

# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
(e-Document)

---

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ 2561

## คำนำ

ในปีงบประมาณ 2561 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กันยายน 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
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	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	3
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	4
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน	4
ตาราง 4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม	5
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	6
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเนื้อหา	6
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	7
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	8
ตาราง 10	แสดงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	9

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ในปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากบุคลากร  
ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 585 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (67.8%) สถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน  
(56.9%) หน่วยงานที่เข้าใช้บริการมาจากสำนักงานอธิการบดีมากที่สุด (17.3%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก”  
( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
( $\bar{X} = 4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมาเป็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.4 และด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.06$ )  
คิดเป็นร้อยละ 81.2

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการดังนี้ คือ

1. พอกดส่งเอกสารแล้ว กลายเป็นว่าส่งไปหาผู้รับชื่อนั้นซ้ำสองฉบับ
2. อยากให้มีการอบรม ใช้ไม่เป็น
3. น่าจะมี App บนมือถือ

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบหนึ่งที่น่ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อการรับ – ส่งเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบันได้มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว และเพื่อให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้งานมากที่สุด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อที่จะนำข้อมูลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงระบบสารบรรณ-อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการประเมิน

1. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนา ปรับปรุง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ที่ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในปีงบประมาณ 2561 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการศึกษา

#### กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรที่ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ 2561 รวมทั้งสิ้น 585 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งหมด 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### การดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้ดูแลระบบ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ 2561

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### บทที่ 3

#### ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check – list) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ

**ตอนที่ 3** เป็นความถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ หน่วยงาน ดังแสดงในตาราง 1 – 3

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	32.2
หญิง	173	67.8
รวม	255	100.0

จากตาราง 1 พบว่าผู้ให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2



ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	74	29.0
ข้าราชการ	15	5.9
บุคลากรสายวิชาการ	21	8.2
บุคลากรสายสนับสนุน	145	56.9
รวม	255	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาอาจารย์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	18	7.1
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	17	6.7
คณะวิทยาการจัดการ	13	5.1
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	7.8
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	7.1
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์	13	5.1
คณะนิติศาสตร์	10	3.9
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	4.7
คณะนิเทศศาสตร์	11	4.3
คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	9	3.5
สำนักงานอธิการบดี	44	17.3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	28	11.0
สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน	14	5.5
สถาบันวิจัยและพัฒนา	11	4.3

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักบริการวิชาการ	3	1.2
บัณฑิตวิทยาลัย	7	2.7
คลินิกเทคโนโลยี	1	0.4
หน่วยงานริมกรีน	3	1.2
หน่วยงานสนามกอล์ฟ	3	1.2
รวม	255	100.0

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มาจากสำนักงานอธิการบดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 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

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ โดยนำค่าที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

- 3.68 – 5.00 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับมาก
- 2.34 – 3.67 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.02	0.90	มาก
ด้านเนื้อหา	4.03	0.92	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	4.06	0.88	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.85	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.12	0.92	มาก
รวม	4.11	0.89	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.11$ ) และเมื่อ พิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.09	0.81	มาก
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.03	0.87	มาก
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	4.02	0.94	มาก
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	4.00	0.90	มาก
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	4.02	0.90	มาก
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	3.99	0.95	มาก
รวม	4.02	0.90	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.02$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	3.99	0.92	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.09	0.88	มาก
3. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้	3.95	0.97	มาก
4. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	4.02	0.91	มาก
5. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	4.08	0.92	มาก
รวม	4.03	0.92	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเนื้อหา โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	4.02	0.93	มาก
2. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	4.06	0.87	มาก
3. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	4.04	0.88	มาก
4. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	4.12	0.85	มาก
รวม	4.06	0.88	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.06$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
16. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	4.27	0.91	มาก
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.82	มาก
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และมีจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ให้บริการ	4.34	0.83	มาก
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	4.35	0.83	มาก
รวม	4.33	0.85	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.33$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
20. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.06	0.95	มาก
21. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.15	0.87	มาก
22. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	4.14	0.93	มาก
รวม	4.12	0.92	มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.12$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	พอกดส่งเอกสารแล้ว กลายเป็นว่าส่งไปหาผู้รับชื่อนั้นซ้ำสองฉบับ	1
2	อยากให้มีการอบรม ใช้ไม่เป็น	1
3	น่าจะมี App บนมือถือ	1

ตาราง 10 พบว่าผู้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อเสนอแนะดังนี้ พอกดส่งเอกสารแล้ว กลายเป็นว่าส่งไปหาผู้รับชื่อนั้นซ้ำสองฉบับ , อยากให้มีการอบรม ใช้ไม่เป็น และน่าจะมี App บนมือถือ

ภาคผนวก

# แบบประเมินความพึงพอใจระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

## กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

เพศ

- ชาย  หญิง

สถานภาพผู้ตอบ

- อาจารย์  ข้าราชการ  บุคลากรสายวิชาการ  บุคลากรสายสนับสนุน

หน่วยงาน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> คณะครุศาสตร์                        | <input type="radio"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์               |
| <input type="radio"/> คณะวิทยาการจัดการ                   | <input type="radio"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                 |
| <input type="radio"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร                | <input type="radio"/> คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์      |
| <input type="radio"/> คณะนิติศาสตร์                       | <input type="radio"/> คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| <input type="radio"/> คณะนิเทศศาสตร์                      | <input type="radio"/> คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์            |
| <input type="radio"/> คณะพยาบาลศาสตร์                     | <input type="radio"/> สำนักงานอธิการบดี                          |
| <input type="radio"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="radio"/> สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน             |
| <input type="radio"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา                 | <input type="radio"/> สำนักบริการวิชาการ                         |
| <input type="radio"/> บัณฑิตวิทยาลัย                      | <input type="radio"/> คลินิกเทคโนโลยี                            |
| <input type="radio"/> หน่วยงานริมกรีน                     | <input type="radio"/> หน่วยงานสนามกอล์ฟ                          |



ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

(โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>กระบวนการขั้นตอน/กระบวนการ</b>					
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>ด้านเนื้อหา</b>					
7. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย</b>					
12. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
16. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และมีจิตสำนึกในการให้บริการของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
20. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. ระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

## แนวทางแก้ไขข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการ	แนวทางแก้ไข
1	พอกดส่งเอกสารแล้ว กลายเป็นว่าส่งไปหาผู้รับชื่อนั้นซ้ำสองฉบับ	<p><b>สาเหตุที่ 1</b> อาจเกิดจากการกดส่งซ้ำสองครั้ง โดยกดครั้งแรกนั้น ระบบอาจจะส่งซ้ำ ผู้ส่งอาจเข้าใจผิดคิดว่าส่งเอกสารไม่ได้ จึงอาจกดส่งซ้ำอีกครั้ง เอกสารจึงเป็นสองฉบับ</p> <p><b>แนวทางแก้ไข</b> เมื่อกดส่งเอกสาร ให้รอจนกว่าเคอร์เซอร์ (สัญลักษณ์ลูกศรของเมาส์) จะหยุดหมุนแล้วกลับมาเป็นรูปลูกศรตามปกติ อย่าเพิ่งด่วนกดส่งซ้ำ หากรอจนแล้ว เคอร์เซอร์ยังไม่หยุดหมุน อาจมีปัญหที่อินเทอร์เน็ต ให้ลองเข้าเว็บไซต์อื่น เพื่อทดสอบอินเทอร์เน็ตดูก่อน หากใช้งานเว็บไซต์อื่นได้ปกติ ให้โทรปรึกษาผู้ดูแลระบบเพื่อตรวจสอบปัญหาอื่นๆ ต่อไป</p> <p><b>สาเหตุที่ 2</b> อาจเกิดจากการเลือกผู้รับเป็นชื่อเดียวกันซ้ำสองครั้งโดยไม่ทันสังเกต</p> <p><b>แนวทางแก้ไข</b> สังเกตหน้าจอเลือกผู้รับเอกสารก่อนส่ง หากเลือกชื่อผู้ส่งไว้แล้ว ก็ไม่ต้องเลือกซ้ำอีก</p>
2	อยากให้มีการอบรม ใช้ไม่เป็น	<p><b>แนวทางแก้ไข</b> จากการเปิดอบรมหลายครั้งที่ผ่านมา ไม่พบผลสัมฤทธิ์จากผู้อบรมเท่าที่ควร กล่าวคือ ผู้ที่เข้าอบรมไม่ได้ใช้งานทุกวัน จึงหลงลืมวิธีการใช้งานที่ได้รับจากการอบรม สุดท้ายจึงโทรมาปรึกษาทางผู้ดูแลระบบอยู่ดี ส่วนผู้ที่ทำงานด้านธุรการอยู่แล้วนั้น ส่วนมากสามารถใช้งานเบื้องต้น</p>

ลำดับที่	รายการ	แนวทางแก้ไข
		<p>ได้ดีโดยไม่ต้องเข้ารับการอบรม (เมื่อเปิดอบรม ชุมชนกลุ่มนี้จึงไม่ได้เข้าร่วม) เมื่อเกิดปัญหาก็จะโทรปรึกษาผู้ดูแลระบบเป็นเคล็ดๆไป</p> <p>สรุปปัญหาโดยรวม ผู้ดูแลระบบยังสามารถให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาให้เป็นกรณีไปได้ อยู่ โดยจะทำให้ผู้ใช้นั้นจดจำเคสที่เกิดขึ้นได้มากกว่าการอบรม เพราะเจอปัญหาจากการใช้งานจริงด้วยตนเอง จึงยังไม่มีการกำหนดเปิดอบรมในเร็วๆ นี้</p>
3	น่าจะ มี App บนมือถือ	<p><b>แนวทางแก้ไข</b> เนื่องจากกลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดบุคลากรที่ศึกษาและพัฒนาเรื่อง Application บนมือถือ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาศึกษาค้นคว้าและฝึกอบรมค่อนข้างนาน หากเล็งเห็นถึงความจำเป็นต้องใช้ Application บนมือถือจริงๆ การจ้างบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ จะเป็นแนวทางที่ตอบโจทย์ได้ทันใจผู้ใช้นมากกว่า</p>