



## รายงาน

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประจำปี 2561

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สิงหาคม 2561

**รายงานสรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2561**

.....

เพื่อให้การดำเนินงานในเรื่องผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดีเป็นไปอย่างมีระบบ และเกิดผลดีต่อสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี ที่ 3291/2561 ลงวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2561 คณะกรรมการประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 11 คน ดังนี้

- |                                 |             |                            |
|---------------------------------|-------------|----------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี |             | ประธานกรรมการ              |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร   |             | รองประธานกรรมการ           |
| 3. นางสาวจิตราวดี               | เรื่องไฟศาล | กรรมการ                    |
| 4. นางสาวนฤมล                   | เมืองวงศ์   | กรรมการ                    |
| 5. นางสาวสุประวีณ์              | บวรวิศวะยศ  | กรรมการ                    |
| 6. นางสาวฐิตารัตน์              | แขขุนทด     | กรรมการ                    |
| 7. นางศรัณยา                    | มุขแก้ว     | กรรมการ                    |
| 8. นางสาวนวรรณรินทร์            | ฐานะวุฒิ    | กรรมการ                    |
| 9. นายเนวิน                     | เหล่าศรีสิน | กรรมการ                    |
| 10. นางสาวนนทินี                | จิตตานนท์   | กรรมการและเลขานุการ        |
| 11. นางสาวสุชिरา                | อินทรรชิต   | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยในปี 2561 คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการประชุมปรึกษาหารือ จำนวน 2 ครั้ง เพื่อการดำเนินงานดังกล่าว ได้แก่

- |                 |                                   |
|-----------------|-----------------------------------|
| ครั้งที่ 2/2561 | ประชุมเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561 |
| ครั้งที่ 1/2561 | ประชุมเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2561  |

และคณะกรรมการฯ ได้กำหนดขั้นตอนดำเนินงานไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดแล้วเสร็จ
1. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง,ระยะเวลาการทำงาน ผู้รับผิดชอบ	คณะกรรมการฯ	26 เม.ย. 2561
2. รวบรวมประเด็นปัญหาและข้อมูลด้านความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ สำนักงานอธิการบดี	คณะกรรมการฯ	26 เม.ย. 2561
3. ยกร่างการจัดทำแบบสำรวจ	คณะกรรมการฯ	26-31 เม.ย. 2561
4. พิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจ	คณะกรรมการฯ	15 พ.ค. 2561
5. การเก็บข้อมูล	คณะกรรมการฯ	1 มิ.ย.-31 ก.ค. 61
6. การคีย์ข้อมูล	คณะกรรมการฯ	ก.ค. 2561
7. การสรุปผลและวิเคราะห์ผล	คณะกรรมการฯ	ส.ค. 2561

จากการดำเนินงานตามขั้นตอนดังกล่าว จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่
  - 1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ
  - 1.2 ผู้บริหาร (สายวิชาการ / สายปฏิบัติการ)
  - 1.3 บุคลากร (สายวิชาการ / สายปฏิบัติการ)
  - 1.4 นิสิตปัจจุบัน
  - 1.5 ผู้สำเร็จการศึกษา
  - 1.6 บุคคลทั่วไป (บริษัท/ร้านค้า)
2. เครื่องมือที่ใช้สำรวจ ได้แก่
  - 2.1 แบบสำรวจบุคลากร (ผู้บริหารและบุคลากร)  
ใช้แบบสำรวจ 4 ด้าน (5 ระดับ) /ด้านระบบสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU – ERP)
  - 2.2 แบบสำรวจบุคคลภายนอก (ผู้ทรงคุณวุฒิ นิสิตปัจจุบัน ผู้สำเร็จการศึกษา บุคคลทั่วไป)  
ใช้แบบสำรวจ 4 ด้าน (5 ระดับ)
3. การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้
 

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากบุคลากรสำนักงานอธิการบดี แจกและเก็บแบบสำรวจฯ ระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2561 โดยมีรายละเอียดจำนวนการแจกและเก็บแบบสำรวจฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (คน)	การแจกแบบสำรวจ (ฉบับ)	การตอบกลับแบบสำรวจ (ฉบับ)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้ทรงคุณวุฒิ	17	17	15	88.23
ผู้บริหาร	252	252	227	90.08
บุคลากร	5,644	282	232	81.56
สายวิชาการ	1,859	91	41	45.05
สายปฏิบัติการ	3,785	191	191	100
นิสิตปัจจุบัน	19,107	955	373	39.06
ผู้สำเร็จการศึกษา	200	200	200	100
บุคคลทั่วไป	70	70	52	74.00
<b>รวม</b>	<b>25,290</b>	<b>1,776</b>	<b>1,099</b>	<b>61.88</b>

**หมายเหตุ :** 1. เนื่องด้วยจำนวนประชากรกลุ่มบุคลากรและนิสิตปัจจุบันมีจำนวนมาก จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางยามาเน่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05  
 2. เนื่องด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้บริหาร / บุคคลทั่วไป มีจำนวนไม่มาก จึงเก็บตามจำนวนประชากร  
 3. เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านระยะเวลา การเก็บกลุ่มตัวอย่างของผู้สำเร็จการศึกษา จึงใช้วิธีส่งแบบสอบถามให้กับบัณฑิตที่มาติดต่อส่วนส่งเสริมและบริการการศึกษา เฉพาะในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561

5. คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2561 โดยแบ่งเป็น 9 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีแต่ละด้าน
- ส่วนที่ 2 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี การบริการด้านระบบสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU-ERP)
- ส่วนที่ 3 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ
- ส่วนที่ 4 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้บริหาร
- ส่วนที่ 5 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคลากร
- ส่วนที่ 6 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มนิสิตปัจจุบัน
- ส่วนที่ 7 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา
- ส่วนที่ 8 สรุปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคคลทั่วไป
- ส่วนที่ 9 สรุปรข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 สรุปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีแต่ละด้าน  
ตาราง 1.1 สรุปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีแต่ละด้าน

ด้านความพึงพอใจ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ						ค่าเฉลี่ย	แปล ความหมาย
	ผู้ทรง คุณวุฒิ	ผู้ บริหาร	บุคลากร	นิสิต ปัจจุบัน	ผู้สำเร็จ การศึกษา	บุคคล ทั่วไป		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	3.96	3.77	3.98	4.30	3.68	3.99	มาก
2. ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.08	4.01	3.77	4.06	4.43	3.75	4.02	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	3.94	3.67	4.06	4.30	3.41	3.90	มาก
4. ด้านคุณภาพ การให้บริการ	4.07	3.92	3.71	4.08	4.49	3.77	4.01	มาก
5. ความพึงพอใจ ในภาพรวมของ แต่ละกลุ่ม	4.11	3.96	3.73	4.05	4.38	3.65	3.98	มาก

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (ระดับมาก) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (4.02) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.01) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (3.99) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.90) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 สรุปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีการบริการ  
ด้านระบบสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU-ERP)

ตารางที่ 2.1 สรุปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีการบริการ  
ด้านระบบสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU-ERP)

ด้านระบบสารสนเทศ	เฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานระบบ SWU-ERP		ค่าเฉลี่ย	แปล ความหมาย
	ผู้บริหาร	บุคลากร		
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.70	3.29	3.49	มาก
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	3.82	3.40	3.61	มาก
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบ ความครบถ้วนของข้อมูล	3.81	3.29	3.55	มาก
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้ สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.79	3.26	3.52	มาก
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งาน ที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	3.60	3.09	3.34	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำ ในการใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน	3.80	3.30	3.55	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	3.74	3.21	3.47	มาก

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (ระดับมาก) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ (3.61) ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (3.55) มีค่าเท่ากับ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน (3.55) ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (3.52) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล (3.49) และมีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง (3.34) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
สภาวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	4	26.7
คณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	9	60.00
คณะกรรมการอื่นๆ	2	13.30
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : เนื่องด้วยคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ และคณะกรรมการพิจารณาเรื่องกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ/จรรยาบรรณ และการอุทธรณ์และร้องทุกข์ ไม่มีการประชุมในช่วงเวลาที่มีการเก็บแบบสอบถาม

จากตารางที่ 3.1 พบว่า กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตารางที่ 3.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.20	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.13	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	4.40	มากที่สุด
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.08</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	4.13	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.00	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	4.06	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.20	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.00	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.13	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	4.06	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.03</b>	<b>มาก</b>
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	4.40	มากที่สุด
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.73	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	3.93	มาก
3.4 พื้นที่ที่มีความสะอาด	4.33	มากที่สุด
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.93	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	4.13	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	3.73	มาก
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.07</b>	<b>มาก</b>
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	4.13	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ เท่ากับ</b>	<b>4.11</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้บริหาร

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
อธิการบดี / รองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดี	21	9.25
คณบดี / ผู้อำนวยการ	35	15.42
รองคณบดี / รองผู้อำนวยการ / ผู้ช่วยคณบดี / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	106	46.70
หัวหน้าภาควิชา / หัวหน้าสาขาวิชา	10	4.40
ผู้บริหารระดับกลาง / หัวหน้างาน (สายปฏิบัติการ)	55	24.23
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>227</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้บริหารที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น รองคณบดี / รองผู้อำนวยการ / ผู้ช่วยคณบดี / ผู้ช่วยผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 46.70

ตารางที่ 4.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้บริหาร

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.04	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.99	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.87	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.01</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	4.10	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.86	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	4.01	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.10	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.93	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.11	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.94	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	4.06	มาก
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.97	มาก
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	3.94	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	4.10	มาก
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.93	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.93	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	3.66	มาก
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.92</b>	<b>มาก</b>
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	3.91	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.93	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มผู้บริหาร เท่ากับ</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้บริหารที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94) และด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 แสดงผลความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ (SWU-ERP) ของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้บริหาร

ด้านระบบสารสนเทศ (SWU-ERP)	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.70	มาก
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	3.82	มาก
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	3.81	มาก
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตาม ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.79	มาก
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	3.60	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน	3.80	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	3.74	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82) ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80) ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70) และมีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60)

#### ส่วนที่ 5 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคลากร

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
สายวิชาการ	41	17.67
สายปฏิบัติการ	191	82.33
<b>หน่วยงาน</b>		
คณะมนุษยศาสตร์	2	0.86
คณะวิทยาศาสตร์	14	6.03
คณะสังคมศาสตร์	1	0.43
คณะพลศึกษา	1	0.43
คณะพยาบาลศาสตร์	3	1.29
คณะแพทยศาสตร์	1	0.43
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2	0.86
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	1.29
คณะทันตแพทยศาสตร์	2	0.86
คณะกายภาพบำบัด	5	2.16
คณะเศรษฐศาสตร์	1	0.43

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
คณะเภสัชศาสตร์	6	2.60
คณะศึกษาศาสตร์	4	1.72
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	3	1.29
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	2	0.86
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	4	1.72
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	3	1.29
บัณฑิตวิทยาลัย	3	1.29
สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	2	0.86
สำนักงานอธิการบดี	86	37.10
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1	0.43
สำนักหอสมุดกลาง	4	1.72
สำนักคอมพิวเตอร์	8	3.45
ศูนย์บริการวิชาการ	6	2.60
ศูนย์บริหารกิจการหอพัก	1	0.43
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายประถม)	4	1.72
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	3	1.29
สถาบันวิจัย พัฒนา และสาธิตการศึกษา	3	1.29
ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	28	12.07
ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน	24	10.34
อื่นๆ (ไม่ระบุหน่วยงาน)	2	0.86
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>232</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5.1 พบว่า กลุ่มบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 37.10

ตารางที่ 5.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคลากร

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.82	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.76	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.73	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	3.86	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.70	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	3.68	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	3.78	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.72	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.91	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.75	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.67</b>	<b>มาก</b>
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	3.75	มาก
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.60	มาก
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	3.73	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	3.84	มาก
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.68	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.66	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	3.46	มาก
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.71</b>	<b>มาก</b>
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	3.70	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.71	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มบุคลากร เท่ากับ</b>	<b>3.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5.2 พบว่า กลุ่มผู้บุคลากรที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77) มีค่าเท่ากับ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงผลความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคลากร

ด้านระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.29	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	3.40	ปานกลาง
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	3.29	ปานกลาง
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.26	ปานกลาง
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	3.09	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน	3.30	ปานกลาง
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	3.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.3 พบว่า กลุ่มบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) มีค่าเท่ากับ ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26) และมีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มนิสิตปัจจุบัน

ตารางที่ 6.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนิสิตปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>หน่วยงาน</b>		
คณะวิทยาศาสตร์	2	0.54
คณะสังคมศาสตร์	37	9.91
คณะศึกษาศาสตร์	19	5.09
คณะพยาบาลศาสตร์	20	5.36
คณะแพทยศาสตร์	52	13.94
คณะวิศวกรรมศาสตร์	68	18.23
คณะศิลปกรรมศาสตร์	33	8.85
คณะทันตแพทยศาสตร์	15	4.02
คณะเภสัชศาสตร์	18	4.83
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	7	1.88
คณะเศรษฐศาสตร์	36	9.65
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	21	5.63
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	16	4.29
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	28	7.51
อื่นๆ (ไม่ระบุหน่วยงาน)	1	0.27
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6.1 พบว่า กลุ่มนิสิตปัจจุบันที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 18.23

ตารางที่ 6.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มนิสิตปัจจุบัน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.98</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.04	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.03	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.89	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	4.11	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.99	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	4.02	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.05	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.00	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.13	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	4.15	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	4.09	มาก
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	4.06	มาก
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	4.01	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	4.16	มาก
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.00	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	4.10	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	4.05	มาก
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.08</b>	<b>มาก</b>
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	4.10	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.07	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มนิสิตปัจจุบัน เท่ากับ</b>	<b>4.05</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6.2 พบว่า กลุ่มนิสิตปัจจุบันที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06) มีค่าเท่ากับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 7 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา

ตารางที่ 7.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน		
คณะมนุษยศาสตร์	25	12.50
คณะวิทยาศาสตร์	19	9.50
คณะสังคมศาสตร์	43	21.50
คณะพลศึกษา	23	11.50
คณะแพทยศาสตร์	1	0.50
คณะศิลปกรรมศาสตร์	19	9.50
คณะกายภาพบำบัด	10	5.00
คณะเศรษฐศาสตร์	20	10.00
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	1	0.50
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	22	11.00
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	4	2.00
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	10	5.00
ศูนย์บริการวิชาการ	2	1.00
ไม่สังกัด	1	0.50
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7.1 พบว่า กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.50

ตารางที่ 7.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.33	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.27	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	4.31	มากที่สุด
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	4.39	มากที่สุด
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.36	มากที่สุด
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	4.44	มากที่สุด
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.46	มากที่สุด
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.43	มากที่สุด
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.51	มากที่สุด
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	4.45	มากที่สุด

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	4.37	มากที่สุด
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	4.19	มาก
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	4.11	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	4.51	มากที่สุด
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.21	มากที่สุด
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	4.31	มากที่สุด
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	4.35	มากที่สุด
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	4.48	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.50	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา เท่ากับ</b>	<b>4.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7.2 พบว่า กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) มีค่าเท่ากับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 8 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 8.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
บริษัท / ร้านค้า	46	88.46
อื่นๆ	6	11.54
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8.1 พบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไปที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบริษัท/ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 88.46

ตารางที่ 8.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มบุคคลทั่วไป

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.68</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.67	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.69	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.69	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.75</b>	<b>มาก</b>
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	3.88	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.73	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	3.80	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	3.73	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.73	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.73	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.65	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.41</b>	<b>มาก</b>
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	3.53	มาก
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.36	ปานกลาง
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	3.50	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	3.53	มาก
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.42	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	3.46	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	3.09	ปานกลาง
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	3.76	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.78	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มบุคคลทั่วไป เท่ากับ</b>	<b>3.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8.2 พบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไปที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41) ตามลำดับ



## ส่วนที่ 9 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1.	<p><b>ส่วนการคลัง</b></p> <p>1.1 ได้รับความดูแลเป็นอย่างดี อาจจะมีการเปลี่ยนระบบและหลักเกณฑ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับคลาดเคลื่อนในภาพรวมก็ยังสามารถรับได้ในระดับหนึ่ง</p> <p>1.2 ควรปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการที่ดี</p> <p>1.3 ควรเพิ่มจิตสาธารณะ จิตอาสาในการทำงาน</p> <p>1.4 เพิ่มความสุภาพในการให้บริการ</p> <p>1.5 เมื่อทำงานผิดพลาด ล่าช้า ควรยอมรับและแก้ปัญหาให้เร็วที่สุด</p> <p>1.6 ควรมีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสให้มากขึ้น</p>
2.	<p><b>ส่วนส่งเสริมและบริการการศึกษา</b></p> <p>2.1 ได้รับความดูแลเป็นอย่างดี อาจจะมีการเปลี่ยนระบบและหลักเกณฑ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับคลาดเคลื่อน ในภาพรวมก็ยังสามารถรับได้ในระดับหนึ่ง</p> <p>2.2 ขอชื่นชมเรื่องการประสานงานที่รวดเร็ว</p> <p>2.3 ให้บริการดี รวดเร็ว</p> <p>2.4 การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในแต่ละภาคส่วนนั้น ค่อนข้างติดต่อได้ยากและบางครั้งให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะส่วนบริการการศึกษา อีกทั้งการดำเนินงานค่อนข้างล่าช้า แม้จะเป็นหน่วยงานภาครัฐ แต่ก็สามารถทำงานได้รวดเร็วอย่างภาคเอกชนได้</p>
3.	<p><b>ส่วนกิจการนิสิต</b></p> <p>3.1 ได้รับความดูแลเป็นอย่างดี อาจจะมีการเปลี่ยนระบบและหลักเกณฑ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับคลาดเคลื่อนในภาพรวมก็ยังสามารถรับได้ในระดับหนึ่ง</p> <p>3.2 ควรปรับปรุงการให้บริการ</p>
4.	<p><b>ส่วนทรัพยากรบุคคล</b></p> <p>4.1 มีเจ้าหน้าที่บางราย การให้บริการยังไม่กระตือรือร้น ระยะเวลาการรับ – ส่งเอกสารนานเกินไป และขาดการจัดการเรื่องสำคัญ บางครั้งอาจไม่ทันเวลาและเกิดความเสียหาย</p> <p>4.2 ควรทำงานให้รวดเร็ว ติดตามงานให้ตรงเวลาโดยเฉพาะเรื่องการขอตำแหน่งทางวิชาการที่มีความล่าช้าเกินกำหนดหลายปี</p>
5.	<p><b>ส่วนพัฒนากายภาพ</b></p> <p>5.1 การจัดการจราจรสำหรับคนที่เพิ่งมาติดต่อครั้งแรก จะมีปัญหาสับสนบ้าง ควรจัดให้ รปภ. คอยแนะนำ</p> <p>5.2 หน่วยงาน รปภ.ให้ตรวจตรามากกว่านี้ โดยเฉพาะตอนเย็นตามโรงอาหารตามอาคารเรียน</p> <p>5.3 เรื่องระบบน้ำชอบไม่ไหล และปรับภูมิทัศน์รอบอาคาร</p> <p>5.4 ใช้บริการส่วนพัฒนากายภาพ ผ่านบริษัทที่ได้รับจ้างเหมาบริการ บริษัทยังขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานขาดความเป็นมืออาชีพ และทักษะความรู้ความสามารถ เสนอแนะให้มีการคัดเลือกผู้รับจ้างที่มีความรู้ความสามารถในการบริการจัดการได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดที่มหาวิทยาลัยจะได้รับ</p> <p>5.5 ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความปลอดภัยกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ</p> <p>5.6 ควรปรับปรุงระบบลิฟต์ในอาคารเนื่องจากมีสภาพเก่ามาก</p>

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
6.	<p>ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร</p> <p>6.1 ขอชื่นชมเรื่องการประสานงานที่รวดเร็ว</p>
7.	<p>ส่วนแผนและยุทธศาสตร์</p> <p>7.1 ขอชื่นชมเรื่องการประสานงานที่รวดเร็ว</p>
8.	<p>ฝ่ายข้อมูลทรัพยากร</p> <p>8.1 การใช้ระบบ ERP ยังมีความไม่คล่องตัวเรื่องการเบิกจ่ายเงิน</p> <p>8.2 SWU-ERP ยังไม่เปิดใช้ทั้งระบบ</p> <p>8.3 ควรยกเลิกระบบ ERP</p> <p>8.4 ระบบ ERP ทำให้งานล่าช้ากว่าเดิมควรปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม และควรแจ้งการปิด period ตั้งแต่เนิ่นๆ ไม่ใช่แจ้งวันศุกร์ตอนบ่ายแล้วปิดกะทันหันเพราะงานเยอะมาก ทำให้ทันแล้วในกรณีทำให้ทันระบบเปิด period ทหาวิธีแก้ไขด้วย</p> <p>8.5 ขอให้ทางผู้รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับระบบ SWU-ERP ช่วยดูแลระบบให้เรียบร้อยทำความเข้าใจมาก่อนแต่ละขั้นตอนเพราะเวลาสอบถามเกี่ยวกับระบบมักจะทำให้คำตอบที่ไม่ตรงกัน</p> <p>8.6 ระบบการทำงานของERP ต้องมีข้อมูลและคู่มือการทำงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และจบในขั้นตอนเดียว ไม่หลายขั้นตอนในการทำงาน</p>
9.	<p>อื่นๆ</p> <p>9.1 ดี</p> <p>9.2 ห้องน้ำชั้น 3B และ ชั้น 1 ที่ทำการปรับปรุงใหม่ สวยงามแต่สายฉีดเสียใช้งานไม่ได้ ชักโครกกดไม่ลง เสียตายงบประมาณที่ใช้ไปแล้วงานที่ไม่มีคุณภาพ</p> <p>9.3 งานบริการ คือ งานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ ดังนั้นควรมีทักษะ และจิตเจิด้านการบริการ</p> <p>9.4 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ แต่ละหน่วยงานได้ดีค่ะ แต่บางงานที่อาจจะเกี่ยวข้องมากกว่า 1 หน่วย เจ้าหน้าที่ไม่สามารถประสานงานข้ามหน่วย ทำให้ผู้มาติดต่อต้องติดต่อกลับไปกลับมา เสียเวลาและหาข้อสรุปไม่ได้ค่ะ ถ้าเจ้าหน้าที่หน้างานประสานไปเลย โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ปลายทางร่วมกันคือ งานของมหาวิทยาลัย น่าจะดีมากค่ะ</p> <p>9.5 อยากให้เจ้าหน้าที่เลิกหวั่นเวลาไปสอบถามข้อมูล เพราะคนที่ไม่ถามไม่รู้ทุกคน เพราะถ้ารู้คงไม่ถามเจ้าหน้าที่หรือรบกวนเวลาค่ะ อยากให้มีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่ะ</p> <p>9.6 ควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ</p> <p>9.7 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลดำเนินงานเพื่อความสะดวกแก่นิสิตที่มาขอใช้บริการ</p> <p>9.8 ทางมหาวิทยาลัยมีความใส่ใจต่อด้านสุขภาพจิตของนิสิตแต่ไม่มีให้บุคลากรอยากให้มีเพิ่ม ส่วนนี้ให้กับบุคลากรเนื่องจากสุขภาพจิตก็สิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน</p> <p>9.9 ในด้านการบริการน่าจะมีการลงคะแนนแบบ รายละเอียดลงถึงหน่วยงาน เช่น หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีหน่วยงานใดที่ควรปรับปรุงด้านใด เพราะถ้ามองในภาพรวมจะมองว่าการบริการมากแต่อาจมีหน่วยงานบางหน่วยงานต้องทำการปรับปรุง</p>

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	<p>9.10 ขอให้เพิ่มโต๊ะอาหาร</p> <p>9.11 ต้องการโต๊ะและที่นั่งในโรงอาหาร โภชนาการสีเขียวเพิ่มและเปลี่ยนแบบโต๊ะอาหารเพราะนั่งแล้วหนีบกระโปรงขาด</p> <p>9.12 อยากให้เปลี่ยนโต๊ะและเก้าอี้ที่โรงอาหารโภชนาการสีเขียวเนื่องจากมีเก้าอี้ แต่เป็นจำนวนมาก</p> <p>9.13 เมื่อไหร่แอร์จะปรับปรุง ให้เรียบริ้อย มั่นร้อนค่ะ ชั้น 2 ปกติมีแอร์ แต่แอร์เสียค่ะ ซ่อมแซมด่วนค่ะ</p> <p>9.14 แอร์ของโรงอาหารโภชนาการสีเขียวเมื่อไหร่จะซ่อมเสร็จร้อน อบ มากจนขี้เกียจ/ น้ำจากร้านค้าเสียเนื่องจากอากาศร้อนและอบอ้าวมาก (เมื่อไหร่ แอร์จะเสร็จ)</p> <p>9.15 แนะนำให้เปลี่ยนป้ายแนะนำหน่วยงานต่างๆในสำนักงานอธิการบดีให้เป็นปัจจุบัน</p>

ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี  
ประจำปี 2561 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ