

**สรุปผลการประเมินแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
ในการรับบริการข้อมูลข่าวสาร
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	1 คน	คิดเป็นร้อยละ0.23
สำนักงานอธิการบดี	33 คน	คิดเป็นร้อยละ7.43
คณะ	170 คน	คิดเป็นร้อยละ38.29
สถาบัน	77 คน	คิดเป็นร้อยละ17.34
สำนัก	61 คน	คิดเป็นร้อยละ13.74
ศูนย์	45 คน	คิดเป็นร้อยละ10.14
โรงเรียนสาธิต	22 คน	คิดเป็นร้อยละ4.95
นิสิต	24 คน	คิดเป็นร้อยละ5.41
นักเรียนสาธิต	8 คน	คิดเป็นร้อยละ1.80
ผู้ปกครอง	3 คน	คิดเป็นร้อยละ0.68
สังกัด		
มศว ประสานมิตร	256 คน	คิดเป็นร้อยละ57.66
มศว องครักษ์	158 คน	คิดเป็นร้อยละ35.59
รพ.ชลประทาน	30 คน	คิดเป็นร้อยละ6.76
เพศ:		
ชาย	181 คน	คิดเป็นร้อยละ40.77
หญิง	263 คน	คิดเป็นร้อยละ59.23
อายุ:		
น้อยกว่า 20 ปี	27 คน	คิดเป็นร้อยละ6.08
20-30 ปี	93 คน	คิดเป็นร้อยละ20.95
31-40 ปี	234 คน	คิดเป็นร้อยละ52.70
มากกว่า 40 ปี	90 คน	คิดเป็นร้อยละ20.27

ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	คน	คิดเป็นร้อยละ	5.41
ปริญญาตรี	223	คน	คิดเป็นร้อยละ	50.23
ปริญญาโท	155	คน	คิดเป็นร้อยละ	34.91
ปริญญาเอก	42	คน	คิดเป็นร้อยละ	9.46

ตอนที่ 2 : การรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ท่านเคยรับทราบข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒหรือไม่

เคย 434 คน คิดเป็นร้อยละ 97.75

ไม่เคย 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

2. ท่านต้องการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางใดบ้าง

อันดับที่ 1 : เว็บไซต์ มศว 141 คน คิดเป็นร้อยละ 31.76

อันดับที่ 2 : FACEBOOK PRSWU 93 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95

อันดับที่ 3 : SWU WEEKLY 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81

อันดับที่ 4 : SWU ZEED 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68

อันดับที่ 5 : FACEBOOK อธิการบดี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.88

อันดับที่ 6 : SWU WAVE 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

อันดับที่ 7 : หนังสือพิมพ์ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38

อันดับที่ 8 : Twitter 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

อันดับที่ 9 : สื่อโทรทัศน์ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03

อันดับที่ 10: YOUTUBE 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35

อันดับที่ 11: สื่ออื่นๆ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13

อันดับที่ 12: Instagram 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

อันดับที่ 13: สื่อวิทยุ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

3. ท่านได้รับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บ่อยครั้งแค่ไหน

อันดับที่ 1 : 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	148	คน	คิดเป็นร้อยละ	33.33
อันดับที่ 2 : ทุกวัน	134	คน	คิดเป็นร้อยละ	30.18
อันดับที่ 3 : 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	109	คน	คิดเป็นร้อยละ	24.55
อันดับที่ 4 : 1-2 ครั้งต่อเดือน	39	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.78
อันดับที่ 5 : อื่นๆ	14	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.15

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

มากที่สุด

อันดับที่ 1 : เว็บไซต์ มศว	197	คน	คิดเป็นร้อยละ	44.37
อันดับที่ 2 : Facebook PR SWU	184	คน	คิดเป็นร้อยละ	41.44
อันดับที่ 3 : SWU Weekly	172	คน	คิดเป็นร้อยละ	38.74
อันดับที่ 4 : SWU ZEED	150	คน	คิดเป็นร้อยละ	33.78
อันดับที่ 5 : ระบบ SMS	146	คน	คิดเป็นร้อยละ	32.88

มาก

อันดับที่ 1 : SWU ZEED	172	คน	คิดเป็นร้อยละ	38.74
อันดับที่ 2 : เว็บไซต์ มศว	170	คน	คิดเป็นร้อยละ	38.29
อันดับที่ 3 : SWU Weekly	158	คน	คิดเป็นร้อยละ	35.59
อันดับที่ 4 : Facebook PR SWU	150	คน	คิดเป็นร้อยละ	33.78
อันดับที่ 5 : Facebook อธิการบดี	149	คน	คิดเป็นร้อยละ	33.56

ปานกลาง

อันดับที่ 1 : สื่อวิทยุ	125	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.15
อันดับที่ 2 : สื่ออื่นๆ	125	คน	คิดเป็นร้อยละ	28.15
อันดับที่ 3 : สื่อโทรทัศน์	116	คน	คิดเป็นร้อยละ	26.13
อันดับที่ 4 : Twitter	112	คน	คิดเป็นร้อยละ	25.23
อันดับที่ 5 : ระบบเสียงตามสาย	110	คน	คิดเป็นร้อยละ	22.77
อันดับที่ 5 : Youtube	110	คน	คิดเป็นร้อยละ	22.77
อันดับที่ 5 : ระบบเสียงตามสาย	110	คน	คิดเป็นร้อยละ	22.77

น้อย

อันดับที่ 1 : Instagram	38	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.56
อันดับที่ 2 : Twitter	34	คน	คิดเป็นร้อยละ	7.66
อันดับที่ 3 : Youtube	30	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.76
อันดับที่ 4 : สื่อวิทยุ	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.53
อันดับที่ 5 : ระบบ SMS	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.31

น้อยที่สุด

อันดับที่ 1 : สื่ออื่นๆ	72	คน	คิดเป็นร้อยละ	16.22
อันดับที่ 2 : สื่อวิทยุ	70	คน	คิดเป็นร้อยละ	15.77
อันดับที่ 2 : สื่อโทรทัศน์	70	คน	คิดเป็นร้อยละ	15.77
อันดับที่ 3 : Intagrame	67	คน	คิดเป็นร้อยละ	15.09
อันดับที่ 4 : Twitter	60	คน	คิดเป็นร้อยละ	

13.51

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 137 คน คิดเป็น 30.86 ระดับความพึงพอใจมาก 232 คน คิดเป็น 52.25 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 48 คน คิดเป็น 10.81 ระดับความพึงพอใจน้อย 6 คน คิดเป็น 1.35 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 21คน คิดเป็น 4.73 ค่าเฉลี่ย = 4.03
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 196 คน คิดเป็น 44.14 ระดับความพึงพอใจมาก 158 คน คิดเป็น 35.59 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 61 คน คิดเป็น 13.74 ระดับความพึงพอใจน้อย 9 คน คิดเป็น 2.03 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 20คน คิดเป็น 4.50 ค่าเฉลี่ย = 4.13
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 164 คน คิดเป็น 36.94 ระดับความพึงพอใจมาก 192 คน คิดเป็น 43.24 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 60 คน คิดเป็น 13.51 ระดับความพึงพอใจน้อย 6 คน คิดเป็น 1.35 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 22 คน คิดเป็น 4.95 ค่าเฉลี่ย = 4.06

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

1.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 157 คน คิดเป็น 35.36 ระดับความพึงพอใจมาก 200 คน คิดเป็น 45.05 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 62 คน คิดเป็น 13.96 ระดับความพึงพอใจน้อย 9 คน คิดเป็น 2.03 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 16 คน คิดเป็น 43.60 ค่าเฉลี่ย = 4.07
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 177 คน คิดเป็น 39.86 ระดับความพึงพอใจมาก 191 คน คิดเป็น 43.02 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 52 คน คิดเป็น 11.71 ระดับความพึงพอใจน้อย 10 คน คิดเป็น 2.25 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 14 คน คิดเป็น 3.15 ค่าเฉลี่ย = 4.14

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 163 คน คิดเป็น 36.71 ระดับความพึงพอใจมาก 191 คน คิดเป็น 43.02 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 58 คน คิดเป็น 13.06 ระดับความพึงพอใจน้อย 8 คน คิดเป็น 1.80 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 24 คน คิดเป็น 5.41 ค่าเฉลี่ย = 4.04
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 167 คน คิดเป็น 37.61 ระดับความพึงพอใจมาก 177 คน คิดเป็น 39.86 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 72 คน คิดเป็น 16.22 ระดับความพึงพอใจน้อย 5 คน คิดเป็น 1.13 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 23 คน คิดเป็น 5.18 ค่าเฉลี่ย = 4.04
2.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 165 คน คิดเป็น 37.16 ระดับความพึงพอใจมาก 191 คน คิดเป็น 43.02 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 64 คน คิดเป็น 14.41 ระดับความพึงพอใจน้อย 7 คน คิดเป็น 1.58 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 17 คน คิดเป็น 3.83 ค่าเฉลี่ย = 4.08

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 164 คน คิดเป็น 36.94 ระดับความพึงพอใจมาก 193 คน คิดเป็น 43.47 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 57 คน คิดเป็น 12.84 ระดับความพึงพอใจน้อย 9 คน คิดเป็น 2.03 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 21 คน คิดเป็น 4.73 ค่าเฉลี่ย = 4.06
3.2 การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน web site	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 187 คน คิดเป็น 42.12 ระดับความพึงพอใจมาก 181 คน คิดเป็น 40.77 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 51 คน คิดเป็น 11.49 ระดับความพึงพอใจน้อย 10 คน คิดเป็น 2.25 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 15 คน คิดเป็น 3.38 ค่าเฉลี่ย = 4.16
ความพึงพอใจในต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 166 คน คิดเป็น 37.39 ระดับความพึงพอใจมาก 215 คน คิดเป็น 48.42 ระดับความพึงพอใจปานกลาง 47 คน คิดเป็น 10.59 ระดับความพึงพอใจน้อย 5 คน คิดเป็น 1.13 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 11 คน คิดเป็น 2.48 ค่าเฉลี่ย = 4.17

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ควรเพิ่มช่องทาง/โอกาสทางการตลาดให้มากขึ้น อาจต้องเพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่กิจกรรมที่น่าสนใจต่อสังคมภายนอก

3.2 มีความรวดเร็วในการบริการ

3.3 ในการคัดเลือกภาพลงประชาสัมพันธ์อยากให้มีการคัดกรองภาพสักนิดหนึ่ง บางภาพเป็นภาพที่ซ้ำกันหลายภาพ บางภาพไม่เหมาะสม