

สรุปผลรายงานผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2565

ตาราง 1 สรุปข้อมูลหน่วยงานของสำนักงานอธิการ และจำนวนผู้รับบริการที่ประเมินความพึงพอใจที่มี
ต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)
กองกลาง	211
กองนโยบายและแผน	182
กองบริการการศึกษา	2,302
กองบริหารงานบุคคล	188
กองพัฒนานักศึกษา	667
โครงการจัดตั้งกองคลัง	101
รวม	3,651

ตาราง 2 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.51- 5.00	มากที่สุด
3.51 -4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
0.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ตาราง 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน

N = 3,651

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.73	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.35	0.71	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.34	0.75	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.35	0.73	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.34	0.74	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.35	0.73	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.73	มาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.39	0.72	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.38	0.74	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.36	0.73	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.37	0.72	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.38	0.72	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.70	มาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.37	0.69	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.39	0.69	มาก
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.37	0.71	มาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.38	0.71	มาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.38	0.70	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.33	0.71	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.33	0.72	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.34	0.71	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.33	0.71	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.33	0.72	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.34	0.71	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.36	0.73	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.38	0.72	มาก
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.36	0.71	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.36	0.74	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.34	0.73	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.37	0.72	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.36	0.72	มาก

**ตาราง 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน**

N = 211

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.63	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.36	0.59	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.47	0.71	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.45	0.61	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.36	0.64	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.28	0.59	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.61	มาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.43	0.62	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.45	0.59	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.52	0.61	มากที่สุด
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.43	0.61	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.30	0.59	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.56	มากที่สุด
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.43	0.55	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.57	0.54	มากที่สุด
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.47	0.58	มาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.55	0.60	มากที่สุด
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.55	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.35	0.61	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.30	0.58	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.38	0.60	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.47	0.63	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.29	0.64	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.33	0.60	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.42	0.58	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.44	0.55	มาก
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.35	0.55	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.46	0.61	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.37	0.58	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.46	0.57	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.42	0.60	มาก

จุดเด่นในการให้บริการ

1. ความคล่องตัวในการเข้าถึงแต่ละงานว่าจะติดต่อเจ้าหน้าที่คนไหน
2. ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ทุกวัน
3. มีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ อย่างกว้างขวาง
4. ความเร็วในการตอบกลับ
5. ขอบคุนที่คอยดูแลและให้ความช่วยเหลือครูศาสตร์ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ให้บริการข้อมูลได้ดีมากค่ะ
7. ให้บริการข้อมูลตรงกับที่ต้องการ อธิบายดี
8. บุคลากรตอบคำถามและอธิบายคำตอบได้เข้าใจง่าย
9. อัปเดตข้อมูลและสื่อได้เร็วส่วนให้การบริการประทับใจดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรพัฒนาระบบการสืบค้นเอกสารย้อนหลัง
2. ควรลดขั้นตอนในการทำเอกสาร
3. บางงานยังมีการเลือกปฏิบัติกับผู้ติดต่อรับบริการ หากสามารถทำให้อยู่ในมาตรฐานได้จะดีมาก
การประสานงานการติดต่อสื่อสารสำหรับบางงานยังไม่มีดีควรปรับปรุง
4. ควรมีจิตบริการ ยิ้มแย้ม ทักทาย มีความสามารถที่หลากหลาย รู้จักบทบาทหน้าที่ตนเอง ไม่ควรแบ่งแยกการให้บริการ ควรปรับทัศนคติสำหรับงานเลขานุการให้เข้าใจบริบทของตนเองอย่างยิ่ง ผู้บริหาร เช่น อธิการ และรอง ไม่ควรให้สิทธิ์เกินงานอื่นๆ ที่ให้บริการและทำงานแก่มหาวิทยาลัยที่หนักกว่างานเลขานุการ เช่น gadgets การศึกษาดูงาน การนอนโรงแรมพักผ่อนห้องเดี่ยว ๆ
5. ควรเพิ่มเติมเรื่องความชัดเจนของกำหนดการต่าง ๆ

ตาราง 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน

N = 182

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.89	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.27	0.85	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.27	0.94	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.31	0.90	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.36	0.90	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.42	0.86	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.85	มาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.41	0.81	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.47	0.81	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.42	0.87	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.42	0.87	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.38	0.88	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.81	มาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.34	0.82	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.48	0.81	มาก
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.43	0.82	มาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.37	0.83	มาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.40	0.79	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.23	0.90	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.18	0.91	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.21	0.95	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.23	0.90	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.25	0.87	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.28	0.86	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.32	0.89	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.34	0.89	มาก
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.36	0.87	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.31	0.91	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.29	0.90	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.32	0.87	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.34	0.87	มาก

จุดเด่นในการให้บริการ

1. ได้รับบริการจากทุกหน่วยงานเป็นอย่างดี
2. ขอให้รักษาและปรับปรุงคุณภาพต่อไป
3. เจ้าหน้าที่ ทุกคน ให้คำแนะนำดี ทำให้มีความเข้าใจ
4. ความสามัคคีช่วยเหลือกันทำให้บรรลุเป้าหมาย ภารกิจสำเร็จ
5. การบริการเต็มทีผลงานเชิงรุกมากค่ะ
6. บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีจิตบริการ
7. บริการดีประทับใจให้คำปรึกษาทุกด้าน
8. ขอให้มีการบริการแบบนี้ตลอดไป
9. เข้าใจ เข้าถึง ฉับไว ชัดเจน พัฒนา
10. ขอให้รักษาคุณภาพการทำงานที่ดีนี้ตลอดไปเพื่อเป็นหน่วยงานหลักให้กับมหาวิทยาลัยให้ข้อมูล และเสนอแนะที่ชัดเจน
11. ทุกคนแก้ไขปัญหาให้คณะดีมากเลยคะ สามารถไปขอความรู้จากกองแผนได้เสมอๆ
12. ไม่มีข้อเสนอแนะ ขอชื่นชม ติดต่อผ่านทางกองนโยบายและแผนโดยตรง ข้อมูลได้รวดเร็ว กว่าติดต่อผ่านทางคณะมาก คณะข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน แกรมซ้ำมาก
13. ในส่วนของงานประกันคุณภาพ บริการดีเยี่ยม
14. เป็นหน่วยงานที่สำคัญของมหาวิทยาลัยและทำงานได้ดีแล้ว
15. ให้รักษามาตรฐานแบบนี้ตลอดไป
16. การจัดทำข้อมูลเพื่อการรายงานผลควรมรการวางแผนล่วงหน้า
17. เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว อธิบายดี มีจิตบริการ
18. งานเยอะแคะ เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีม และจิตสาธารณะดีเยี่ยม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. อยากให้มีสื่อ ประชาสัมพันธ์ มากกว่านี้ ใน website ของกองงานส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพยังไม่มีข้อมูลเพิ่มข้อมูลช่องทางออนไลน์
2. ตอนต้นปีเป็นอีกแบบหนึ่ง ปลายปีเป็นอีกแบบหนึ่ง ไม่มีความชัดเจน
3. อยากให้กองแผนมีแผน เพราะที่ผ่านมาไม่มีแผน ส่วนที่สอดคล้องทุกอย่าง
4. ควรมีการวางแผนล่วงหน้า และให้แต่ละหน่วยงานมีระยะเวลาในการดำเนินการเพิ่มเติมข้อมูลสารสนเทศ
5. เงื่อนไขการเบิกจ่ายค่อนข้างยาก ทำให้ไม่ค่อยได้รับความสะดวกในการเบิกจ่ายงบประมาณการบริการที่มีช่องทางในการเข้าถึงง่ายขึ้น
6. 1.) การจัดทำงบประมาณ (งบบุทธศาสตร์) การเบิกจ่ายในการจัดกิจกรรม ไม่เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทนกรรมการ /เงินรางวัล มีเพียง รางวัลที่ 1 -3 เท่านั้น (บางกิจกรรมให้รางวัลมากกว่า3รางวัล เช่น ที่1 -5) เป็นต้น 2.) ควรอัปเดตรายละเอียดการจัดกิจกรรมใหม่ๆ ให้กับกองคลัง เพื่อทำความเข้าใจในการจัดกิจกรรมและสอดคล้องกับการเบิกจ่ายไปทำกิจกรรม เช่น การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้นแบบ ให้กับนักศึกษา เป็นต้น
7. การดึงข้อมูลจากในระบบยังมีความผิดพลาด เช่น ตัวเลขรหัสโครงการ
8. ควรมีการวางแผนการทำงานให้มากกว่านี้
9. ต้องการให้มีการจัดทำข้อมูลและเผยแพร่ให้เป็นปัจจุบัน
10. ควรปรับปรุงเรื่องความชัดเจนและขั้นตอนในการทำงาน
11. การทำงานยังขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ส่วนมากจะเป็นการประสานเพื่อเก็บรวบรวมส่งแต่แบบฟอร์ม การเก็บข้อมูลบางอย่างที่จำเป็นต่อการตัดสินใจยังไม่เพียงพอ ความชัดเจนแม่นยำในระเบียบที่เกี่ยวข้อง การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดีขึ้นกว่าเดิมบ้างแต่น่าจะดีกว่านี้ การทำงานเชิงรุกยังไม่ค่อยเห็นชัดเจน
12. ควรมีการประสานงานกันภายในสำนักงานอธิการบดีอย่างเป็นระบบ
13. นักวิเคราะห์ควรวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ ไม่ใช่รับส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานอย่างเดียว
14. ควรรับฟังและพิจารณางบประมาณแต่ละหลักสูตรอย่างสมเหตุสมผล
15. อยากให้อัปเดตข้อมูลหรือแบบฟอร์มให้เป็นปัจจุบัน
16. ต้องปรับปรุงการประสานงาน
17. ควรมีการจัดการฐานข้อมูล big data ภาพรวมของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน
18. ส่งหนังสือไปยังงานประกันฯ แต่หนังสือตกหล่นบ่อยมาก
19. ควรพัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้เป็นระบบออนไลน์มากขึ้น

**ตาราง 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน**

N = 2,302

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.70	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.32	0.69	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.71	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.34	0.68	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.34	0.71	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.33	0.71	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.69	มาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.37	0.69	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.35	0.71	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.32	0.70	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.36	0.69	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.38	0.68	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.68	มาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.35	0.67	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.35	0.68	มาก
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.34	0.70	มาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.35	0.68	มาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.35	0.68	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.32	0.68	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.33	0.68	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.32	0.68	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.32	0.68	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.32	0.68	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.32	0.68	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.35	0.70	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.36	0.69	มาก
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.35	0.69	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.35	0.70	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.33	0.70	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.35	0.70	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.34	0.69	มาก

จุดเด่นในการให้บริการ

1. มีจิตใจใฝ่บริการและมีข้อมูลด้านต่างๆ ให้บริการข้อมูลแต่ละหน่วยงาน
2. การให้บริการมีการทำงานอย่างเป็นระบบและได้รับคำแนะนำที่รวดเร็ว ชัดเจนมีความใสใจนักศึกษาและยังสามารถติดต่อประสานงานได้หลากหลายช่องทาง
3. งานรับเข้านักศึกษาใหม่ ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลกับนักศึกษาใหม่อย่างรวดเร็วเข้าใจง่าย
4. งานแนะแนวมีความใสใจ ตั้งแต่กระบวนการออกแนะแนวตามโรงเรียนและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
5. ตลอดระยะเวลา 4 ปี ประทับใจในการให้บริการมีความเป็นกันเอง
6. สถานที่ติดต่อประสานงาน สะอาด เรียบร้อย แอร์เย็น
7. หน่วยงานให้คำแนะนำในเรื่องการย้ายสาขาวิชาอย่างเข้าใจและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. การขอรับเอกสารหลักฐานต่างๆ ควรทำเป็นระบบออนไลน์และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการลดขั้นตอน ลดกระดาษในการดำเนินงาน ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง
2. ควรจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี
3. ในการให้บริการข้อมูลควรปรับปรุงให้รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน
4. การให้บริการบุคลากรทุกคน ควรมีความกระตือรือร้นและอัธยาศัยไมตรี เอาใจใส่ พุดจาสุภาพ ไพเราะ และมีรอยยิ้มที่สดใส
5. ควรมีการตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ให้พร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา

6. การตอบกลับประเด็นคำถามของผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ให้บริการควรอ่านประเด็นคำถามให้ครบถ้วนทุกประเด็นก่อนที่จะมีการตอบกลับข้อมูล และการตอบกลับข้อมูลควรมีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดการผิดพลาด
7. โดยรวมทำงานเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้การบริหาร จะมีเพียงบางคนที่ยังเลือกปฏิบัติบ้าง หากปรับปรุงจะช่วยให้ภาพรวมดีขึ้นมาก
8. ควรเพิ่มเติมเรื่องของเทคโนโลยีในการเรียนการสอนเน้นภาษาให้กับทุกสาขาวิชาในมหาลัย เพื่อการทำงานเชิงรุกและสร้างสรรค์มากขึ้น
9. ภายในหน่วยงานควรมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เวลาที่มีผู้มาติดต่อประสานงานจะได้ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันและปฏิบัติได้ถูกต้อง
10. ควรมีป้ายบอกสถานที่และจุดบริการเพิ่มมากขึ้น
11. การจัดส่งหนังสือควรมีระยะเวลาในการจัดส่งให้รวดเร็ว และควรมีระยะเวลาในการจัดทำล่วงหน้า
12. การจัดทำเอกสารต่างๆ ควรจัดทำเป็นระบบออนไลน์ และสามารถตรวจเช็คเอกสารได้เพื่อความรวดเร็วและทราบสถานะของเอกสารอยู่ในขั้นตอนไหนเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและล่าช้า
13. จุดจอดรถใต้ตึกควรมีไฟแสงสว่างเพิ่มมากขึ้น
14. ควรพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลการให้รองรับระบบ IOS และ Android เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็น
ม กลุ่ม 2
15. มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์ในการออกเกรดในแต่ละภาคเรียนที่ชัดเจน เพื่อความรวดเร็ว

ตาราง 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน

N = 188

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.69	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.48	0.67	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	0.74	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.48	0.68	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.49	0.71	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.55	0.66	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.64	มากที่สุด
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.60	0.67	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.62	0.61	มากที่สุด
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.59	0.64	มากที่สุด
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.57	0.66	มากที่สุด
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.58	0.61	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.65	มากที่สุด
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.53	0.65	มากที่สุด
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.54	0.64	มากที่สุด
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.51	0.65	มากที่สุด
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53	0.65	มากที่สุด
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.55	0.65	มากที่สุด
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.37	0.76	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.35	0.78	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.35	0.80	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.37	0.75	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.38	0.73	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.41	0.73	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.50	0.68	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.53	0.67	มากที่สุด
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.49	0.68	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.47	0.73	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.48	0.67	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.54	0.64	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.50	0.69	มาก

จุดเด่นในการให้บริการ

- บุคลากรมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการรวดเร็วและพร้อมช่วยแก้ไขปัญหาดี
- การบริการงานรูปแบบใหม่เป็นการทำงานเชิงรุก มีความใส่ใจมากขึ้นและพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว
- หน่วยงานมีเอกสารแบบฟอร์มที่ทันสมัยและช่องทางการขอเพื่อถามตอบปัญหาเพิ่มเติม
- มีการบริหารจัดการงานได้ดีและรวดเร็วขึ้น
- ประสานงานง่าย โดยเฉพาะงานนิติกร ให้คำแนะนำและช่วยเหลือทุกด้านเป็นอย่างดี
- หน่วยงานจัดโครงการและกิจกรรมที่มีประโยชน์ให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ควรมีการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลส่วนกลาง ฐานข้อมูลตำแหน่งของบุคลากร และแยกเป็นหมวดหมู่ ให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล
- การประสานงานกันในหน่วยงานยังไม่ดีเท่าที่ควร การทำงานของเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงศักยภาพที่ได้รับตำแหน่งชำนาญการได้ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยงข้อมูล การวิเคราะห์ สังเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองยังไม่สามารถนำเสนอ หรือสื่อสารรวมถึงให้ข้อมูลที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ดีนัก การทำงานแทนกันเมื่ออีกคนไม่อยู่ยังขาดการประสานงาน ต้องรอคอย ซึ่งจะแสดงถึงว่าเชี่ยวชาญในเรื่องที่ดูแลก็ยังไม่ถึงกับที่สุด
- ควรจัดระบบห้องสำนักงานเพื่อลดความหนาแน่นในห้องทำงาน
- ในการปฏิบัติงานของบุคลากรควรเพิ่มความรอบรู้ข้อมูลในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัว และสามารถทำงานแทนผู้อื่นได้
- ควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอเพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว

6. ควรมีระยะเวลาในการรับบัตรประจำตัวของบุคลากรอย่างชัดเจนและรวดเร็ว
7. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสาน เว็บไซต์ ช่องทางออนไลน์
8. ควรมีข้อกำหนดและแนวปฏิบัติในการทำงานแต่ละด้านที่ชัดเจน
9. ควรเพิ่มพื้นที่ติดต่อประสานให้ให้กับผู้รับบริการ
10. หน่วยงานควรพัฒนาเว็บไซต์ หรือลงข่าวที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เกี่ยวกับพนักงานต้องรู้มากขึ้น
11. การไหลดแบบฟอร์มต่างควรทำบล็อกที่แยกไว้โดยรวมทุกแบบของทุกงานใน กองบริหารงานบุคคล

**ตาราง 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน**

N = 667

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.80	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.42	0.76	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	0.81	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ	4.32	0.82	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.30	0.82	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.37	0.78	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.81	มาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.38	0.82	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.39	0.84	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.34	0.82	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.34	0.79	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.34	0.80	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.76	มาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.39	0.74	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.41	0.73	มาก
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.37	0.76	มาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย	4.39	0.78	มาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.37	0.77	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.38	0.75	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.39	0.77	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.41	0.73	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.37	0.74	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการให้บริการ	4.35	0.76	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.37	0.77	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.35	0.80	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.38	0.79	มาก
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.36	0.78	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.35	0.82	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.32	0.82	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.36	0.78	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.37	0.78	มาก

จุดเด่นในการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่หอพักทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ
2. ผู้บริหารหน่วยงานให้บริการที่ดีมีความเป็นกันเอง
3. บริการดีและให้ข้อมูลจัดโครงการครุรักษ์ถิ่นอย่างดี
4. บริการที่ดีมีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรพัฒนารูปแบบเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ข้อมูลที่ชัดเจน
2. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานแต่ละหน่วยให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
3. ควรตรวจสอบโทรศัพท์ภายในหน่วยงานให้พร้อมใช้งาน และเพิ่มช่องทางการติดต่อระบบออนไลน์ที่ทันสมัย
4. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกันและการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า
5. บุคลากร ควรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพไพเราะ และมีรอยยิ้มที่สดใส มีความใส่ใจในรายละเอียดจากนักศึกษา
6. การให้ข้อมูลกับนักศึกษาควรมีความชัดเจนและรวดเร็วเพื่อจะได้นำไปปฏิบัติที่อย่างถูกต้อง
7. หน่วยงานควรมีการตรวจสอบ สิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดภายในหอพักนักศึกษาเป็นประจำทุกวันและต้องรีบแก้ปัญหา ควรหาส้วมในห้องพัก ห้องน้ำภายในหอพักทรุดโทรมชำรุด

น้ำประปาเหลืองขุ่น ไฟฟ้าดับเป็นประจำ ควรติดที่กั้นนกบริเวณหลังห้องพัก ควรล้างถังเครื่องซักผ้า
ทุกๆเดือน และควรยกระดับห้องพักนักศึกษา โดยมีห้องพัสดุ/ห้องแอร์ ให้นักศึกษาได้เลือกเข้าพัก
ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และข้อปฏิบัติในแต่ละด้านอย่างชัดเจน

8. หอพักควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงกฎ ระเบียบ และการเข้าพักอาศัยในหอพักให้กับนักศึกษาได้รับ
ทราบและเข้าใจตรงกันและกรณีปิดภาคเรียนควรมีการแจ้งกำหนดการภายในหอพักให้นักศึกษา
ได้รับทราบโดยทั่วกัน
9. อุปกรณ์ต่างๆควรร่วมใช้งานอยู่เสมอ
10. ควรพัฒนาเว็บไซต์ ในการรายงานผลงานเรียนให้มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น
11. ให้เซ็นรับเงินก่อนแต่ไม่เอาเงินให้นักศึกษา พนักงานไม่อึดอัด
12. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลเพจของหน่วยงานเพื่อตอบกลับที่รวดเร็ว
13. ควรมีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆให้ครบถ้วนสมบูรณ์เข้าใจง่ายสะดวกมากขึ้น
14. ควรปรับปรุงฐานข้อมูลนักศึกษาและศิษย์เก่า
15. กองพัฒนาควรมีระบบการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับใบเก็บกิจกรรมจิตอาสาของนักศึกษาทุนล่วงหน้า
ก่อนมีการเก็บเสมอ
16. ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ของหอพักเป็นช่องทางออนไลน์
17. ควรมีกิจกรรมในรูปแบบใหม่ที่มีความหลากหลายและเข้าถึงนักศึกษามากขึ้น กิจกรรมต่างๆ ให้มี
ความกระชับและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปบ้าง และไม่จัดกิจกรรมในวันเวลาที่มีการเรียนการ
สอน
18. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วในการติดต่อในเหตุฉุกเฉิน เช่น นักศึกษาเจ็บป่วย
19. อยากให้ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ ควรมีใจรักในการให้บริการ ไม่ควรแสดงสี
หน้าที่ไม่พอใจใส่ผู้รับบริการควรไปปรับปรุงมารยาทในการพูดใหม่
20. การบริการบุคลากรควรให้ความเท่าเทียมกัน เนื่องจากนักศึกษา คือคนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงาน
มากที่สุด
21. ความเต็มใจและการให้คำแนะนำหรือการซักถามจากนักศึกษาด้วยความเต็มใจปรับปรุงด้านน้ำเสียง
และสีหน้า
22. ควรพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ให้เข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน
23. ในการแก้ปัญหาของนักศึกษาควรเพิ่มสะดวกการบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ
24. ควรเพิ่มเครื่องซักผ้า ตู้กดน้ำหยอดเหรียญ กัตู้ซักผ้าหยอดเหรียญ บริเวณหอพักชายเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา
25. การชำระเงินหอพักนักศึกษาควรชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว

**ตาราง 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโครงการจัดตั้งกองคลัง สำนักงานอธิการบดี
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในแต่ละด้าน**

N = 101

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.90	มาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.37	0.88	มาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.36	0.89	มาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.36	0.91	มาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.32	0.93	มาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.45	0.89	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.93	มาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.40	0.88	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.40	0.89	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.43	0.93	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.39	0.99	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.42	0.96	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.84	มาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.38	0.89	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด	4.45	0.83	มาก
3.3 การจัดพื้นที่ทำงานมีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.43	0.80	มาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.41	0.90	มาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.43	0.80	มาก
4. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.32	0.88	มาก
4.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.27	0.93	มาก
4.2 เว็บไซต์ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.33	0.83	มาก
4.3 ฐานข้อมูลของหน่วยงาน มีความคุ้มครองประโยชน์	4.33	0.90	มาก
4.4 มีระบบจัดการฐานข้อมูล ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.34	0.92	มาก
4.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง	4.37	0.85	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการ	4.40	0.86	มาก
5.1 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.41	0.79	มาก
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.41	0.83	มาก
5.3 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.36	0.92	มาก
5.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.37	0.95	มาก
5.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายในกองกลาง	4.45	0.79	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.38	0.88	มาก

จุดเด่นในการให้บริการ

1. ระบบการปฏิบัติงานมีความครบถ้วน
2. บุคลากรมีจิตอาสาและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. บุคลากร ควรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพไพเราะ และมีรอยยิ้มที่สดใส ใส่ใจในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. หน่วยงานควรอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการทำงาน แก้ปัญหาและมีความชัดเจน ให้กับผู้รับบริการ
3. ควรเพิ่มบุคลากรในจุดให้บริการเพิ่มมากขึ้น
4. หน่วยงานควรมีการสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น
5. การเบิกจ่ายให้กับร้านค้าควรให้สะดวกและรวดเร็วกว่านี้ และควรเพิ่มช่องทางการส่งสลิปโอนเงินให้แก่ผู้ขาย
6. ควรให้บริการด้วยความเต็มใจตอบปัญหาและให้คำแนะนำได้ดีกว่านี้
7. ควรมีแผนผังขั้นตอนการทำงานแต่ละประเภทให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
8. เว็บไซต์ iMis ล่าช้าทำให้มีปัญหาในการใช้งาน
9. ควรเพิ่มความสะดวกในการเบิกจ่าย และขั้นตอนในการการปฏิบัติงานในส่วนของการพัสดุให้มีความชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินงาน
10. ควรเพิ่มช่องทางการรับเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการรับเงินสดหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อความรวดเร็ว และสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

