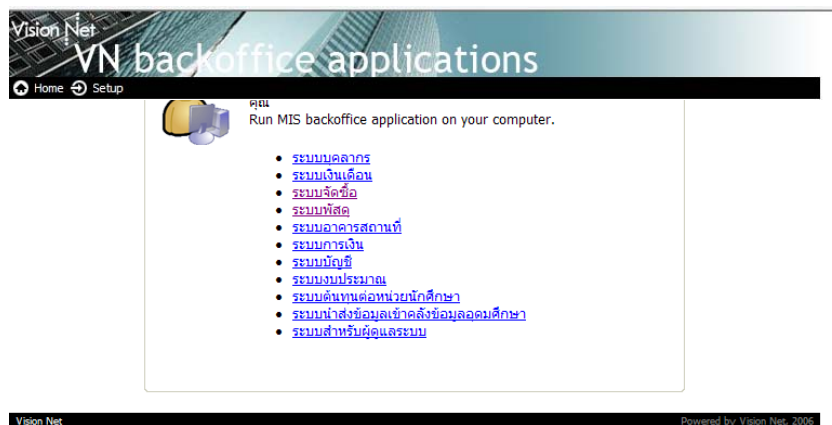


รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
(MIS)



กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2560
ปีการศึกษา 2559

คำนำ

ในงบประมาณ 2560 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	5
ภาคผนวก	9

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตามเพศ	3
ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตามสถานภาพ	3
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตามหน่วยงาน	4
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยภาพรวม	5
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านกระบวนการขั้นตอน	6
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเนื้อหา	6
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	7
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	8

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในปีงบประมาณ 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากบุคลากรที่มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบ MIS ทั้งสิ้น 189 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (73.30%) สถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (71.10%) หน่วยงานที่เข้าใช้บริการมาจากสำนักงานอธิการบดีมากที่สุด (24.40%)

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 และด้านกระบวนการขั้นตอน ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็น ร้อยละ 76.00

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ไม่มี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาบุคลากรขององค์กรของตนให้มีความรู้และทักษะในการจัดการและบริหารระบบงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนาองค์กรและบริหารจัดการภายในองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลุ่มผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งนักศึกษา บุคลากร และผู้บริหารของ มหาวิทยาลัย ดังนั้นเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการประเมิน

1. เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
3. เพื่อพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เข้าใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในปีงบประมาณ 2560 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร(MIS)

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรที่เข้ามาใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมีบุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ระบบ MIS ทั้งสิ้น 189 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีทั้งหมด 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารผ่านทางเว็บไซต์ ประจำปีงบประมาณ 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

บทที่ 3

ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารครั้งนี้ จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

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

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ ปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ หน่วยงาน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1 - 3

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	26.70
หญิง	66	73.30
รวม	90	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชายคือ เพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	20	22.20
ข้าราชการ	6	6.70
บุคลากรสายสนับสนุน	64	71.10
รวม	90	100.00

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มผู้ใช้ บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ส่วนใหญ่ เป็น บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมาเป็นอาจารย์ และข้าราชการ จำนวนสถานภาพละ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตาม หน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	3	3.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5	5.60
คณะวิทยาการจัดการ	3	3.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	4.44
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	6.70
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์	4	4.44
คณะนิติศาสตร์	3	3.33
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี		
สารสนเทศ	4	4.44
คณะนิเทศศาสตร์	4	4.44
คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	2	2.20
สำนักงานอธิการบดี	22	24.40
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	14.41
สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน	6	6.70
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	6.70
สำนักบริการวิชาการ	1	1.10
บัณฑิตวิทยาลัย	4	4.44
รวม	90	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ส่วนใหญ่มาจากหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการ ให้บริการระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร 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) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับน้อย
1 .00 - 1.50	หมายถึง ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร(MIS) โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ MIS	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอน	3.80	0.92	มาก
ด้านเนื้อหา	3.99	0.89	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	4.21	0.84	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.81	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.35	0.90	มาก
รวม	4.14	0.87	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้ บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านกระบวนการขั้นตอน

ด้านกระบวนการขั้นตอน	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.92	0.83	มาก
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.01	0.78	มาก
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	3.70	0.98	มาก
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	3.76	0.91	มาก
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.41	1.20	ปานกลาง
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	3.98	0.80	มาก
รวม	3.80	0.92	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้าน กระบวนการขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	3.99	0.81	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.33	0.88	มาก
3. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้	3.92	0.93	มาก
4. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.70	0.97	มาก
5. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	4.00	0.84	มาก
รวม	3.99	0.89	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเนื้อหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.99$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.98	0.75	มาก
2. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	4.29	0.90	มาก
3. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	4.26	0.88	มาก
4. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	4.32	0.83	มาก
รวม	4.21	0.84	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	4.34	0.88	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.75	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และมีจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	4.29	0.83	มาก
รวม	4.33	0.81	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.33$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.34	0.90	มาก
2. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.36	0.89	มาก
3. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	4.34	0.92	มาก
รวม	4.35	0.90	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.35$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ“มาก”

ภาคผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

สถานภาพ

- ☐ อาจารย์ ☐ ข้าราชการ
☐ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

- หน่วยงาน ☐ คณะครุศาสตร์ ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ คณะวิทยาการจัดการ ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร ☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์
☐ คณะนิติศาสตร์ ☐ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์
☐ คณะนิเทศศาสตร์ ☐ คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
☐ คณะพยาบาลศาสตร์ ☐ สำนักงานอธิการบดี
☐ สำนักวิทยบริการฯ ☐ สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ
☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา ☐ สำนักบริการวิชาการ
☐ บัณฑิตวิทยาลัย ☐ คลินิกเทคโนโลยี
☐ รีมกรีน ☐ สนามกอล์ฟ

ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษาอย่างน้อยเพียงใด

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
กระบวนการขั้นตอน/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. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
11. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย					
12. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
13. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน					
14. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย					
15. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย					
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