

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
(e-Document)



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2556
ปีการศึกษา 2555

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในปีงบประมาณ 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากบุคลากรในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีสิทธิ์เข้าใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 664 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 248 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (71.40%) สถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (56.50%) หน่วยงานที่เข้าใช้บริการมาจากสำนักงานอธิการบดีมากที่สุด (24.60%)

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็นร้อยละ 76.00 และด้านกระบวนการขั้นตอน ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 75.80

4. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการดังนี้ คือ ดีมาก ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทันเวลา