

# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)

---

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ 2562

## คำนำ

ในปีงบประมาณ 2562 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดทำรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษานี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กันยายน 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการ	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การดำเนินการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
บทที่ 3 ผลการประเมิน	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา	6
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการระบบระบบบริการการศึกษา	9
ภาคผนวก	10

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามเพศ	3
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงอายุ	4
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน	4
ตาราง 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามคณะวิชา	5
ตาราง 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการการศึกษา	5
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวม	6
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอน	7
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ด้านเนื้อหา	7
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	8
ตาราง 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	8
ตาราง 11	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบบริการการศึกษา	9

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาบุคลากรขององค์กรของตนให้มีความรู้และทักษะในการจัดการและบริหารระบบงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนาองค์กร และบริหารจัดการภายในองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลุ่มผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งนักศึกษา บุคลากร และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ดังนั้นเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้ระบบบริการการศึกษา (REG) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของการใช้งานระบบบริการการศึกษา (REG) เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการการศึกษา (REG) ให้สอดคล้อง ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### ความมุ่งหมายของการประเมิน

1. เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)
3. เพื่อพัฒนาการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)

#### ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการ

#### กลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์และนักศึกษาที่ใช้บริการระบบบริการการศึกษา (REG) ประจำปีงบประมาณ 2562  
จำนวนทั้งสิ้น 9,248 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีทั้งหมด 3 ตอนคือ  
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา  
ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบบริการ  
การศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ประจำปีงบประมาณ 2562

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### บทที่ 3

#### ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษาครั้งนี้ จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ให้บริการ หน่วยงาน ช่วงเวลาในการใช้ระบบบริการการศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 19 ข้อ

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทผู้ให้บริการ หน่วยงาน ช่วงเวลาในการใช้ระบบบริการการศึกษา โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1 – 5

**ตาราง 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	659	45.4
หญิง	794	54.6
รวม	1,453	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคือ เพศหญิงจำนวน 794 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 และเพศชายจำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4

**ตาราง 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 20 - 25 ปี	1,088	74.9
อายุ 26 - 30 ปี	141	9.7
อายุ 31 - 35 ปี	91	6.3
อายุ 36 - 40 ปี	37	2.5
อายุ 41 - 45 ปี	53	3.6
อายุ 46 ปีขึ้นไป	43	3.0
รวม	1,453	100.0

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี จำนวน 1,088 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

**ตาราง 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	943	64.9
นักศึกษาภาคพิเศษ	424	29.2
อาจารย์	52	3.6
พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	31	2.1
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	3	0.2
รวม	1,453	100.0

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 943 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ จำนวน 424 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และอาจารย์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6



ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	95	6.5
ครุศาสตร์	314	21.6
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	383	26.4
วิทยาการจัดการ	251	17.3
เทคโนโลยีการเกษตร	60	4.1
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	56	3.9
นิติศาสตร์	160	11.0
วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	67	4.6
นิเทศศาสตร์	60	4.1
อภิญญาศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	7	0.5
รวม	1,453	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 8.00 - 11.00 น.	387	26.6
เวลา 11.01 - 13.00 น.	211	14.5
เวลา 13.01 - 16.00 น.	214	14.7
เวลา 16.01 - 19.00 น.	197	13.6
เวลา 19.01 - 22.00 น.	406	27.9
เวลา 22.01 - 24.00 น.	38	2.6
รวม	1,453	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่ใช้งานระบบบริการศึกษา ในช่วงเวลา 19.01 - 22.00 น. จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาเวลา 8.00 - 11.00 น. จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และเวลา 13.01 - 16.00 น. จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 6 - 10 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ตอบมากที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5

ตอบมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4

ตอบปานกลาง กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3

ตอบน้อย กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2

ตอบน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

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

4.51 - 5.00	หมายถึงผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึงผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึงผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึงผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ในระดับน้อยที่สุด

**ตาราง 6** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบบริการการศึกษา	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอน	3.94	0.77	มาก
ด้านเนื้อหา	3.93	0.80	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	3.93	0.82	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.92	0.87	มาก
รวม	3.93	0.82	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.93$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอน

ด้านกระบวนการขั้นตอน	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.04	0.67	มาก
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.94	0.74	มาก
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	3.90	0.84	มาก
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	3.88	0.76	มาก
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.94	0.77	มาก
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	3.91	0.85	มาก
รวม	3.94	0.77	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้าน กระบวนการขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.94$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	3.90	0.74	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.04	0.76	มาก
3. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้	3.93	0.80	มาก
4. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.90	0.80	มาก
5. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	3.90	0.88	มาก
รวม	3.93	0.80	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.93$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.97	0.77	มาก
2. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	3.97	0.82	มาก
3. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	3.87	0.86	มาก
4. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	3.92	0.82	มาก
รวม	3.93	0.82	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้าน ประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.93$ ) และเมื่อพิจารณา ในรายชื่อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	3.96	0.84	มาก
2. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.04	0.82	มาก
3. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	3.95	0.83	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	3.72	0.99	มาก
รวม	3.92	0.87	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณา ในรายชื่อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 11

**ตาราง 11** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบบริการการศึกษา

ลำดับ	รายการ	ความถี่

ตาราง 11 ไม่มีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการการศึกษา

ภาคผนวก

**แบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)**  
**กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

---

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
  
2. อายุ ☐ 20 - 25 ปี ☐ 26 - 30 ปี ☐ 31 - 35 ปี  
☐ 36 - 40 ปี ☐ 41 - 45 ปี ☐ 46 ปีขึ้นไป
  
3. ประเภทผู้ใช้บริการ  
นักศึกษา ☐ ภาคปกติ ☐ ภาคพิเศษ  
บุคลากร ☐ อาจารย์ ☐ พนักงานม. (สายวิชาการ) ☐ พนักงานม. (สายสนับสนุน)
  
4. หน่วยงาน ☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
☐ คณะครุศาสตร์ ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
☐ คณะวิทยาการจัดการ ☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
☐ คณะนิติศาสตร์ ☐ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์  
☐ คณะนิเทศศาสตร์ ☐ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์  
☐ สำนักงานอธิการบดี ☐ สำนักวิทยบริการฯ  
☐ สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ ☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา  
☐ อื่น ๆ .....
  
5. ช่วงเวลาในการใช้ระบบบริการการศึกษาบ่อยที่สุด  
☐ 08.00 - 11.00 น. ☐ 11.01 - 13.00 น. ☐ 13.01 - 16.00 น.  
☐ 16.01 - 19.00 น. ☐ 19.01 - 22.00 น. ☐ 22.01 - 24.00 น.

ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษาอย่างน้อยเพียงใด

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>					
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน					
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว					
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน					
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย					
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว					
<b>ด้านเนื้อหา</b>					
7. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน					
8. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ					
9. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้					
10. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
11. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน					
<b>ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย</b>					
12. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
13. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน					
14. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย					
15. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย					
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>					
16. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี					
17. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
18. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					
19. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



## สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบบริการการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากผู้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ระบบบริการการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 9,248 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (54.6%) มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี (74.9%) เป็นนักศึกษาภาคปกติ (64.9%) มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (26.4%) และช่วงเวลา 19.01 – 22.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการการศึกษามากที่สุด (27.9%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.6 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาด้านเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.6 และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.4

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ผู้ให้บริการไม่มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่เป็นการกล่าวถึงด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบบริการการศึกษา