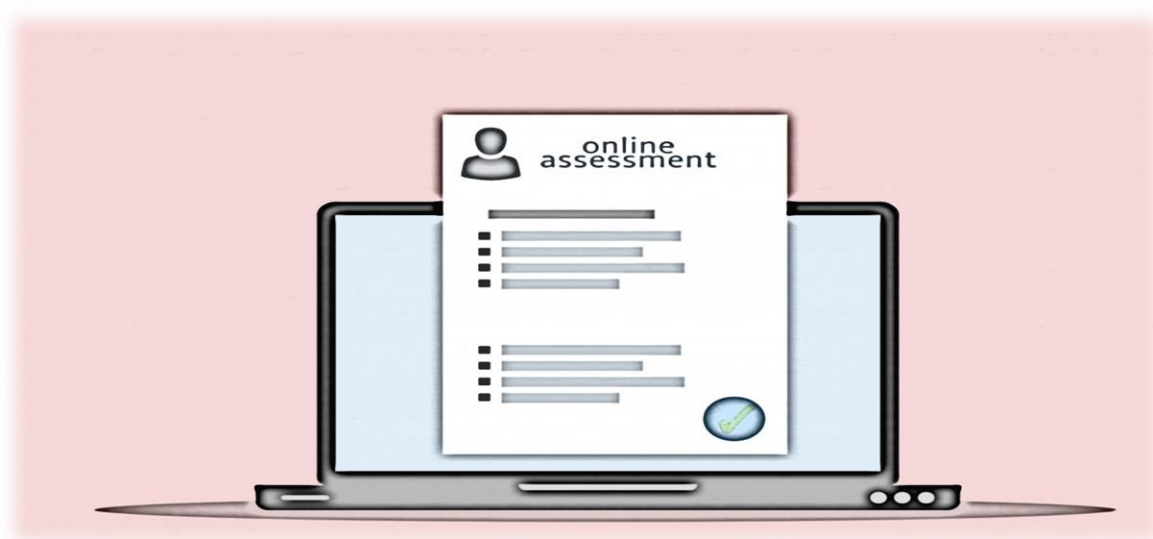


หน่วยงานที่สังกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือกลุ่มสำนัก/สถาบัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.76

รองลงมา คือกลุ่มกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)กับศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. เท่ากันจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42

น้อยที่สุด คือกลุ่มสาขาวิชา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40



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 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	.63	4.01	.63	4.15	.63	4.10	.63
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	.65	4.02	.65	4.22	.65	4.16	.65
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	.70	3.95	.70	4.24	.70	4.14	.70
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	.66	3.99	.66	4.24	.66	4.16	.66
รวม	4.33	.61	3.99	.61	4.21	.61	4.14	.61

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.14$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้
ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}= 4.38$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}= 4.28$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}= 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.02$) รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.01$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}= 3.99$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}= 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}= 4.22$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}= 4.15$) ตามลำดับ

ตาราง 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของ มหาวิทยาลัย	4.17	.74	4.02	.74	4.10	.74	4.08	.74
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.17	.69	4.07	.69	4.22	.69	4.17	.69
3. การวางแผนเป้าหมายการจัด การศึกษา	4.17	.72	4.02	.72	4.13	.72	4.10	.72

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	4.17	.74	3.93	.74	4.16	.74	4.08	.74
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	4.33	.72	3.98	.72	4.15	.72	4.10	.72
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.67	.73	4.15	.73	4.22	.73	4.22	.73
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	3.83	.80	3.83	.80	4.03	.80	3.95	.80
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4.33	.76	3.95	.76	4.07	.76	4.04	.76
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.50	.70	4.17	.70	4.22	.70	4.22	.70
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	4.50	.76	3.98	.76	4.13	.76	4.10	.76
รวม	4.28	.63	4.01	.63	4.15	.63	4.10	.63

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาคือ ข้อ 2. การ

ประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.17$) และข้อ 3. การวางแผนเป้าหมาย การจัดการศึกษากับข้อ 10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) กับข้อ 10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.50$) และ ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ กับข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการ สำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X} = 4.15$) และ ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 2. การประเมินผล แผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่าย งบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9. การจัดทำคำ รับรองและการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

($\bar{X}$ = 4.22) รองมาคือ ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ($\bar{X}$ = 4.16) และข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ($\bar{X}$ = 4.15) ตามลำดับ

ตาราง 2.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของ มหาวิทยาลัย	4.67	.74	4.05	.74	4.25	.74	4.20	.74
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.17	.72	4.02	.72	4.25	.72	4.17	.72
3. การวางแผนเป้าหมายการจัด การศึกษา	4.33	.75	3.88	.75	4.16	.75	4.07	.75
4. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน	4.33	.72	3.95	.72	4.18	.72	4.11	.72
5. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณเงินรายได้	4.50	.82	3.98	.82	4.15	.82	4.11	.82
6. การติดตามผลการดำเนินงานและ การใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของ หน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.50	.73	4.12	.73	4.25	.73	4.22	.73
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และ อัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	4.00	.76	3.90	.76	4.13	.76	4.04	.76
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4.50	.72	4.07	.72	4.27	.72	4.21	.72
9. การจัดทำคำรับรองและการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.33	.69	4.17	.69	4.31	.69	4.26	.69

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	4.50	.70	4.07	.70	4.19	.70	4.17	.70
รวม	4.38	.65	4.02	.65	4.22	.65	4.16	.65

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26) รองลงมาคือ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.22) และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ($\bar{X}$ = 4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) รองลงมาคือ ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และข้อ 10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.50) และข้อ 3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.33) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ข้อ 10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตาราง 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.33	.75	4.05	.75	4.30	.75	4.21	.75
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.17	.74	3.93	.74	4.22	.74	4.11	.74
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.17	.75	3.88	.75	4.21	.75	4.09	.75
รวม	4.22	.70	3.95	.70	4.24	.70	4.14	.70

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย ($\bar{X}=4.11$) และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.09$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้
ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.17$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและ

สถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

ตาราง 2.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของ มหาวิทยาลัย	4.33	.70	4.02	.70	4.24	.70	4.17	.70
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.33	.70	4.00	.70	4.28	.70	4.18	.70
3. การวางแผนเป้าหมายการจัด การศึกษา	4.33	.75	3.85	.75	4.25	.75	4.11	.75
4. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน	4.33	.74	3.93	.74	4.31	.74	4.18	.74
5. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณเงินรายได้	4.50	.74	4.05	.74	4.30	.74	4.22	.74

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ผู้บริหาร (n=6)		หน.ฝ่าย/เลขฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=67)		รวม (n=114)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.50	.71	4.10	.71	4.30	.71	4.24	.71
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	4.33	.75	3.93	.75	4.13	.75	4.07	.75
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4.50	.78	3.88	.78	4.16	.78	4.08	.78
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.50	.74	4.07	.74	4.28	.74	4.22	.74
10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	4.50	.72	4.02	.72	4.16	.72	4.13	.72
รวม	4.42	.66	3.99	.66	4.24	.66	4.16	.66

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}= 4.22$) และข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน ($\bar{X}= 4.18$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ข้อ 10. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ที่เหลือทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.33$)

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 8 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ข้อ 5 การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) ($\bar{X} = 3.90$) และข้อ 4 การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ระดับปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.28$) และ ข้อ 3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ



สรุปข้อเสนอแนะ



1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

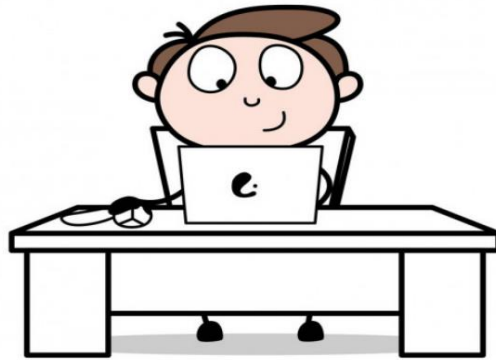
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 14 คน)

- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนในกระบวนการวิเคราะห์และการนำเสนอต่อไปยังคณะกรรมการทรัพยากร
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ระดับดี
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีประสิทธิภาพ

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 4 คน)

- ขั้นตอนและแบบฟอร์มค่อนข้างเยอะ
- ควรมีตัวอย่างหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้สามารถทำแผนฯ ได้ถูกต้อง
- ควรลดขั้นตอนให้น้อยลง
- ควรมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น



2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.18 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 20 คน)

- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความมั่นใจ มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ให้หน่วยงานเป็นอย่างดี มีความสุภาพ ความอดทนสูงมาก และมีความรับผิดชอบในหน้าที่สูงมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามได้ดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดคุยด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและให้บริการดีมาก ช่วยให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีให้ความช่วยเหลือดี

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 3 คน)

- เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความใส่ใจการบริการ และมีความยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้
- เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ควรใช้ข้อมูลที่หน่วยงานให้ไปในระบบสารสนเทศก่อนเพื่อให้หน่วยงานลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 11 คน)

- สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 4 คน)

- ฐานข้อมูลควรอัปเดตปีละอย่างน้อย 2 ครั้งหรือทุกภาคการศึกษา
- ควรนำสื่อดิจิทัลเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก
- สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอประมาณ/ปานกลาง



4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.18 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 20 คน)

- คุณภาพการให้บริการค่อนข้างดีในเรื่องการจัดการงบประมาณ และให้คำปรึกษาได้ดี
- บริการได้รวดเร็ว แม่นยำ
- คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพ
- คุณภาพการให้บริการดีเยี่ยม/ดีมาก

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 3 คน)

- การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ควรจะรวดเร็วขึ้นมากกว่านี้
- ควรมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการด้วย
- ยังต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ