



รายงานผลระดับคะแนนความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565

โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.08

ความสำคัญและที่มา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดตามการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ซึ่งจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี

กองแผนงานในฐานะเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการทำหน้าที่สนับสนุนด้านการวางแผน วิเคราะห์แผนและงบประมาณ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน พัฒนาโครงสร้าง ติดตามและประเมินผล ตลอดจนให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำหรับการพัฒนาศักยภาพกองแผนงานให้มีศักยภาพที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

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

- 1) ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา/ ผู้อำนวยการสำนัก/ สถาบัน/ ผู้อำนวยการกอง/ หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง)
- 2) หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/ เลขานุการสำนัก/ สถาบัน /หัวหน้าศูนย์ฝ่าย
- 3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป /เลขานุการกิจ /อื่นๆ

2. ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน – 20 กรกฎาคม 2565 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 139 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนเป็นระบบมีระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท มีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกหน่วยงานตามลำดับก่อนและหลัง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองแผนงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยตรงประเด็น ใช้งานสุภาพ 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)



ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานตำแหน่งและ
หน่วยงานที่สังกัด

(n=139 คน)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	11	7.91
5 – 10 ปี	18	12.95
11 - 15 ปี	32	23.02
16 – 20 ปี	17	12.23
20 ปีขึ้นไป	61	43.89
2. ตำแหน่ง		
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา	1	0.72
ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	1	0.72
ผู้อำนวยการกอง/หน่วยงาน (เทียบเท่ากอง)	5	3.60
หัวหน้างาน/หัวหน้าเลขานุการกิจ	35	25.18
เลขานุการสำนัก/สถาบัน/หัวหน้าศูนย์	6	4.32
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	46	33.09
เลขานุการกิจ	12	8.63
อื่นๆ	33	23.74
3. หน่วยงานที่สังกัด		
สาขาวิชา	27	19.42
สำนัก/สถาบัน	45	32.37
กอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง)	41	29.50
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.	26	18.71

ภาพที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ประสบการณ์ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43.89
 รองลงมา ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02
 น้อยที่สุด น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91

ตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.09
 รองลงมา คือ หัวหน้างาน/ หัวหน้าเลขานุการกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.18
 น้อยที่สุด คือ ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาและผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72

หน่วยงานที่สังกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ กลุ่มสำนัก/สถาบัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.37

รองลงมา คือ กลุ่มกอง/หน่วยงาน(เทียบเท่ากอง) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

น้อยที่สุด คือ กลุ่มสาขาวิชา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมาย

- | | | |
|-----------------------------------|----------|---|
| 1. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 | ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับน้อยที่สุด |
| 2. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 | ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับน้อย |
| 3. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 | ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับปานกลาง |
| 4. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 | ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับมาก |
| 5. คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 | ความหมาย | มีความผูกพันต่อกองแผนงานในระดับมากที่สุด |



ผลการ
วิเคราะห์

ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมและรายด้าน



ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=7)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=91)		รวม (n=139)		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.65	4.12	0.64	3.95	0.81	3.96	0.078	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.59	4.15	0.59	4.19	0.74	4.18	0.69	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.59	4.05	0.60	4.09	0.72	4.09	0.69	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	0.61	4.08	0.64	4.09	0.73	4.09	0.70	มาก
รวม	4.17	0.62	4.10	0.65	4.08	0.76	4.08	0.73	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ เท่ากัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร		หน.ฝ่าย/เลขา		ผู้ปฏิบัติ		รวม		
	(n=7)		๓		(n=91)		(n=139)		
	(n=41)								
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการประจำปีของ มหาวิทยาลัย	4.00	0.58	4.12	0.64	4.05	0.74	4.07	0.70	มาก
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	3.86	0.69	4.20	0.68	4.10	0.70	4.12	0.69	มาก
3. การวางแผนเป้าหมายการจัด การศึกษา	3.86	0.69	3.80	0.68	3.88	0.79	3.86	0.75	มาก
4. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณแผ่นดิน	3.86	0.69	3.80	0.68	3.89	0.81	3.86	0.76	มาก
5. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณเงินรายได้	4.14	0.69	4.02	0.72	3.90	0.88	3.95	0.83	มาก
6. การติดตามผลการดำเนินงาน และการใช้จ่ายงบประมาณเงิน รายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.29	0.49	4.12	0.64	3.98	0.76	4.04	0.72	มาก

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=7)		หน.ฝ่าย/เลขา ฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=91)		รวม (n=139)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	4.29	0.76	3.80	0.71	3.81	0.87	3.83	0.82	มาก
8. การจัดทำและติดตามแผน บริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน	4.00	0.58	3.93	0.72	3.90	0.87	3.91	0.81	มาก
9. การจัดทำคำรับรองและการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.14	0.69	4.10	0.62	4.14	0.71	4.13	0.68	มาก
10. การจัดทำคำรับรองและการ ประเมินผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ ที่สัญญาของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs)	3.86	0.69	3.71	0.93	3.89	0.86	3.83	0.87	มาก
11. การให้บริการและเผยแพร่ สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	4.00	0.82	3.90	0.70	3.95	0.89	3.94	0.83	มาก
รวม	4.03	0.65	3.96	0.72	3.95	0.81	3.96	0.78	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.12$) และข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และ 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บและอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.14$) และ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย และ 11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการ บริหาร (BI) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย และ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) เท่ากัน ($\bar{X} = 4.12$) และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ($\bar{X} = 4.10$)

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) รองมาคือ ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.10$) และ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=7)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=91)		รวม (n=139)		
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.00	0.58	4.20	0.56	4.20	0.76	4.19	0.70	มาก
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.00	0.58	4.17	0.54	4.20	0.69	4.18	0.64	มาก
3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา	4.00	0.58	4.15	0.53	4.13	0.76	4.13	0.69	มาก
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	4.00	0.58	4.10	0.58	4.11	0.74	4.10	0.68	มาก
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	4.57	0.53	4.22	0.69	4.15	0.79	4.19	0.75	มาก
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.29	0.49	4.29	0.56	4.20	0.76	4.23	0.69	มากที่สุด
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	4.43	0.79	4.10	0.62	4.10	0.73	4.12	0.70	มาก
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4.29	0.49	4.12	0.60	4.22	0.74	4.19	0.69	มาก
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.43	0.53	4.12	0.60	4.32	0.73	4.27	0.69	มากที่สุด
10. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สัญญาของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs)	4.00	0.58	4.02	0.61	4.27	0.73	4.19	0.70	มาก
11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	4.14	0.59	4.12	0.56	4.21	0.75	4.18	0.69	มาก
รวม	4.19	0.59	4.15	0.59	4.19	0.74	4.18	0.69	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย ข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และ ข้อ 10. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สัญญาของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ ข้อ 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บและอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ และข้อ 9 การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.43$) และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ ข้อ 10. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผล เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สัญญาของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และข้อ 8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								การแปลผล ความหมาย
	ผู้บริหาร (n=7)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=91)		รวม (n=139)		
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	4.43	0.53	3.98	0.52	4.14	0.72	4.11	0.68	มาก
2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย	4.29	0.76	4.07	0.65	4.05	0.72	4.09	0.70	มาก
3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.43	0.53	4.10	0.62	4.05	0.71	4.09	0.69	มาก
รวม	4.38	0.59	4.05	0.60	4.09	0.72	4.09	0.69	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุดในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) และ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และ ข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย และข้อ 3. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ								
	ผู้บริหาร (n=7)		หน.ฝ่าย/เลขาฯ (n=41)		ผู้ปฏิบัติ (n=91)		รวม (n=139)		การแปลผล ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย	4.00	0.58	4.17	0.63	4.12	0.70	4.13	0.67	มาก
2. การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของมหาวิทยาลัย	4.00	0.58	4.22	0.57	4.10	0.73	4.13	0.68	มาก
3. การวางแผนเป้าหมายการจัดการศึกษา	3.86	0.69	3.98	0.57	4.11	0.72	4.06	0.68	มาก
4. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณแผ่นดิน	4.14	0.69	4.12	0.71	4.03	0.71	4.06	0.70	มาก
5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้	4.43	0.53	4.10	0.74	4.07	0.77	4.09	0.75	มาก
6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วยงานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE)	4.43	0.53	4.15	0.61	4.13	0.76	4.15	0.71	มาก
7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บ และอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	4.29	0.76	4.02	0.65	4.02	0.75	4.04	0.72	มาก
8. การจัดทำและติดตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	4.00	0.58	4.05	0.63	4.08	0.76	4.06	0.71	มาก
9. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance)	4.14	0.38	4.10	0.66	4.18	0.72	4.15	0.69	มาก
10. การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่สัญญาของมหาวิทยาลัย (STOU OKRs)	3.86	0.69	3.93	0.69	4.11	0.71	4.04	0.70	มาก
11. การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการบริหาร (BI)	3.86	0.69	4.07	0.61	4.08	0.72	4.06	0.68	มาก
รวม	4.09	0.61	4.08	0.64	4.09	0.73	4.09	0.70	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วย งานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) และข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมิน ผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการ ประจำปีของมหาวิทยาลัย และ ข้อ 2. การประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.13$) และข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ปรากฏผลดังนี้

ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดย ภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมี ความพึงพอใจสูงสุดในข้อ 5. การวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณเงินรายได้ และข้อ 6. การติดตามผลการ ดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วย งานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.43$) รองลงมาคือข้อ 7. การวิเคราะห์อัตราเรียกเก็บและอัตรา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X}=4.29$) และข้อ 4. การวิเคราะห์และจัดทำ งบประมาณแผ่นดินและข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมิน ผลการปฏิบัติราชการประจำปี (e-Performance) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.14$) ตามลำดับ

ระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้าเลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับหัวหน้าฝ่าย/เลขานุการสำนักและสถาบัน/หัวหน้า เลขานุการกิจ/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงานสูงสุด ในข้อ 2. การประเมินผล แผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) และข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วย งานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนสูงสุด ในข้อ 9. การจัดทำคำรับรองและการประเมิน ผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี (e-Performance) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ข้อ 6. การติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ของหน่วย งานผ่านระบบฯ สามมิติ (ระบบ PL และ AE) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และ ข้อ 1. การจัดทำแผนพัฒนา มสธ. แผน ปฏิบัติราชการประจำปีของ มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ





01 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 7 คน
คิดเป็นร้อยละ 5.04 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 3 คน)

- ให้บริการ ดีเยี่ยม
- เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ชัดเจน

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 4 คน)

- ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและผ่านออนไลน์ให้มากที่สุด
- ควรนำ PDCA มาปรับใช้
- การวิเคราะห์งบประมาณแต่ละปีงบประมาณ ควรสอบถามกลับมาถึงหน่วยงานก่อนจะตัดสินใจวิเคราะห์งบประมาณให้ เนื่องจากบางกิจกรรมมีข้อมูลเดิมอยู่ และสถานการณ์ ปรับขึ้นลงอัตราแลกเปลี่ยนผันผวนมาก ทำให้หน่วยงานมีอุปสรรคในการดำเนินงาน และต้องแก้ปัญหาในกระบวนการทำงานบ่อยครั้ง
- กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เสนอให้ฝ่ายที่รับผิดชอบพบปะพูดคุยใกล้ชิดกับหน่วยงานให้มากขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของหน่วยงานให้มีความเข้าใจที่สอดคล้องต่อขั้นตอนกระบวนการต่างๆ

02 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47
จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 7 คน)



- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดี ประทับใจ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง แลกเปลี่ยนข้อมูลรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างเชี่ยวชาญ ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แนะ แนะนำ ให้ความใส่ใจที่บรรลุผลฯ ทุกชิ้นของงาน
- เจ้าหน้าที่ OSM เป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานได้อย่างดีเยี่ยม

ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 2 คน)



- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางคนทำให้เข้าใจยาก/ น้ำเสียง และการควบคุมอารมณ์ของพนักงานบางท่านสามารถดีกว่านี้ได้



- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ให้เกิดความรอบรู้ทุกด้าน

03 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 7 คน)

- สิ่งอำนวยความสะดวกดีอยู่แล้ว
- สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกชัดเจน
- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีปัญหา
- เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ สนับสนุนให้มิงบประมาณพัฒนาระบบโดยเร็วเพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่างๆ



ได้ดียิ่งขึ้น ควบคู่กับการให้ความรู้ต่อทุกหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง แบบใกล้ชิด อาจใช้การสื่อสาร การเรียนรู้ระบบสื่อ โซเชียลมีเดีย



ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 1 คน)

- ควรปรับระบบรายงาน OKR's ให้เสถียรมากกว่านี้หลายครั้ง Upload เอกสารแล้ว เอกสารหายไป ต้องแก้ไขบ่อยครั้ง



04

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อเด่น (จำนวน 6 คน)

- คุณภาพการให้บริการดีเยี่ยม ประทับใจ
- คุณภาพการให้บริการดีมาก
- คุณภาพการให้บริการดี



ข้อควรปรับปรุง (จำนวน 1 คน)

เสนอให้มีการสำรวจ พบปะบุคลากรระดับปฏิบัติและผู้บริหาร เพื่อสร้างความเข้าใจต่อวิธีการทำงานและการให้บริการต่างๆ

