

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
(e-Document)

Vision Net
eDocument Web Application
Home

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร
กรุณาเลือกช่องทางการทำงานระบบ

Windows Application
เรียกดูและจัดการเอกสาร บนเครือข่ายภายในสำนักงานของคุณ โดยใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการวินโดวส์
Open and manage documents on your office's computer network by Windows Application.

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Location 1

Web Application
ใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet โดยใช้งานโปรแกรมผ่าน Web Browser
Access your documents outside office on internet via web application.

Open Web Application

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2560
ปีการศึกษา 2559

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2560 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลและเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนา งานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สรุปผลการดำเนินงาน	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การดำเนินการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
บทที่ 3 ผลการประเมิน	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	5
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	8
ภาคผนวก	9

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ	3
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ	4
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามหน่วยงาน	4
ตาราง 4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม	5
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกระบวนการขั้นตอน	6
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเนื้อหา	6
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	7
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	8

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในปีงบประมาณ 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากบุคลากร ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีสิทธิ์เข้าใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 525 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 275 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.90%) สถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (49.10%) หน่วยงานที่เข้าใช้บริการมาจากสำนักงานอธิการบดีมากที่สุด (17.00%)

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมา เป็น ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ด้าน ประสิทธิภาพและความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 3.95$) คิด เป็นร้อยละ 79.00 และด้านกระบวนการขั้นตอน ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ไม่มี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบหนึ่งที่น่ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์ เพื่อการรับ – ส่งเอกสารจาก หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบัน ได้มีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว และเพื่อให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อที่จะนำข้อมูลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการประเมิน

1. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนา ปรับปรุง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในปีงบประมาณ 2560 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2 วิธีการดำเนิน

กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรที่เข้ามาใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมีบุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งสิ้นจำนวน 525 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 275 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งหมด 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ ประจำปีงบประมาณ 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ด้าน 22 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเนื้อหา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ หน่วยงาน ดังแสดงในตาราง 1 – 3

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	102	37.10
หญิง	173	62.90
รวม	275	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 และเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	124	45.10
ข้าราชการ	16	5.80
บุคลากรสายสนับสนุน	135	49.10
รวม	275	100.00

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมา อาจารย์ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	22	8.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	21	7.64
คณะวิทยาการจัดการ	17	6.20
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24	8.72
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	20	7.30
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์	15	5.50
คณะนิติศาสตร์	10	3.64
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	19	6.90
คณะนิเทศศาสตร์	15	5.50
คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	8	2.90
สำนักงานอธิการบดี	42	15.30
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	27	9.80
สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน	13	4.70
สถาบันวิจัยและพัฒนา	10	3.60
สำนักบริการวิชาการ	2	0.70
บัณฑิตวิทยาลัย	6	2.20
หน่วยงานริมกรีน	2	0.70
หน่วยงานสนามกอล์ฟ	2	0.70
รวม	275	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้ บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มาจาก สำนักงานอธิการบดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการ ให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม และรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4 – 9 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

- ตอบมากที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5
 ตอบมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4
 ตอบปานกลาง กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3
 ตอบน้อย กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2
 ตอบน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมากที่สุด
 3.51 - 4.50 หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก
 2.51 - 3.50 หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับปานกลาง
 1.51 - 2.50 หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับน้อย
 1 .00 - 1.50 หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอน	3.92	0.91	มาก
ด้านเนื้อหา	3.95	0.90	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	3.97	0.88	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.93	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.03	0.95	มาก
รวม	4.02	0.91	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกระบวนการขั้นตอน

ด้านกระบวนการขั้นตอน	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.00	0.82	มาก
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.95	0.87	มาก
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	3.89	0.97	มาก
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	3.91	0.91	มาก
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.91	0.91	มาก
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	3.87	0.96	มาก
รวม	3.92	0.91	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกระบวนการขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	3.92	0.90	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.01	0.86	มาก
3. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้	3.85	0.95	มาก
4. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.95	0.88	มาก
5. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	4.00	0.92	มาก
รวม	3.95	0.90	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเนื้อหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.93	0.92	มาก
2. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	3.99	0.87	มาก
3. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	3.94	0.88	มาก
4. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย	4.03	0.85	มาก
รวม	3.97	0.88	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไข ปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	4.16	1.01	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.88	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และมีจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ ให้บริการ	4.24	0.91	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติตรงไปตรงมา	4.25	0.91	มาก
รวม	4.24	0.93	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.24$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้งานได้ดี	3.97	0.98	มาก
2. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.08	0.89	มาก
3. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการ ปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	4.05	0.97	มาก
รวม	4.03	0.95	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ไม่มี

ภาคผนวก

**แบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ชาย หญิง

สถานภาพ

- อาจารย์ ข้าราชการ
 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

หน่วยงาน

- คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์
 คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
 คณะนิเทศศาสตร์ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
 คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี
 สำนักวิทยบริการฯ สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ
 สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักบริการวิชาการ
 บัณฑิตวิทยาลัย คลินิกเทคโนโลยี
 ริมกรีน สนามกอล์ฟ

ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษาอย่างน้อยเพียงใด

(หมายเหตุ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอน/กระบวนการ					
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน					
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว					
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน					
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย					
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว					
ด้านเนื้อหา					
7. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน					
8. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ					
9. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้					
10. ระบบแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
11. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน					
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย					
12. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
13. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
14. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย					
15. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว					
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และมีจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
20. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี					
21. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
22. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ