



รายงาน

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปี 2563

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สิงหาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสารสนเทศ (SWU-ERP) และใช้ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 เพื่อตอบผลการดำเนินงานตามโครงการของแผนปฏิบัติงานสำนักงานอธิการบดี รอบ 6 เดือน ในประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ ในตัวชี้วัด KPI-6 และ KPI-7 และเพื่อตอบตัวชี้วัดสมดุล 4 มิติ

เนื่องจากปี 2563 มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) ในประเทศไทย ทำให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้เพียง 159 คน

ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ลดลงจากปี 2562 ซึ่งมีผลสำรวจความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ในส่วนของการบริการด้านสารสนเทศ (ระบบ SWU - ERP) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยในปี 2563 มีการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายใน ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มบุคคลภายนอก ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจในระดับรองลงมา

ทั้งนี้ ในปี 2563 ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ในตัวชี้วัด KPI-6 และ KPI-7 ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 เนื่องจากจำนวนข้อมูลที่เก็บไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง และมีข้อจำกัดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19)

.....

**รายงานสรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2563**

.....

เพื่อให้การดำเนินงานในเรื่องผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดีเป็นไปอย่างมีระบบ และเกิดผลดีต่อสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2563 คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2563 ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 คน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร | รองประธานกรรมการ |
| 3. นายเนวิน เหล่าศรีสิน | กรรมการ |
| 4. นางสาวสุชิรา อินทรครรชิต | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ของคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี มีดังนี้

1. รวบรวมประเด็นและข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี
2. กำหนดเป้าหมายและขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจ
3. จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี
4. สรุปผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี
5. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อใช้ในการประเมินต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี

และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่
 - 1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ
 - 1.2 ผู้บริหาร
 - 1.3 บุคลากร (สายวิชาการ / สายปฏิบัติงาน)
2. เครื่องมือที่ใช้สำรวจ ได้แก่
 - 2.1 แบบสำรวจบุคลากร (ผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี)
 - ใช้แบบสำรวจ 4 ด้าน (5 ระดับ) /ด้านสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU – ERP)
 - 2.2 แบบสำรวจบุคคลภายนอก (ผู้ทรงคุณวุฒิและบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี)
 - ใช้แบบสำรวจ 4 ด้าน (5 ระดับ) /ด้านสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU – ERP)

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. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกและเก็บแบบสำรวจออนไลน์ ระหว่างวันที่ 4 มิถุนายน – 25 มิถุนายน 2563

5. คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2563 โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากร

ส่วนที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากร

ตารางที่ 1.1 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.81	มาก
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.86	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.85	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.71	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	3.92	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.77	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	3.78	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	3.78	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.94	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.96	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	3.87	มาก
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.85	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	3.84	มาก
3.4 พื้นที่ที่มีความสะอาด	4.03	มาก
3.5 ห้องนำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.79	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	4.08	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	3.72	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.81	มาก
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	3.81	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.82	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มบุคลากรภายในและภายนอกสำนักงานอธิการบดี เท่ากับ	3.85	มาก

จากตารางที่ 1.1 พบว่า กลุ่มบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81) และด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.1.1 แสดงผลความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย

ด้านระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.92	มาก
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	4.03	มาก
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	3.93	มาก
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.95	มาก
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	3.82	มาก
6. การให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	4.03	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	3.95	มาก

จากตารางที่ 1.1.1 พบว่า กลุ่มบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03) และการให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03) รองลงมา คือ ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95) ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล

(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92) และมีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	มาก
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.08	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.00	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	4.00	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.99	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	3.83	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.96	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	3.92	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.08	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.96	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.04	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	4.17	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	4.13	มาก
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	4.08	มาก
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	4.08	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	4.08	มาก
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.96	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	4.13	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	4.00	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.92	มาก
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	3.92	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.92	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี เท่ากับ	4.02	มาก

จากตารางที่ 1.2 พบว่า กลุ่มบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี ที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99) และ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2.1 แสดงผลความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี

ด้านระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	4.29	มาก
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	4.36	มาก
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	4.36	มาก
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตาม ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.29	มาก
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	4.36	มาก
6. การให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	4.36	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	4.36	มาก

จากตารางที่ 1.2.1 พบว่า กลุ่มบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็ว ในการประเมินผลของระบบ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36) ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36) มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36) การให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36) รองลงมา คือ ขั้นตอนการบันทึก ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29) และผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 แสดงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.77	มาก
1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.81	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว	3.66	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	3.93	มาก
2.2 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.73	มาก
2.3 สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	3.76	มาก
2.4 มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	3.73	มาก
2.5 เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.76	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.93	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.93	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม	3.83	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
3.2 มีป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.81	มาก
3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย เช่น Website Facebook Call Center	3.79	มาก
3.4 พื้นที่มีความสะอาด	4.02	มาก
3.5 ห้องน้ำมีความสะอาดและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.76	มาก
3.6 สภาพอาคารมีความปลอดภัย เช่น มีระบบดับเพลิง ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ	4.07	มาก
3.7 อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาขอใช้บริการ	3.67	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.80	มาก
4.1 ผลงานที่ได้รับบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	3.79	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.80	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีของกลุ่มบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี เท่ากับ	3.82	มาก

จากตารางที่ 1.3 พบว่า กลุ่มบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี ที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3.1 แสดงผลความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี

ด้านระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.80	มาก
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	3.93	มาก
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	3.80	มาก
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.85	มาก
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	3.65	มาก
6. การให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	3.93	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	3.83	มาก

จากตารางที่ 1.3.1 พบว่า กลุ่มบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93) และความเร็วในการประเมินผลของระบบ

(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93) รองลงมา คือ ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80) ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80) และมีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1	<p>ส่วนบริหารงานกลาง (งานการประชุม)</p> <p>1.1 ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการ</p> <p>1.2 ควรปรับปรุงเรื่องความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ</p> <p>1.3 หากคณะได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ส่วนบริหารงานกลางควรอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วเรื่องหนังสือที่เสนออธิการบดีลงนาม</p> <p>1.4 อยากให้ทุกส่วนงานมีการแจ้งขั้นตอนการทำงานหรือติดต่อและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น ส่วนบริหารงานกลางว่าจะส่งเรื่องอย่างไร ถ้าไปองค์กรฯต้องปฏิบัติอย่างไร</p>
2	<p>ส่วนการคลัง</p> <p>2.1 ควรอบรมบุคลากรให้มี service mind มากขึ้น</p> <p>2.2 การให้บริการของส่วนการคลังควรเป็นด้วยไมตรีจิต</p>
3	<p>ส่วนทรัพยากรบุคคล</p> <p>3.1 ควรปรับปรุงเรื่องความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่</p> <p>3.2 ควรปรับปรุงเรื่อง การตอบคำถาม การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน และการให้บริการ</p> <p>3.3 ควรปรับปรุงเรื่องความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการทำงาน</p> <p>3.4 ควรจะปรับเปลี่ยนผู้ทำงานเรื่องประกันสุขภาพ สิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง ทำประกันสุขภาพจะครบปี ยังไม่ได้ใบเสร็จมาเบิกส่วนต่าง</p> <p>3.5 ควรปรับปรุงการบริการด้านการสื่อสาร</p> <p>3.6 การปฏิบัติงานที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่ส่วนทรัพยากรบุคคล ในการปฏิบัติงานเรื่องใบเสร็จค่าประกันสุขภาพ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2562 ไม่มีการชี้แจงเหตุผลของความล่าช้า และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับใบเสร็จเพื่อนำมาเบิกในปีงบประมาณ 2563 ได้ทัน</p>
4	<p>ส่วนพัฒนากายภาพ</p> <p>4.1 ส่วนพัฒนากายภาพ วิสัยทัศน์ในการรักษาสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยแยะ ตัดต้นไม้จนโล่งไม่ดูแลพื้นที่สีเขียวให้สวยงาม</p> <p>4.2 ฝาท่อระบายน้ำที่โรงอาหารหน้าโรงเรียนสาธิต (ข้างร้าน 7-11) เป็นพลาสติกรับน้ำหนักคนเดินไม่ได้ อันตรายมากยิ่งช่วงเปิดเทอมนักเรียนเยอะ ควรปรับเปลี่ยน</p> <p>4.3 ไม่มีห้องน้ำไว้ให้บริการ นอกจากจะต้องไปใช้ที่ลานจอดรถ</p>

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5	<p>ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ</p> <p>5.1 ขอชื่นชมฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ที่มีการให้บริการที่รวดเร็ว เอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ</p>
6	<p>อื่นๆ</p> <p>6.1 ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงานข้อมูลภายในส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลการจ่ายประกันสังคม หากส่วนทรัพยากรบุคคลต้องการ ควรประสานงานขอข้อมูลที่ส่วนการคลัง ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ของคณะต้องขอข้อมูลเอง</p> <p>6.2 อยากให้หน่วยงานส่วนกลางต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลทั้งของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นิสิตไว้ในระบบที่ตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและมีการปรับปรุงข้อมูลทุกปี และผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลได้ทันที</p> <p>6.3 การให้บริการแบบ service mind การบริหารแบบ one stop service</p> <p>6.4 ควรมีการจัดการงานให้รวดเร็วและเดือดร้อนต่อบุคลากรให้น้อยที่สุด เช่น การรอใบเสร็จค่าประกันสุขภาพที่รอเกือบครบปีถูกรอการสมัครโดยให้บุคลากรสำรองจ่ายไปก่อน แต่ใบเสร็จได้รับมาเพื่อเบิกเงินคืนช้ามาก ๆ ในเมื่อเป็นการเบิกจากสวัสดิการควรมีการตัดยอดจากค่าสวัสดิการเลยไม่ควรให้บุคลากรมาสำรองจ่ายก่อนแต่ให้รอใบเสร็จนานมาก 2 รอบปีแล้ว ส่วนทรัพยากรบุคคลกับส่วนการคลังควรมีการประสานงานกันที่ดีกว่านี้</p> <p>6.5 การบริการให้ความรู้และแนะนำได้ดีมาก</p>