

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของทุกหน่วยงาน

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	บุคคลากรภายใน		บุคคลภายนอก	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี					
1	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4	0.5	-	-
2	สำนักงานอธิการบดี	17	1.9	-	-
3	กองคลัง	99	11.3	1	0.1
4	กองแผนงาน	27	3.1	-	-
5	กองพัสดุ	34	3.7	-	-
6	กองอาคารสถานที่	19	2.2	-	-
7	กองกลาง	20	2.3	-	-
8	กองทรัพยากรบุคคล	34	3.9	-	-
9	กองกฎหมาย	37	4.2	-	-
10	สถานพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล	17	1.9	4	0.4
11	สถานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ	5	0.6	-	-
12	สถานสื่อสารองค์กร	21	2.4	-	-
13	สถานตรวจสอบภายใน	5	0.6	-	-
14	สถานวิเทศสัมพันธ์	3	0.3	-	-
15	สถานอุทยานการศึกษารัชภัคฉลาภิเชก	1	0.1	-	-
16	ศูนย์สารสนเทศ	7	0.8	13	1.2
17	ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	18	2	8	0.7
18	ศูนย์ประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา	9	1	-	-
สำนัก/สถาบัน					
19	สำนักทะเบียนและวัดผล	51	5.8	34	3
20	สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	16	1.8	2	0.2
21	สำนักบริการการศึกษา	41	4.7	16	1.4
22	สำนักวิชาการ	26	2.9	-	-
23	สำนักบรรณสารสนเทศ	24	2.7	3	0.3
24	สำนักพิมพ์	28	3.2	1	0.1
25	สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	11	1.2	20	1.8

ลำดับ	หน่วยงาน	บุคคลากรภายใน		บุคคลภายนอก	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
26	สำนักคอมพิวเตอร์	62	7	-	-
27	สถาบันวิจัยและพัฒนา	10	1.1	3	0.3
28	สำนักบัณฑิตศึกษา	20	2.3	6	0.5
29	สหกรณ์ออมทรัพย์	38	4.3	2	0.2
30	สมาคมสุโขทัยธรรมมาธิราช	5	0.6	2	0.2
31	สโมสรสุโขทัยธรรมมาธิราช	5	0.6	2	0.2
สาขาวิชา					
32	เศรษฐศาสตร์	2	0.2	29	2.6
33	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1	0.1	15	1.3
34	มนุษยนิเวศศาสตร์	2	0.2	29	2.6
35	รัฐศาสตร์	-	-	104	9.3
36	เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	2	0.2	62	5.5
37	นิเทศศาสตร์	1	0.1	11	1
38	นิติศาสตร์	5	0.6	125	11.2
39	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	0.7	35	3.1
40	ศิลปศาสตร์	7	0.8	58	5.2
41	ศึกษาศาสตร์	13	1.5	51	4.6
42	วิทยาการจัดการ	12	1.3	266	23.8
43	พยาบาลศาสตร์	43	4.9	146	13.1
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์					
44	ส่วนบริหารศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์	5	0.6	2	-
45	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครศรีธรรมราช	5	0.6	11	1
46	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครสวรรค์	6	0.7	-	-
47	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุบลราชธานี	8	0.9	1	0.1
48	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.เพชรบุรี	5	0.6	1	0.1
49	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.สุโขทัย	9	1	5	0.4
50	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ลำปาง	8	0.9	3	0.3
51	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี	2	0.2	22	2
52	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.จันทบุรี	1	0.1	4	0.4
53	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.ยะลา	12	1.3	4	0.4

ลำดับ	หน่วยงาน	บุคคลากรภายใน		บุคคลภายนอก	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
54	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นครนายก	7	0.8	9	0.8
55	ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.นนทบุรี	3	0.3	8	0.7
	รวม	879	100	1,118	100

ตารางที่ 2 สายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	94	10.7
บุคลากรสายสนับสนุน	785	89.3
รวม	879	100

ตารางที่ 3 ประเภทบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	222	25.3
พนักงานมหาวิทยาลัย	484	55.1
ลูกจ้างประจำงบประมาณแผ่นดิน	4	0.4
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	75	8.5
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	14	1.6
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	80	9.1
รวม	879	100

ตารางที่ 4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน มสธ.

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	154	17.5
5 – 10 ปี	241	27.4
11 – 15 ปี	115	13.1
มากกว่า 15 ปี	369	42
รวม	879	100

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคลากรภายใน จำนวน 879 ราย

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	X	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.05	0.762	4	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.04	0.745	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.07	0.778	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.19	0.730	4	มาก
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.17	0.724	4	มาก
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.19	0.747	4	มาก
มีความสุภาพในการให้บริการ	4.25	0.686	5	มากที่สุด
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	4.17	0.759	4	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.12	0.768	4	มาก
มีความสะดวกในการติดต่อ	4.17	0.730	4	มาก
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	4.07	0.800	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	0.716	4	มาก
ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.18	0.709	4	มาก
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.20	0.723	4	มาก
รวม	4.15	0.744	4	มาก

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

บุคลากรภายในที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 879 ราย แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน	35	4
บุคลากรให้ข้อมูลไม่แม่นยำ ไม่ถูกต้อง	18	2
บุคลากรไม่เพียงพอ	12	1.4
ความไม่ใส่ใจในการให้บริการ	12	1.4
บุคลากรใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ	11	1.3
ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลาย	10	1.1

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการทำงานมาก ซับซ้อน	9	1
ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน	9	1
อาคารสถานที่ไม่เหมาะสม	6	0.7
มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติของบุคลากรแตกต่างกัน	5	0.6
รวม	127	14.5

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

บุคลากรภายในที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 879 ราย แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความต้องการและคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	53	6
ใช้ระบบออนไลน์ในการให้บริการ / ปรับปรุงระบบให้ทันสมัย	51	5.8
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการบริการให้มากยิ่งขึ้น	13	1.5
ลดขั้นตอนการทำงาน	13	1.5
ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	11	1.3
ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ ข้อมูลให้ทั่วถึง	10	1.1
เพิ่มจำนวนบุคลากร	9	1
เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	9	1
ใส่ใจในงานด้านการบริการ	7	0.8
อาคารสถานที่กว้างขวาง เหมาะสม	5	0.6
ปรับปรุงระบบการทำงาน	5	0.6
มีมาตรฐานในการทำงานเดียวกันในหน่วยงาน	3	0.3
รวม	189	21.5

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคคลภายนอก จำนวน 1,118 ราย

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	576	51.5
นักศึกษาระดับปริญญาโท	418	37.4
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	12	1.1
นักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	33	2.9*
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	31	2.8
ผู้ใช้ผลงานวิจัย	4	0.4
อื่นๆ	44	3.9
รวม	1,118	100

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	X	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.15	0.881	4	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.19	0.819	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.11	0.937	4	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.33	0.796	5	มากที่สุด
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.30	0.793	5	มากที่สุด
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29	0.829	5	มากที่สุด
มีความสุภาพในการให้บริการ	4.42	0.746	5	มากที่สุด
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	4.34	0.807	5	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.17	0.895	4	มาก
มีความสะดวกในการติดต่อ	4.12	0.919	4	มาก
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	4.23	0.867	5	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.826	5	มาก
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.27	0.825	5	มากที่สุด
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.29	0.826	5	มากที่สุด
รวม	4.25	0.843	5	มากที่สุด

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

บุคคลภายนอกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,118 ราย แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สะดวกในการติดต่อ	65	5.8
การจัดส่งเอกสารการเรียนการสอนล่าช้า	64	5.7
ความล่าช้าในการให้บริการ	22	1.9
ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน	11	0.9
ประกาศผลสอบล่าช้า	9	0.8
เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	8	0.7
การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	8	0.7
ระบบงานซับซ้อน	4	0.4
ช่องทางการติดต่อมากเกินไป	3	0.3
ช่องทางในการให้บริการไม่หลากหลาย	3	0.3
ความไม่ใส่ใจในการบริการ	2	0.2
รวม	199	17.7

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

บุคคลภายนอกที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,118 ราย แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ความต้องการและคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	4.5
ใช้ระบบออนไลน์ในการให้บริการมากขึ้น	43	3.8
ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	25	2.2
ความรวดเร็วในจัดส่งเอกสารการเรียนการสอน	18	1.6
ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	17	1.5
ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในการให้บริการ	17	1.5
ความใส่ใจในการบริการ	8	0.7
เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	5	0.4
ปรับปรุงระบบการทำงาน	3	0.3
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น	3	0.3
เจ้าหน้าที่สุภาพในการให้บริการ	2	0.2
รวม	192	17