

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของทุกหน่วยงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในระบบงานของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2564 หรือปีงบประมาณ 2565 นี้ เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการจัดทำข้อมูลหมวด 7 ผลลัพธ์ (Results) ข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results) ประกอบไปด้วย 1) ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน 2) ความไม่พึงพอใจ และ 3) ความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงานของหน่วยงาน โดยหน่วยงานทั้งหมด 62 หน่วยงาน มีผลการสำรวจในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	บุคคลภายใน		บุคคลภายนอก	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	8	1.29	16	2.74
2	สำนักงานอธิการบดี	4	0.65	2	0.34
3	กองคลัง	89	14.35	2	0.34
4	กองแผนงาน	19	3.06	3	0.51
5	กองพัสดุ	24	3.87	2	0.34
6	กองอาคารสถานที่	14	2.26	2	0.34
7	กองกลาง	17	2.74	1	0.17
8	กองกฎหมาย	18	2.90	1	0.17
9	กองทรัพยากรบุคคล	41	6.61	3	0.51
10	สถานสื่อสารองค์กร	10	1.61	3	0.51
11	สถานพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล	23	3.71	12	2.05
12	สถานตรวจสอบภายใน	5	0.81	-	-
13	สถานวิจัยสถาบัน	13	2.10	2	0.34
14	สถานวิเทศสัมพันธ์	3	0.48	-	-
15	สถานอุทยานการศึกษารัชมัตถลาภิเชก	1	0.16	-	-
16	ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	21	3.39	2	0.34
17	ศูนย์สารสนเทศ	14	2.26	42	7.18
18	สำนักทะเบียนและวัดผล	27	4.35	101	17.26
19	สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	16	2.58	112	19.15
20	สำนักบริการการศึกษา	12	1.94	32	5.47
21	สำนักวิชาการ	8	1.29	3	0.51

ลำดับ	หน่วยงาน	บุคคลากรภายใน		บุคคลภายนอก	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
22	สำนักบรรณสารสนเทศ	15	2.42	3	0.51
23	สำนักพิมพ์	19	3.06	14	2.39
24	สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	3	0.48	1	0.17
25	สำนักคอมพิวเตอร์	32	5.16	1	0.17
26	สถาบันวิจัยและพัฒนา	8	1.29	-	-
27	สำนักบัณฑิตศึกษา	23	3.71	19	3.25
28	ศูนย์ประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา	6	0.97	-	-
29	สหกรณ์ออมทรัพย์	48	7.74	1	0.17
30	สมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช	1	0.16	1	0.17
31	สโมสรสุโขทัยธรรมมาธิราช	3	0.48	3	0.51
32	สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	-	-	2	0.34
33	สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1	0.16	17	2.91
34	สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์	1	0.16	3	0.51
35	สาขาวิชารัฐศาสตร์	1	0.16	7	1.20
36	สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์	1	0.16	16	2.74
37	สาขาวิชานิติศาสตร์	2	0.32	5	0.85
38	สาขาวิชานิติศาสตร์	9	1.45	16	2.74
39	สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	0.32	10	1.71
40	สาขาวิชาศิลปศาสตร์	2	0.32	24	4.10
41	สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	2	0.32	22	3.76
42	สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	4	0.65	27	4.62
43	สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์	1	0.16	6	1.03
44	ส่วนบริหารศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์	4	0.65	-	-
45	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครศรีธรรมราช	2	0.32	3	0.51
46	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครสวรรค์	4	0.65	15	2.56
47	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุบลราชธานี	4	0.65	7	1.20
48	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.เพชรบุรี	9	1.45	2	0.34
49	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.สุโขทัย	6	0.97	4	0.68
50	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ลำปาง	2	0.32	2	0.34
51	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี	2	0.32	1	0.17

ลำดับ	หน่วยงาน	บุคคลากรภายใน		บุคคลภายนอก	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
52	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.จันทบุรี	6	0.97	4	0.68
53	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ยะลา	4	0.65	3	0.51
54	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครนายก	6	0.97	2	0.34
55	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นนทบุรี	-	-	2	0.34
56	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.สกลนคร	-	-	-	-
57	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ขอนแก่น	-	-	1	0.17
58	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.พระนครศรีอยุธยา	-	-	-	-
59	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครราชสีมา	-	-	-	-
60	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.เชียงราย	-	-	-	-
61	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ภูเก็ต	-	-	-	-
62	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ราชบุรี	-	-	-	-
	รวม	620	100	585	100

จากตาราง มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการหน่วยงานซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 620 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 585 คน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคลากรภายใน จำนวน 620 ราย

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 2 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.94	0.891	4	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.93	0.884	4	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.94	0.898	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.12	0.852	4	มาก
เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ	4.13	0.832	4	มาก
มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	4.10	0.864	4	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความน่าเชื่อถือ	4.11	0.860	4	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.01	0.869	4	มาก
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.00	0.884	4	มาก
ความสะดวกในการประสานงาน	4.01	0.882	4	มาก
สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	0.840	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.885	4	มาก
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ	4.07	0.878	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็ว	4.01	0.891	4	มาก
รวม	4.03	0.874	4	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 620 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มาก (\bar{x} =4.03)

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

บุคลากรภายใน ที่ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ในส่วนการรับบริการที่มีความล่าช้ามากที่สุด จำนวน 11 ราย รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก ขาดเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร จำนวน 9 ราย และด้านกระบวนการ ระยะเวลาการให้บริการไม่มีความเหมาะสม จำนวน 7 ราย

ด้านกระบวนการ

- ขั้นตอนการให้บริการขาดความคล่องตัว และมีความซับซ้อน : 3 ราย
- ระยะเวลาการให้บริการไม่มีความเหมาะสม : 7 ราย

ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการให้บริการ : 5 ราย
- ไม่มีความเต็มใจ ขาดความกระตือรือร้น และไม่มีความพร้อมในการให้บริการ : 6 ราย
- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ : 3 ราย

ด้านการอำนวยความสะดวก

- ขาดเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร : 9 ราย
- ไม่มีความสะดวกในการประสานงาน : 6 ราย
- สถานที่การให้บริการไม่มีความเหมาะสม : 6 ราย

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ได้รับการบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่ตรงตามความต้องการ : 5 ราย
- ได้รับการบริการล่าช้า : 11 ราย

3) ความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงาน

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงาน

ความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงาน	ความเชื่อมั่น		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.		
หน่วยงานมีการให้บริการที่เป็นกลาง	4.07	0.804	4	มาก
หน่วยงานมีอิสระในการปฏิบัติงานโดยไม่ถูกแทรกแซง	4.03	0.826	4	มาก
ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	4.19	0.751	4	มาก
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.19	0.758	4	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการ	4.11	0.829	4	มาก
สามารถเข้าถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.10	0.817	4	มาก
มีการพัฒนาระบบต่างๆเพื่อการให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว อย่างต่อเนื่อง	4.02	0.879	4	มาก
ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	4.02	0.848	4	มาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์	4.14	0.817	4	มาก
รวม	4.10	0.818	4	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน มีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$)

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคคลภายนอก จำนวน 585 ราย

4) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.01	0.852	4	มาก
มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.09	0.799	4	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.00	0.841	4	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	0.907	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.18	0.810	4	มาก
เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ	4.23	0.769	5	มาก
มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	4.14	0.851	4	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาได้	4.18	0.807	4	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.96	0.906	4	มาก
ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.92	0.924	4	มาก
เปิดให้แสดงความคิดเห็น	3.99	0.886	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.905	4	มาก
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ	4.11	0.863	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็ว คล่องตัว	3.96	0.939	4	มาก
รวม	4.06	0.866	4	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 585 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มาก ($\bar{x}=4.06$)

5) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

บุคคลภายนอกที่ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ ในส่วนการรับบริการที่มีความล่าช้ามากที่สุด จำนวน 8 ราย รองลงมาคือได้รับการบริการล่าช้า จำนวน 6 ราย และด้านการอำนวยความสะดวก ขาดเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร จำนวน 5 ราย

ด้านกระบวนการ

- มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน : 3 ราย
- ขั้นตอนการให้บริการขาดความคล่องตัว และมีความซับซ้อน : 3 ราย
- ระยะเวลาการให้บริการไม่มีความเหมาะสม : 3 ราย

ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการให้บริการ : 1 ราย
- ไม่มีความเต็มใจ ขาดความกระตือรือร้น และไม่มีความพร้อมในการให้บริการ : 2 ราย
- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ : 2 ราย

ด้านการอำนวยความสะดวก

- ขาดเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร : 5 ราย
- ไม่เปิดให้แสดงความคิดเห็น : 3 ราย

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ได้รับการบริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่ตรงตามความต้องการ : 6 ราย
- ได้รับการบริการล่าช้า : 8 ราย

6) ความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงาน

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงาน

ความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบของหน่วยงาน	ความเชื่อมั่น		ระดับ	การแปล ความหมาย
	\bar{x}	S.D.		
หน่วยงานมีอิสระในการปฏิบัติงานโดยไม่ถูกแทรกแซง	4.13	0.766	4	มาก
ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	4.21	0.710	5	มากที่สุด
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.26	0.670	5	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในเรื่อง ที่ให้บริการ	4.23	0.706	5	มากที่สุด
สามารถเข้าถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.17	0.769	4	มาก
มีการพัฒนาระบบต่างๆเพื่อการให้บริการได้สะดวก และรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.819	4	มาก
ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	4.06	0.837	4	มาก
ได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์	4.13	0.803	4	มาก
รวม	4.16	0.765	4	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน มีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานของหน่วยงานอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x}=4.16$)