



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2
(ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563)



กรกฎาคม 2563

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

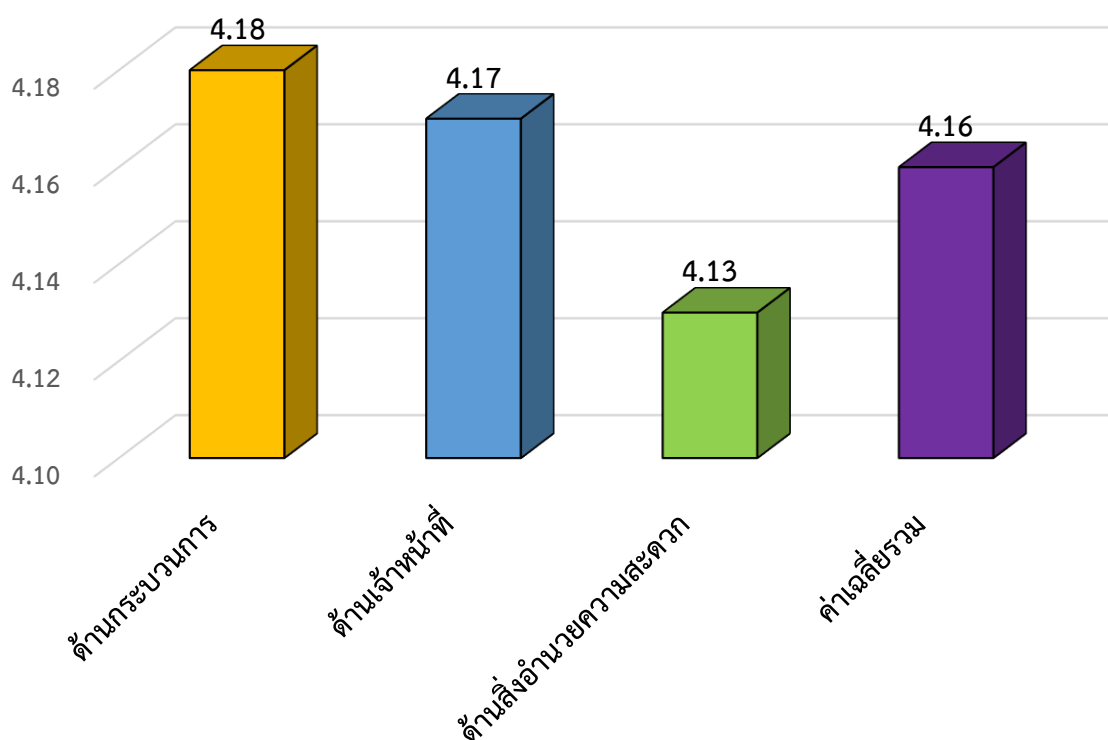
Director's Office Division, Computer Center, Srinakharinwirot University

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2 (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รอบ 6 เดือน (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจขององค์กร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 33 คน โดยผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ รายละเอียดดังนี้

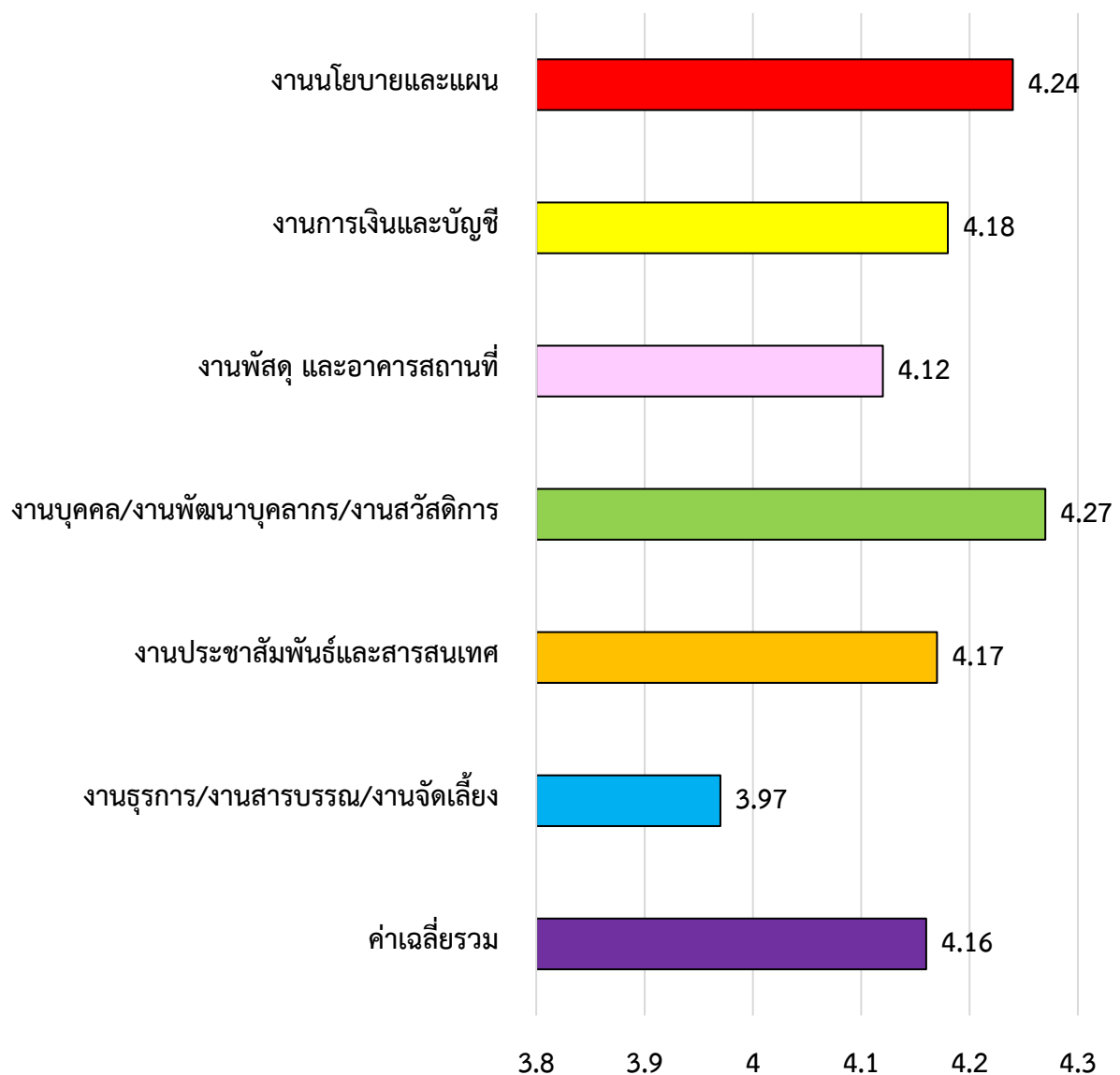
1) ผลการประเมินความความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ร้อยละ 83.22) โดยสามารถแบ่งตามรายด้านการให้บริการเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	ด้านกระบวนการ	4.18	83.64%	พึงพอใจมาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่	4.17	83.33%	พึงพอใจมาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	82.69%	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	83.22%	พึงพอใจมาก



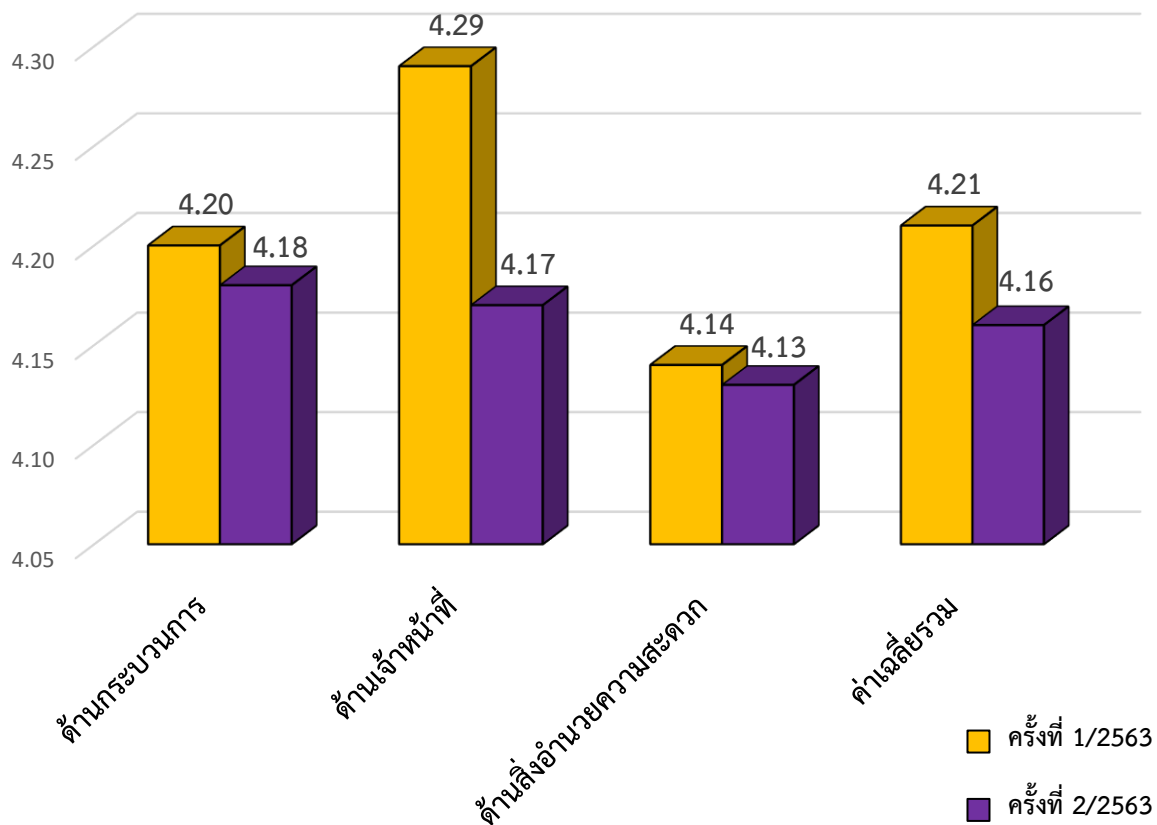
2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามงานภายในสำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักคอมพิวเตอร์ รายละเอียดดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	งานนโยบายและแผน	4.24	84.90%	พึงพอใจมาก
2.	งานการเงินและบัญชี	4.18	83.67%	พึงพอใจมาก
3.	งานพัสดุ และอาคารสถานที่	4.12	82.32%	พึงพอใจมาก
4.	งานบุคคล/งานพัฒนาบุคลากร/งานสวัสดิการ	4.27	85.47%	พึงพอใจมาก
5.	งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	4.17	83.48%	พึงพอใจมาก
6.	งานธุรการ/งานสารบรรณ/งานจัดเลี้ยง	3.97	79.36%	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	83.22%	พึงพอใจมาก

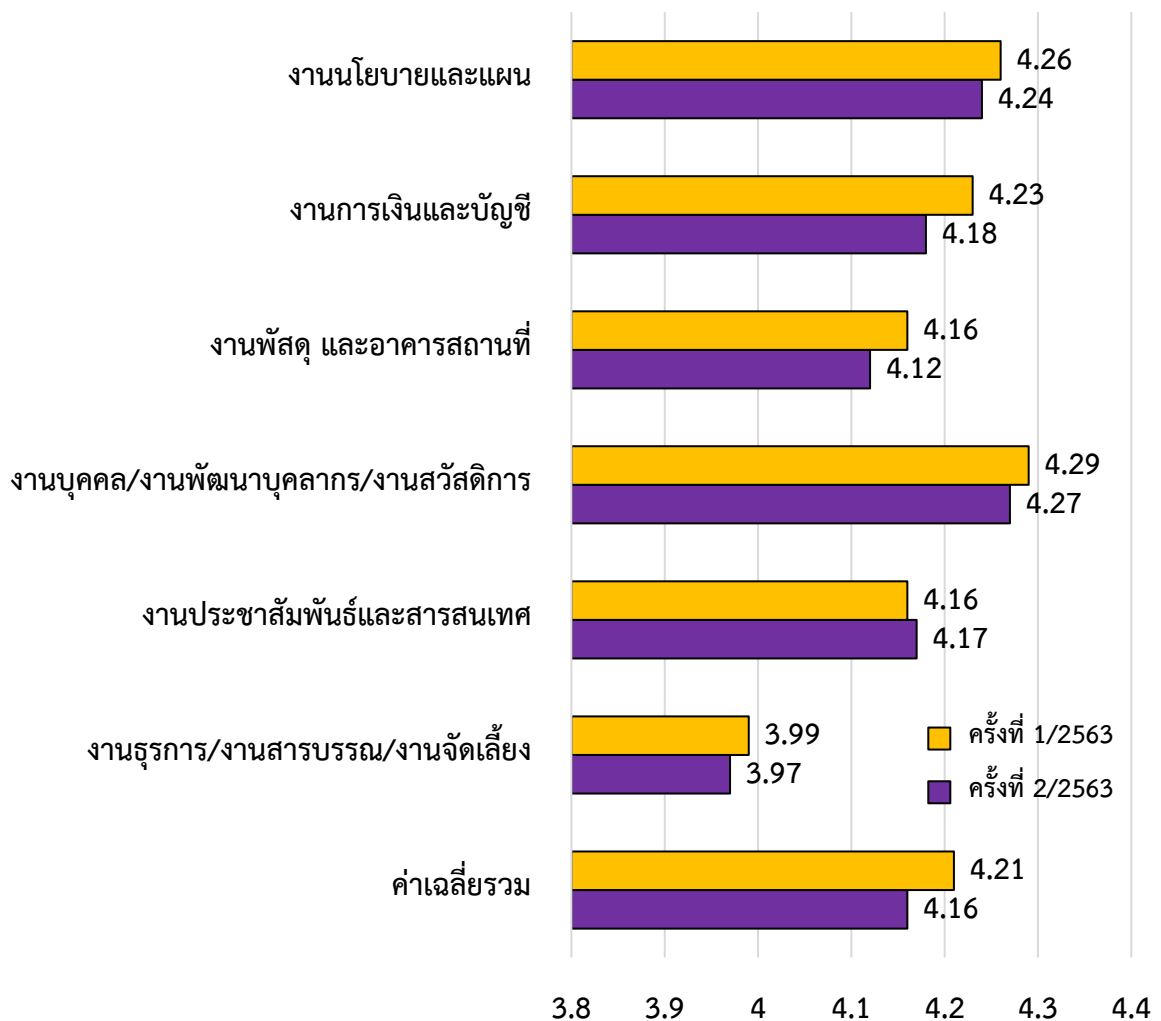


3) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 1/2563 และครั้งที่ 2/2563 โดยสามารถแบ่งเป็นภาพรวมและรายด้านการให้บริการ ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ครั้งที่ 1/2563			ครั้งที่ 2/2563		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	ด้านกระบวนการ	4.20	83.93%	พึงพอใจมาก	4.18	83.64%	พึงพอใจมาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่	4.29	85.86%	พึงพอใจมาก	4.17	83.33%	พึงพอใจมาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	82.89%	พึงพอใจมาก	4.13	82.69%	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	84.23%	พึงพอใจมาก	4.16	83.22%	พึงพอใจมาก



ด้าน ที่	ด้าน	ครั้งที่ 1/2563			ครั้งที่ 2/2563		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	งานนโยบายและแผน	4.26	85.16%	พึงพอใจมาก	4.24	84.90%	พึงพอใจมาก
2.	งานการเงินและบัญชี	4.23	84.70%	พึงพอใจมาก	4.18	83.67%	พึงพอใจมาก
3.	งานพัสดุ และอาคาร สถานที่	4.16	83.26%	พึงพอใจมาก	4.12	82.32%	พึงพอใจมาก
4.	งานบุคคล/งานพัฒนา บุคลากร/งานสวัสดิการ	4.29	85.74%	พึงพอใจมาก	4.27	85.47%	พึงพอใจมาก
5.	งานประชาสัมพันธ์และ สารสนเทศ	4.16	83.18%	พึงพอใจมาก	4.17	83.48%	พึงพอใจมาก
6.	งานธุรการ/งานสาร บรรณ/งานจัดเลี้ยง	3.99	79.85%	พึงพอใจมาก	3.97	79.36%	พึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	84.23%	พึงพอใจมาก	4.16	83.22%	พึงพอใจมาก



สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	1
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2.....	6
ชื่อกิจกรรม.....	6
ความเป็นมา	6
วัตถุประสงค์.....	6
ระยะเวลาดำเนินการ	6
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	6
ผลผลิต	6
ผลลัพธ์.....	6
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	7
สรุปตัวชี้วัดโครงการ	7
การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
การรวบรวมข้อมูล.....	9
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	11
ภาคผนวก.....	22
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์	
ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2.....	23

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ
สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2
(ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563)

ชื่อกิจกรรม

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2

ความเป็นมา

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบสมดุลง 4 มิติ ระดับมหาวิทยาลัย และคณะ/ส่วนงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มิติ 1 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดที่ 1.7 ความพึงพอใจของ
บุคลากรต่อระบบการบริหารงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย/ส่วนงาน โดยต้องการข้อมูลค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจของบุคลากรที่รับบริการต่อการบริหารงานในภาพรวมของส่วนงาน ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจของบุคลากรที่รับบริการต่อการบริหารงานในภาพรวมของสำนักงานผู้อำนวยการที่เป็นแนวทางในการ
พัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจขององค์กร

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ รอบ 6 เดือน (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) เพื่อเป็นแนวทางใน
การพัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจขององค์กร

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ร้อยละของจำนวนบุคลากรผู้ให้ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ทั้งหมด
- ร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลผลิต

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2

ผลลัพธ์

สำนักคอมพิวเตอร์นำผลการสำรวจฯ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและการทำงานของบุคลากร
ให้มีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจขององค์กรและสามารถตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการได้มากขึ้น

ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

สรุปตัวชี้วัดโครงการ

ค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนบุคลากรผู้ให้ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

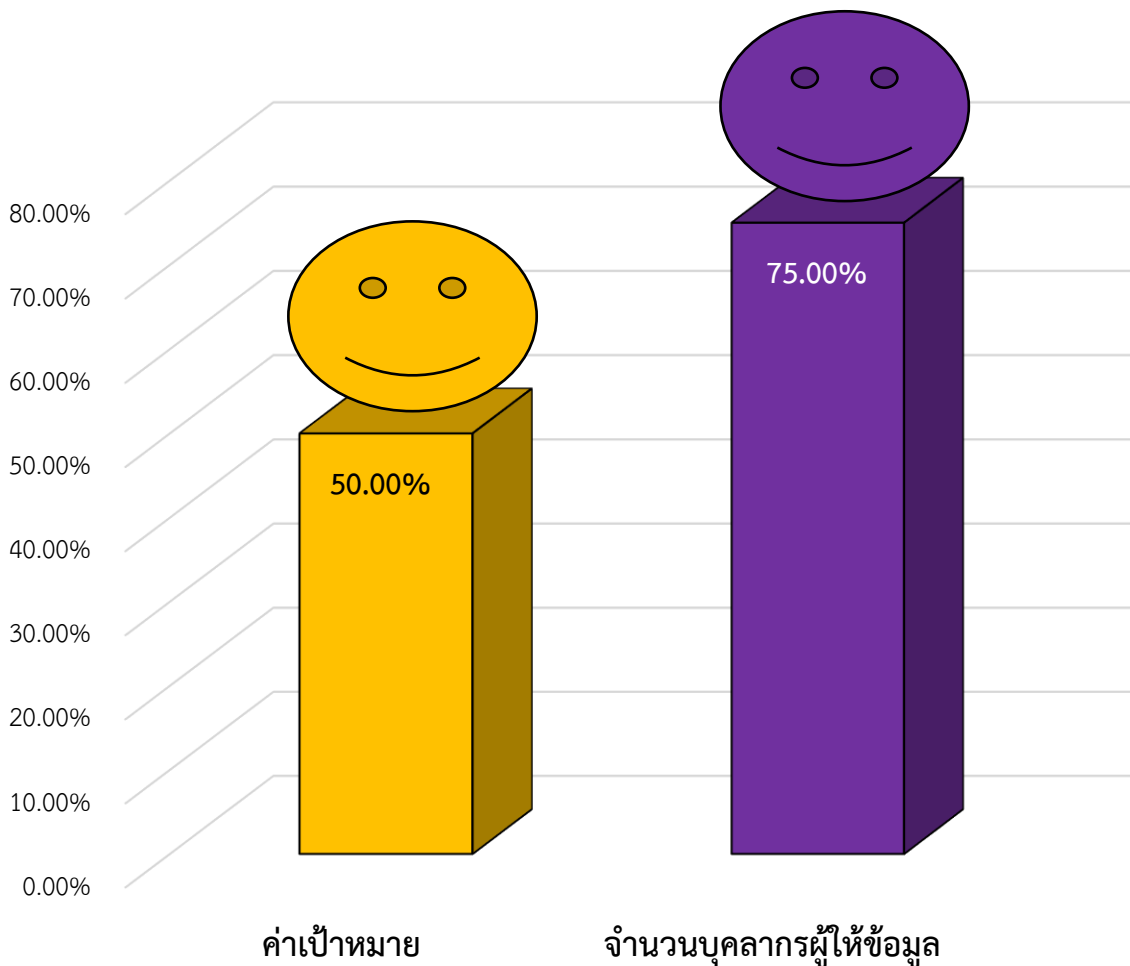
ของจำนวนบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

ผลประเมิน : บุคลากรผู้ให้ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์

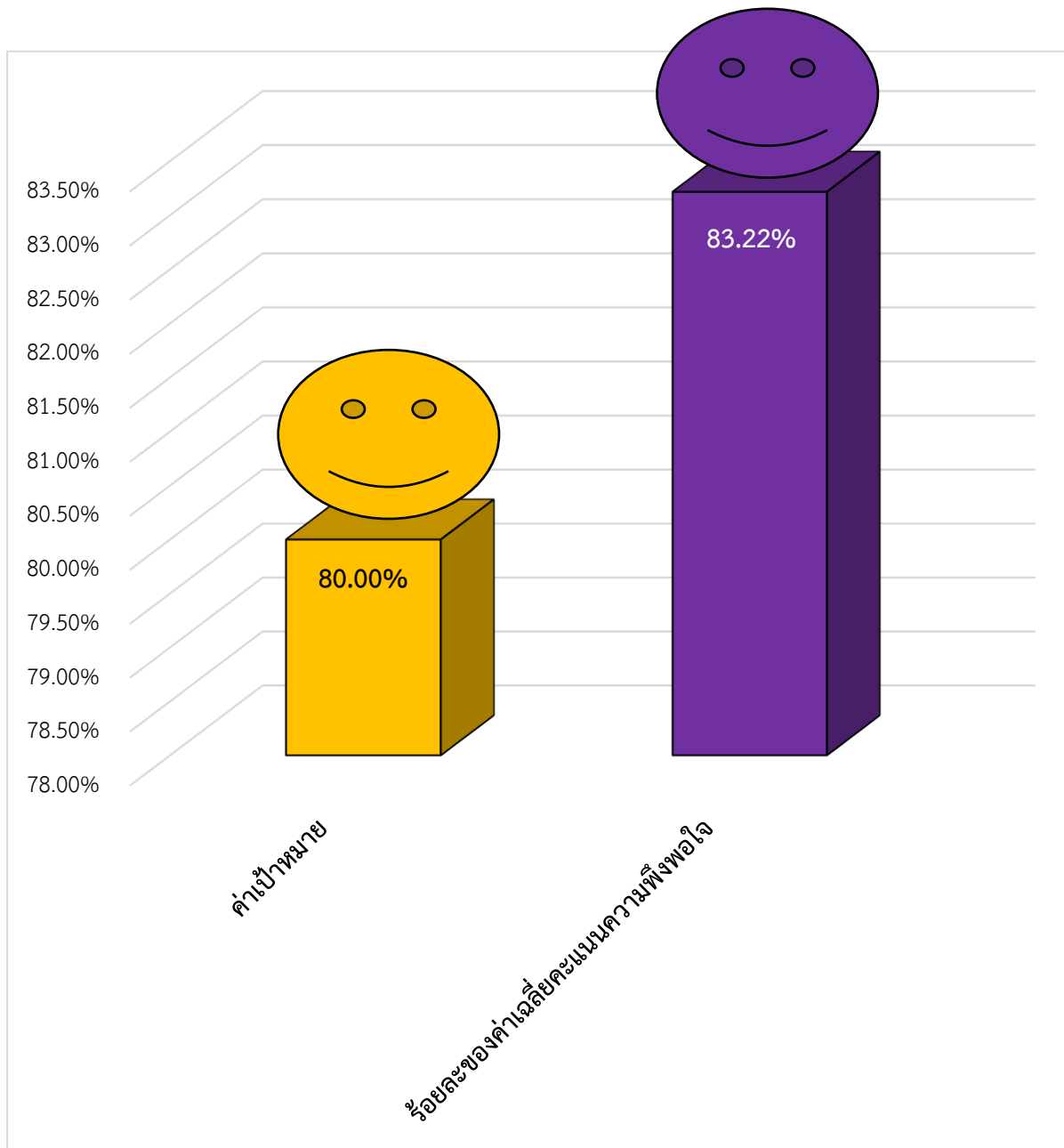
จำนวน 33 คน จากบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 44 คน

คิดเป็นร้อยละ 75.00



ค่าเป้าหมาย : ร้อยละของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลประเมิน : ผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4.16
คิดเป็นร้อยละ 83.22



การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2 (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) โดยมีระยะเวลาการสำรวจในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีผู้รับบริการร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 33 คน ซึ่งการสำรวจรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการ
- ด้านเจ้าหน้าที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ทั้ง 3 ด้าน มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยให้ผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์กรอกความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2562 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ ซึ่งมีการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด	4.51 – 5.00	90.01 – 100.00
พึงพอใจมาก	3.51 – 4.50	70.01 – 90.00
พึงพอใจปานกลาง	2.51 – 3.50	50.01 – 70.00
พึงพอใจน้อย	1.51 – 2.50	30.01 – 50.00
พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.50	20.00 – 30.00

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

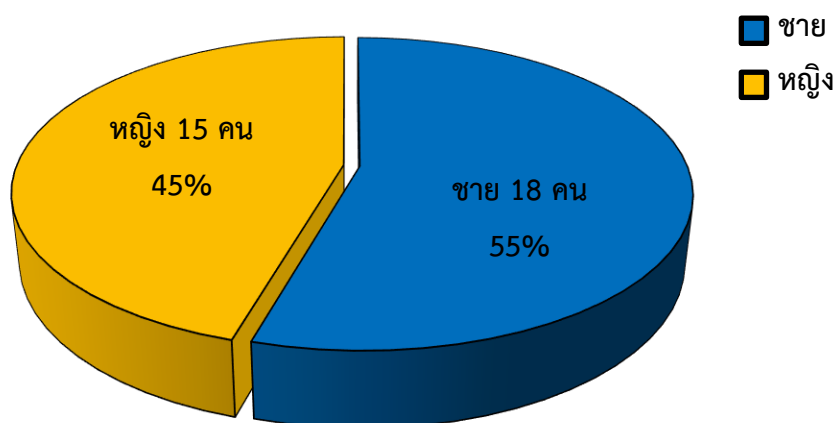
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีการดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

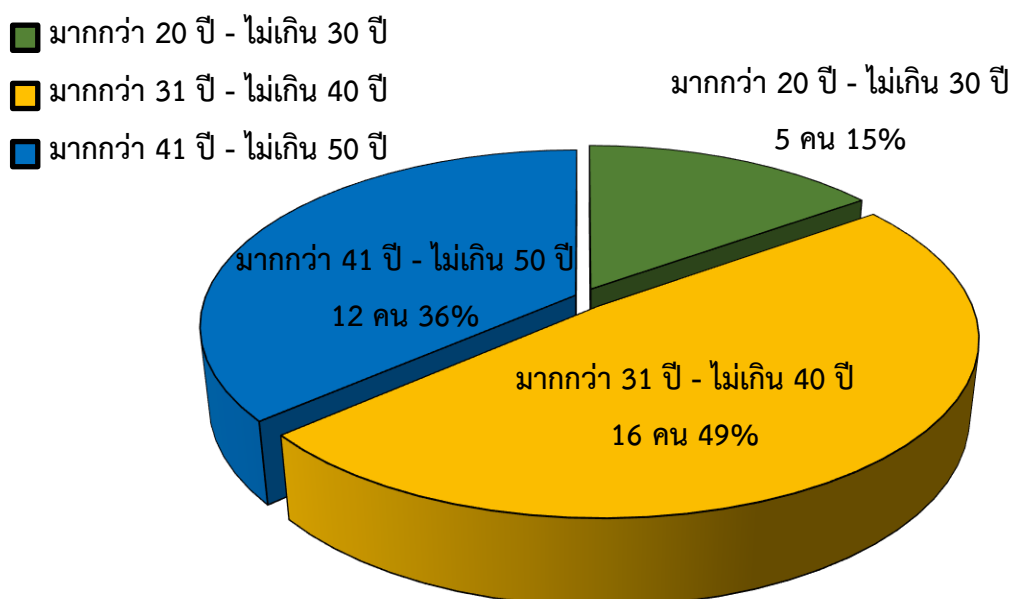
ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	18	54.55%
หญิง	15	45.45%



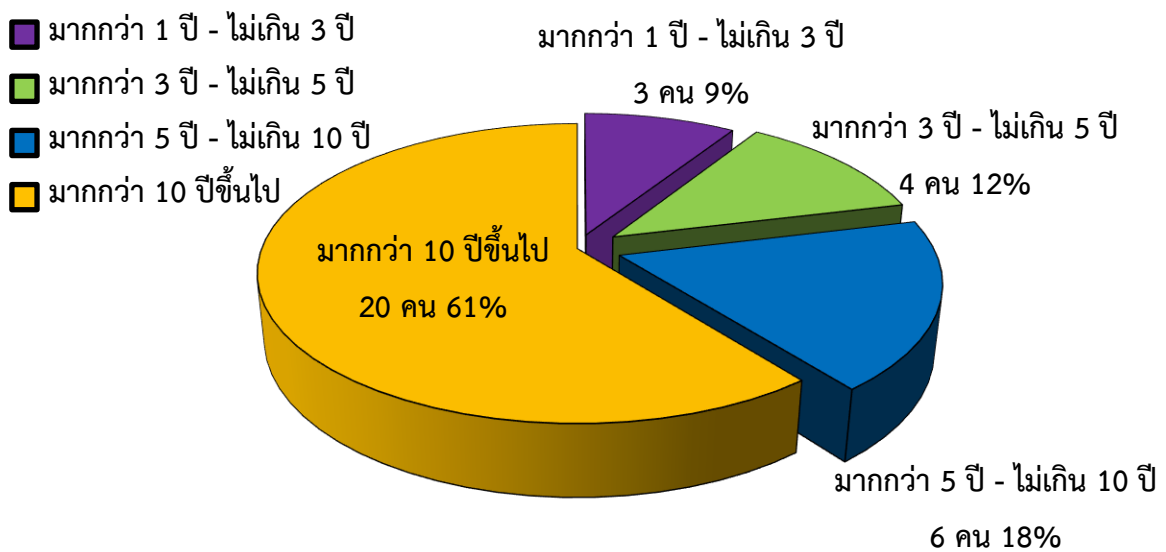
ตารางที่ 2 ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
มากกว่า 20 ปี - ไม่เกิน 30 ปี	5	15.15%
มากกว่า 31 ปี - ไม่เกิน 40 ปี	16	48.48%
มากกว่า 41 ปี - ไม่เกิน 50 ปี	12	36.36%
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	-	-



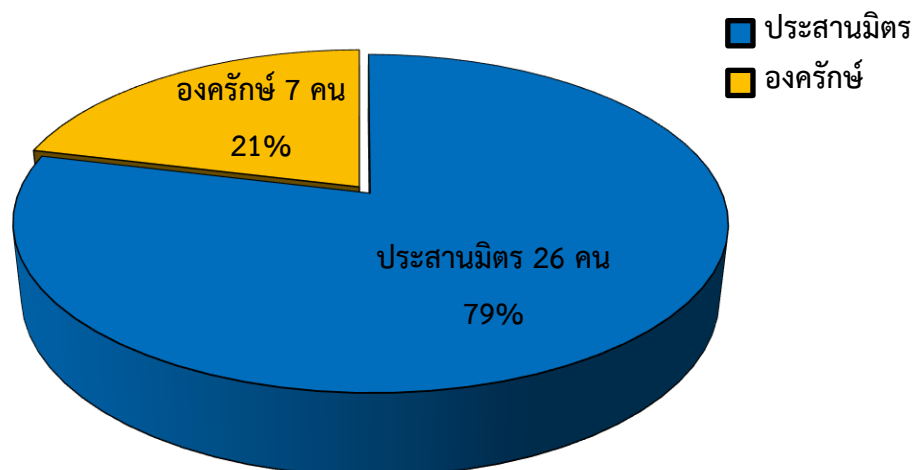
ตารางที่ 3 ข้อมูลระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
มากกว่า 1 ปี - ไม่เกิน 3 ปี	3	9.09%
มากกว่า 3 ปี - ไม่เกิน 5 ปี	4	12.12%
มากกว่า 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี	6	18.18%
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	20	60.60%



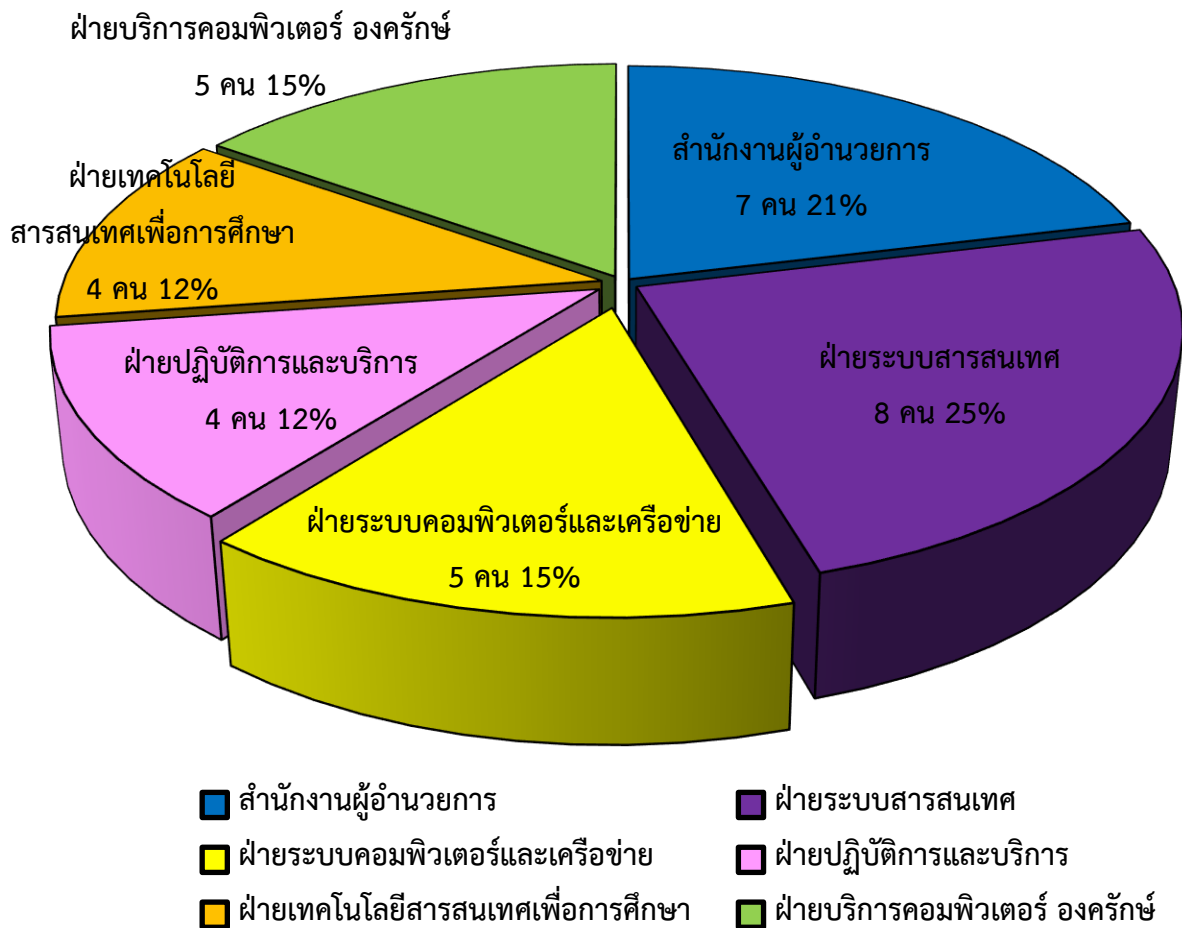
ตารางที่ 4 ข้อมูลสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

สังกัดฝ่าย	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประสานมิตร	26	78.78%
องค์กรักษ์	7	21.21%



ตารางที่ 5 ข้อมูลสังกัดฝ่ายของผู้ตอบแบบสำรวจ

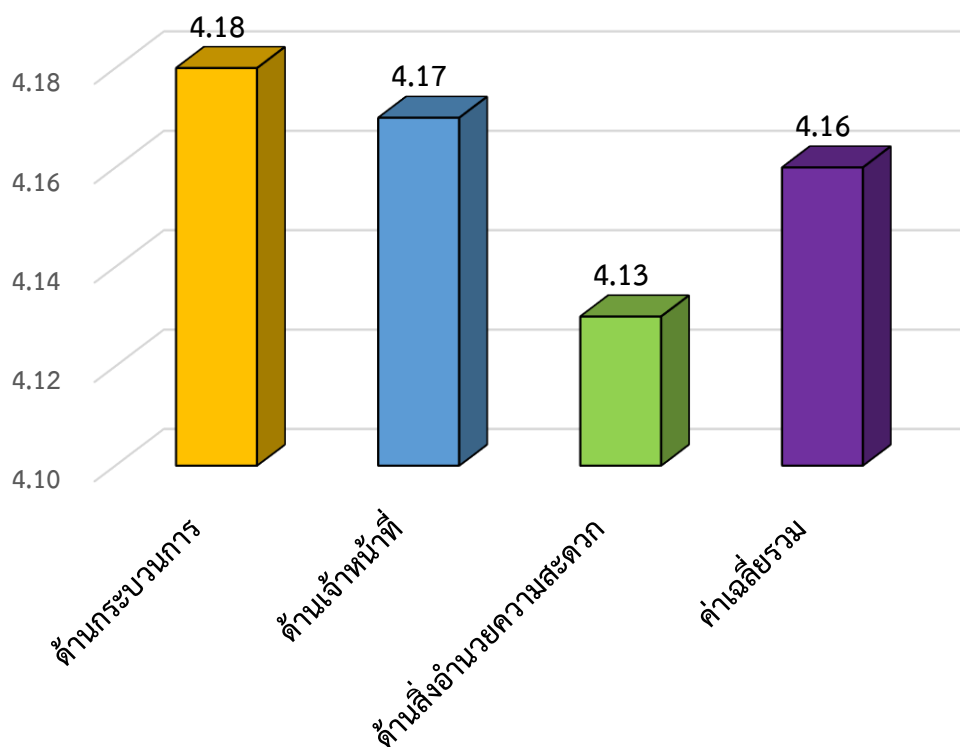
สังกัดฝ่าย	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักงานผู้อำนวยการ	7	21.21%
ฝ่ายระบบสารสนเทศ	8	24.24%
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	5	15.15%
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ	4	12.12%
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	4	12.12%
ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรักษ์	5	15.15%



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

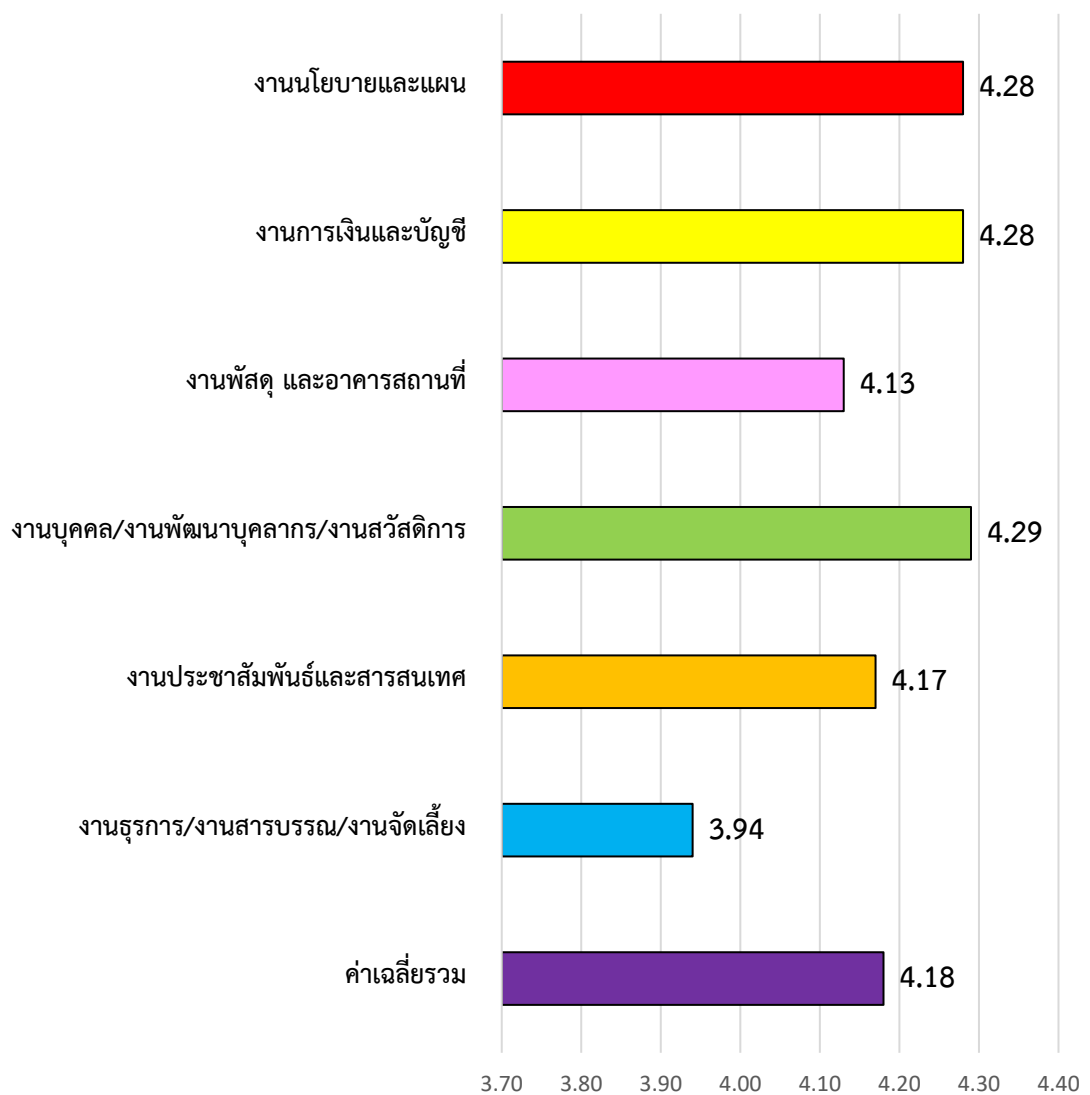
ตารางที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ (มีกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีความโปร่งใส)	4.18	83.64%	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ/เป็นมิตร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน)	4.17	83.33%	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (มีการนำเทคโนโลยี/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ)	4.13	82.89%	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	83.22%	พึงพอใจมาก



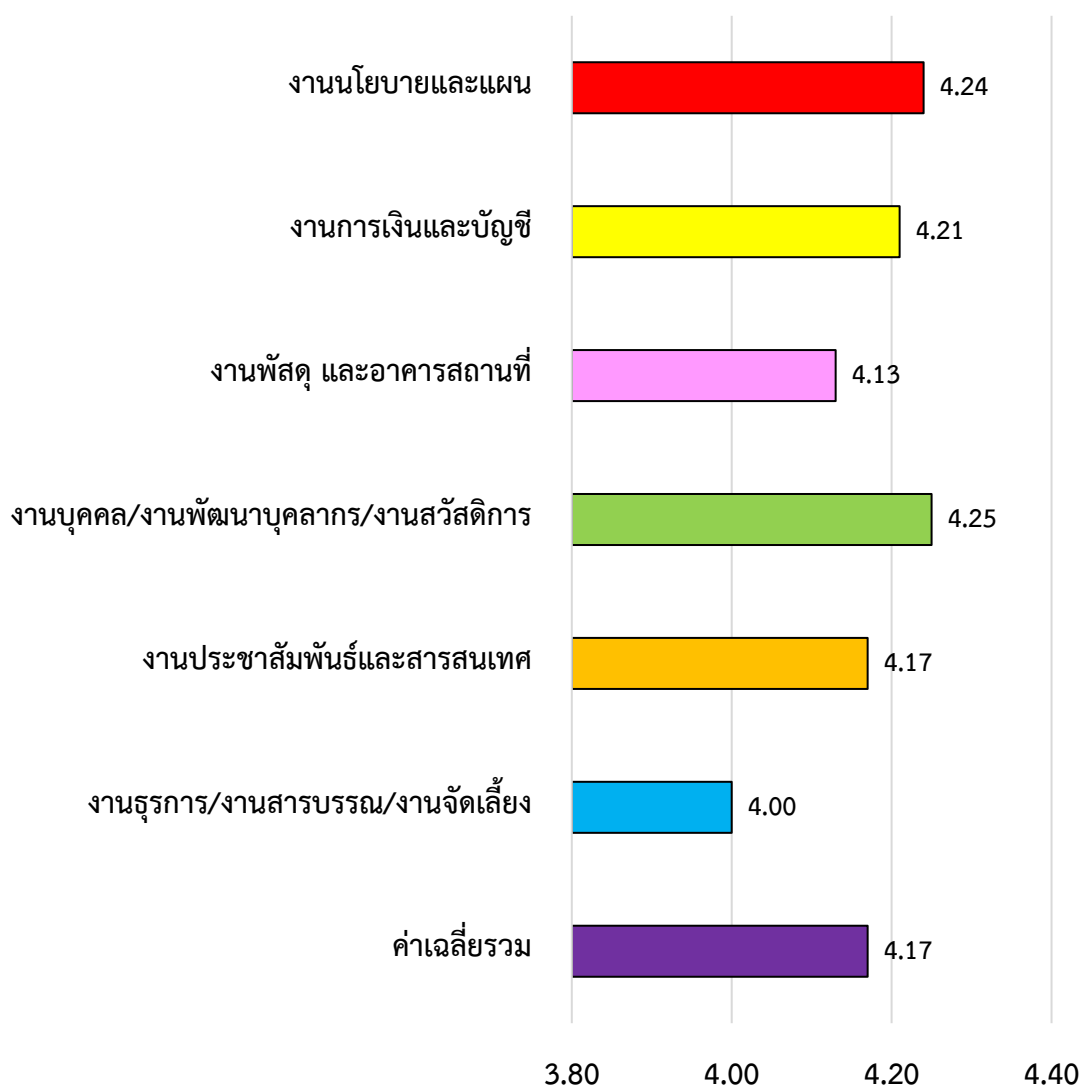
ตารางที่ 7 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามงาน

งาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานนโยบายและแผน	4.28	85.63%	พึงพอใจมาก
งานการเงินและบัญชี	4.28	85.63%	พึงพอใจมาก
งานพัสดุ และอาคารสถานที่	4.13	82.58%	พึงพอใจมาก
งานบุคคล/งานพัฒนาบุคลากร/งานสวัสดิการ	4.29	85.81%	พึงพอใจมาก
งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	4.17	83.33%	พึงพอใจมาก
งานธุรการ/งานสารบรรณ/งานจัดเลี้ยง	3.94	78.71%	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	83.64%	พึงพอใจมาก



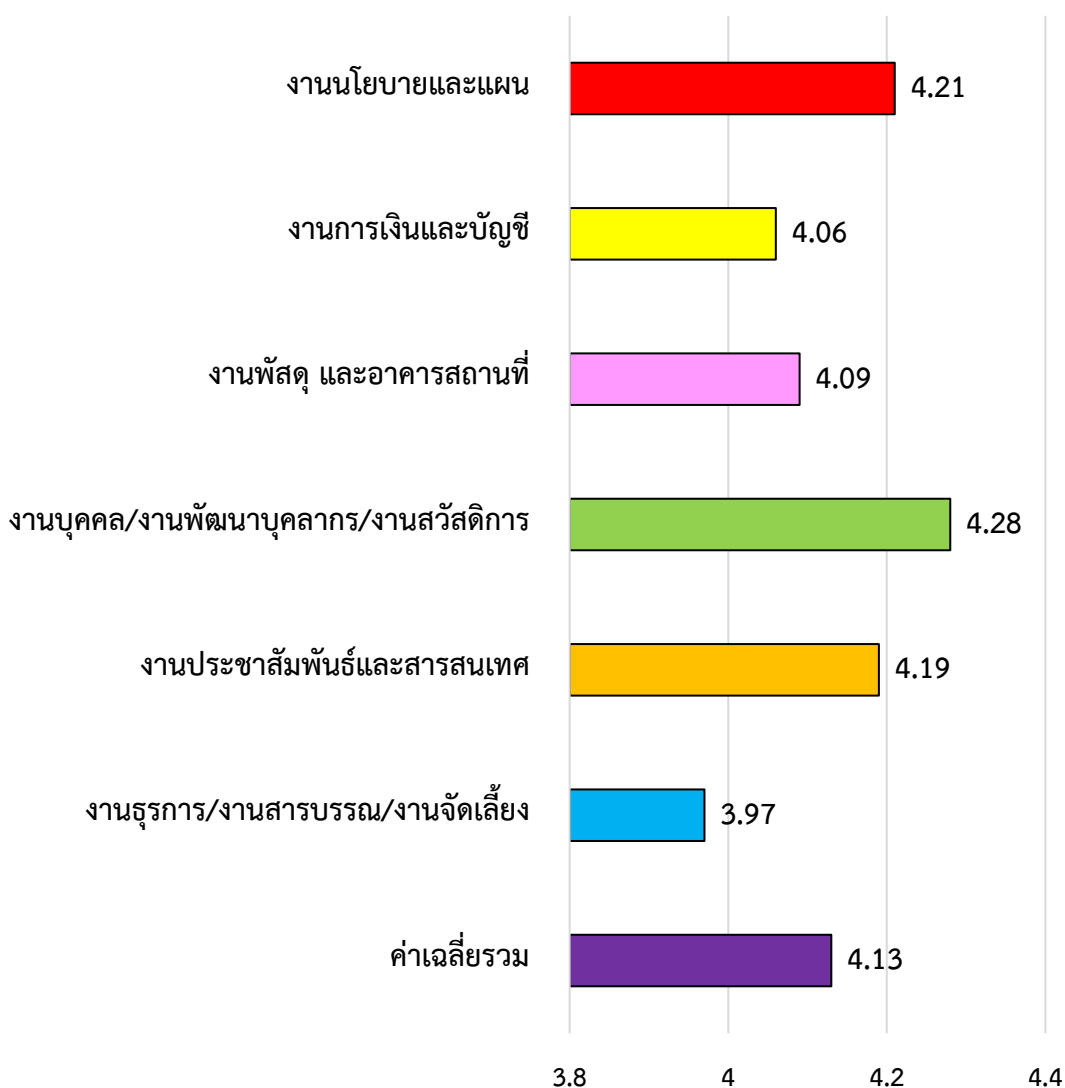
ตารางที่ 8 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามงาน

งาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานนโยบายและแผน	4.24	84.85%	พึงพอใจมาก
งานการเงินและบัญชี	4.21	84.24%	พึงพอใจมาก
งานพัสดุ และอาคารสถานที่	4.13	82.50%	พึงพอใจมาก
งานบุคคล/งานพัฒนาบุคลากร/งานสวัสดิการ	4.25	85.00%	พึงพอใจมาก
งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	4.17	83.33%	พึงพอใจมาก
งานธุรการ/งานสารบรรณ/งานจัดเลี้ยง	4.00	80.00%	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	83.33%	พึงพอใจมาก



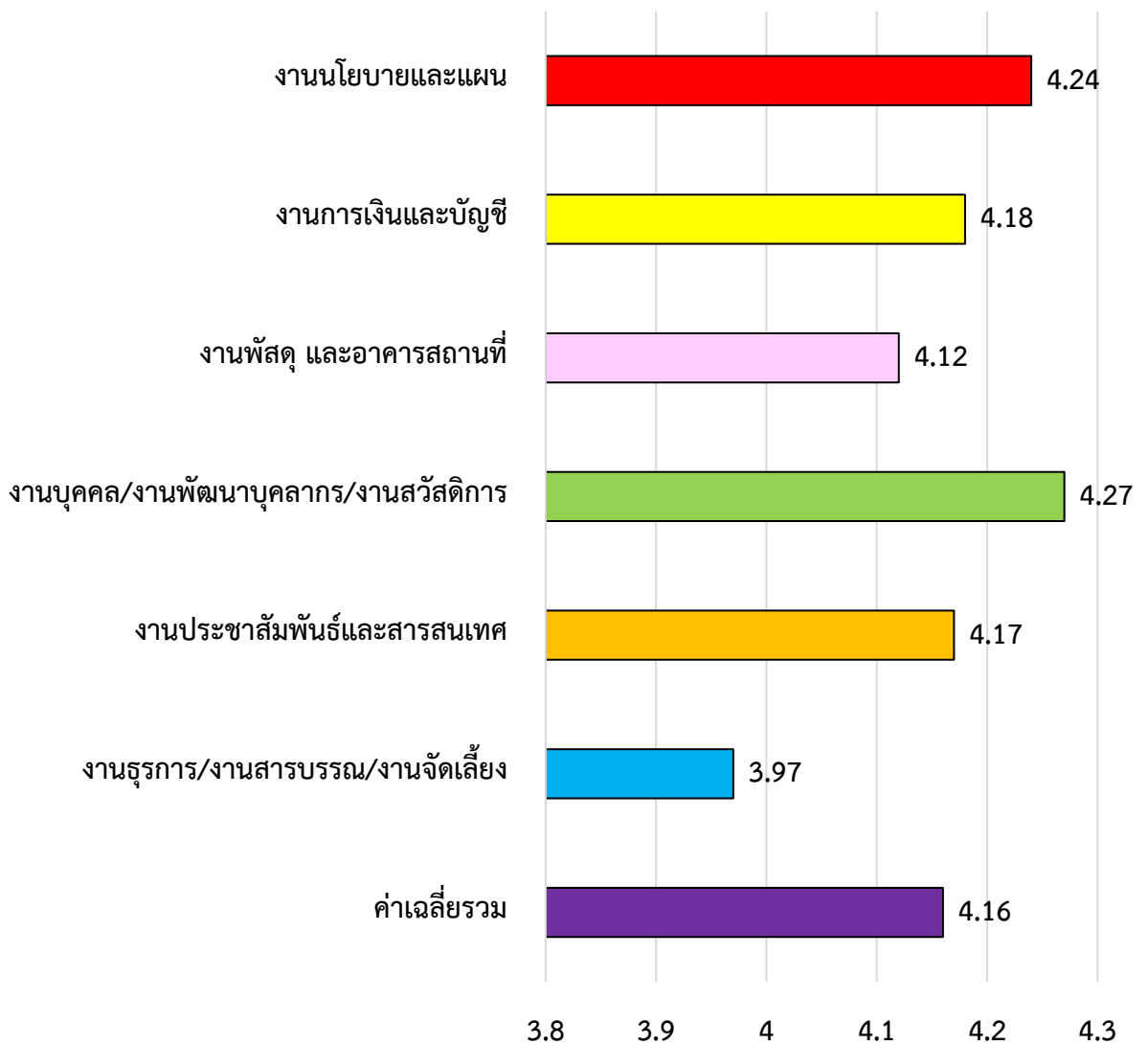
ตารางที่ 9 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

งาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานนโยบายและแผน	4.21	84.24%	พึงพอใจมาก
งานการเงินและบัญชี	4.06	81.21%	พึงพอใจมาก
งานพัสดุ และอาคารสถานที่	4.09	81.88%	พึงพอใจมาก
งานบุคคล/งานพัฒนาบุคลากร/งานสวัสดิการ	4.28	85.63%	พึงพอใจมาก
งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	4.19	83.75%	พึงพอใจมาก
งานธุรการ/งานสารบรรณ/งานจัดเลี้ยง	3.97	79.35%	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	82.89%	พึงพอใจมาก



ตารางที่ 10 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม จำแนกตามงาน

งาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานนโยบายและแผน	4.24	84.90%	พึงพอใจมาก
งานการเงินและบัญชี	4.18	83.67%	พึงพอใจมาก
งานพัสดุ และอาคารสถานที่	4.12	82.32%	พึงพอใจมาก
งานบุคคล/งานพัฒนาบุคลากร/งานสวัสดิการ	4.27	85.47%	พึงพอใจมาก
งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	4.17	83.48%	พึงพอใจมาก
งานธุรการ/งานสารบรรณ/งานจัดเลี้ยง	3.97	79.36%	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	83.22%	พึงพอใจมาก



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักงานคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 2 (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) มีประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด ดังนี้

งานนโยบายและแผน

- พัฒนาการคิดวิเคราะห์ต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงาน
- เข้าใจง่าย
- ด้อยอยู่แล้ว
- ควรมีการติดตามงานเพื่ออย่างเป็นระบบ และตามเป็นช่วงเวลาเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบถึงความสำเร็จของแผนงาน และแนวทางแก้ไข
- ให้มีแผนที่ชัดเจน
- ไม่ทราบว่ามีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ติดตามงานอย่างไร
- รายงานความก้าวหน้าของแผนงาน คร่าวๆ เป็นกราฟก็ได้ เป็นระยะๆ ทุกเดือนให้ทุกคนทราบ กระตุ้นให้ทุกคนรับรู้

งานการเงินและบัญชี

- บริการเชิงรุกเพื่อป้องกันความผิดพลาด
- มีแหล่งรวบรวม เอกสารตัวอย่าง ระเบียบ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้
- สร้างแนวปฏิบัติของงาน
- ด้อยอยู่แล้ว
- จัดทำขั้นตอนรายละเอียดในการเบิกจ่าย เป็นตัวอย่าง เพื่อให้ staff ได้เข้าใจในหลักการและเหตุผลในการเบิกจ่าย
- การเบิกที่เร็วขึ้น
- หากมีระบบตรวจสอบเงินสวัสดิการว่าแต่ละปีมีการใช้ และเหลือเท่าไรก็ยิ่งดี
- มีแหล่งรวบรวมแบบฟอร์ม และระเบียบต่างๆ ให้ทุกคนเข้าไปดูและดาวน์โหลดได้

งานพัสดุ และอาคารสถานที่

- ด้อยอยู่แล้ว
- รวดเร็วขึ้น
- รายงานสถานะ จำนวนคงเหลือ ระยะเวลาคงเหลือ ครุภัณฑ์หรือวัสดุ ให้แก่ฝ่ายสามารถทราบได้

งานบุคคล

- ศึกษาเปรียบเทียบความรู้มาวิเคราะห์และเผยแพร่
- ดีมากๆ
- รวดเร็ว
- มี info หรือแผนภาพขั้นตอน ในบริการต่างๆ ก็ยังดี
- ไม่ค่อยเห็นงานเชิงรุกจากงานบุคคล บางครั้งไม่จำเป็นต้องรอนโยบายจากฝ่ายบริหาร แต่เราสามารถวางแผน ออกแบบ ตามหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ ได้เลย

งานพัฒนาบุคลากร/

- ดีแล้ว
- ประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่น่าสนใจ เผยแพร่เอกสารการสรุปการอบรม เพื่อเป็นประโยชน์แก่บุคลากรภายในสนค.ที่สนใจ
- ดีมากๆอยู่แล้ว
- รวดเร็ว
- มีระบบเก็บข้อมูลการอบรม ซึ่งบุคลากรสามารถตรวจสอบได้
- บุคลากรสามารถพัฒนาได้หลายด้านทั้ง Hard skill และ Soft skill

งานสวัสดิการ

- อยากให้มีสวัสดิการใหม่ๆ ของสำนักฯ ให้กับบุคลากร
- ดี
- มีสวัสดิการที่ดีขึ้น
- มีการ MA อย่างต่อเนื่อง
- สวัสดิการที่ดี หลายครั้งชอบมองแต่ input ที่ต้องลงทุน เสียเงิน ไม่อยากจ่ายเพิ่ม แต่ไม่ได้วิเคราะห์ output ที่ได้ทั้งเรื่องของ สภาพจิตใจ อารมณ์ productivity สุขภาพ ประสิทธิภาพ และอีกหลายๆเรื่องที่มีมันเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่ให้ไป แทบจะเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกของทุกบริษัทที่ประสบความสำเร็จ

งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

- มีความสามารถด้านการทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กร
- มีความสามารถด้านการทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กร
- ดี
- รวดเร็ว
- ความทันเวลา
- ประชาสัมพันธ์ต่อเนื่องดี สิ่งสำคัญคือ รวดเร็วและต้องถูกต้อง

งานธุรการ/งานสารบรรณ

- การนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาบริการ
- ดีมาก
- รวดเร็ว
- ความทันเวลา
- ความถูกต้อง
- จัดหมวดหมู่ข่าว ข่าวไหนถ้าเป็นแจ้งเพื่อทราบหรือประชาสัมพันธ์ ให้มีการส่งเป็นรอบ ที่ชัดเจนดี
มาก เช่น ช่วงเช้าส่งตอน 9 โมง ช่วงบ่ายส่งตอน บ่าย 3 อะไรทำนองนี้ พนักงานก็จะได้บริหาร
จัดการเวลาได้ ไม่ interrupt กับงานที่กำลังทำ

งานจัดเลี้ยง

- ดีแล้ว
- ดีมาก
- รวดเร็ว
- มีระบบที่สามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูลได้
- ควรมีเมนูสัมพันธ์ที่ดี
- เทรนด์ตอนนี้คือ ความสะอาด ปลอดภัย และรักษ์โลก
- หาอาหารที่อร่อยๆมาจัดเลี้ยงครับ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนัก คอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 2/2563

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รอบ 6 เดือน (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจขององค์กร จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ถัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอรัม





แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนัก คอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 2/2563

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความหรือเลือกข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ *

- ชาย
- หญิง

2. อายุ *

- มากกว่า 20 ปี - ไม่เกิน 30 ปี
- มากกว่า 31 ปี - ไม่เกิน 40 ปี
- มากกว่า 41 ปี - ไม่เกิน 50 ปี
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน *

- น้อยกว่า 1 ปี
- มากกว่า 1 ปี - ไม่เกิน 3 ปี
- มากกว่า 3 ปี - ไม่เกิน 5 ปี
- มากกว่า 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี
- มากกว่า 10 ปีขึ้นไป



4. สังกัดฝ่าย *

- สำนักงานผู้อำนวยการ
- ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ฝ่ายระบบสารสนเทศ
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
- ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ
- ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ

5. สถานที่ปฏิบัติงาน *

- ประสานมิตร
- องค์กรฯ



[กลับ](#)

[ถัดไป](#)

ข้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอรัม



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนัก คอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 2/2563

*จำเป็น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาทำเครื่องหมายลงในช่องหมายเลขระดับความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการ

มีกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีความโปร่งใส *

	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	ไม่ประเมิน (N/A)
งานนโยบาย และแผน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
งานการเงินและ บัญชี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
งานพัสดุ และ อาคารสถานที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
งานบุคคล/งาน พัฒนามูลค่ากร/ งานสวัสดิการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
งาน ประชาสัมพันธ์ และสารสนเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
งานธุรการ/งาน สารบรรณ/งาน จัดเลี้ยง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนัก คอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 2/2563

*จำเป็น

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กรุณากรอกความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านเพื่อการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

งานนโยบายและแผน

ข้อเสนอแนะงานนโยบายและแผน (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ

งานการเงินและบัญชี

ข้อเสนอแนะของงานการเงินและบัญชี (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ

งานพัสดุ และอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะของงานพัสดุ และอาคารสถานที่ (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ



งานบุคคล

ข้อเสนอแนะของงานบุคคล (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ

งานพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะของงานพัฒนาบุคลากร (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ

งานสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะของงานสวัสดิการ (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ

งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะของงานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ

งานธุรการ/งานสารบรรณ

ข้อเสนอแนะของงานธุรการ/งานสารบรรณ (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ



งานจัดเลี้ยง

ข้อเสนอแนะของงานจัดเลี้ยง (1 ข้อที่ต้องการให้พัฒนาบริการมากที่สุด) *

คำตอบของคุณ



กลับ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#)



Google ฟอรัม





สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ +66 2649 5704 โทรสาร +66 2259 2217

Computer Center, Srinakharinwirot University

114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand

Tel +66 2649 5704 Fax +66 2259 2217

<http://cc.swu.ac.th>