

# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)

---

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ 2561

## คำนำ

ในปีงบประมาณ 2561 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดทำรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษานี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กันยายน 2561

## 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 จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา	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

## สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบบริการการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากผู้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ระบบบริการการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 10,214 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (53.2%) มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี (72.2%) เป็นนักศึกษาภาคปกติ (63.4%) มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (25.9%) และช่วงเวลา เวลา 8.00 - 11.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการการศึกษามากที่สุด (29.4%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษาของนักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.6 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอนและด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมาด้านเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.6 และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.2

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ผู้บริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เวลาถามคำถามผ่านระบบ ไม่เคยได้คำตอบเลย เน็ตควรเร็ว และเสถียรมากขึ้น อยากให้ลงคะแนนสอบให้เร็ว ออกหลังสอบเสร็จ ประมาณ 7-10 วัน เพื่อวิชาไหนต้องแก้ไข จะได้เตรียมตัวทัน หาลิงค์ยากเกินไป ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร นานเกินไป มันชอบเข้าระบบไม่ค่อยได้คะ พอใช้ได้ครับ ผมว่าน่าจะมีแผนที่ มหาลัยด้วยครับ เช่น อาคารเรียน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของอาจารย์นะครับ ทำไม่ปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษไม่แสดงให้เห็นครับ อยากให้ปรับปรุงให้แสดงให้เห็นในทุกๆเทอมครับ ติดต่อทางเลขโทรศัพท์ไม่ค่อยติด ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ของงานหรือกิจกรรมให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ขอเสนอแนะให้สามารถปรับที่ใบจ่ายเงินค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะบางครั้งไม่ได้แจ้งวันปรับที่ พอผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายสามารถชำระผ่านช่องทางที่สะดวกกว่านี้

## 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 เป็นอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เข้าใช้บริการระบบบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2561 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการ

#### กลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์และนักศึกษาที่ใช้บริการระบบบริการการศึกษา (REG) ประจำปีงบประมาณ 2561  
จำนวนทั้งสิ้น 10,214 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

#### การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบบริการ  
การศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ประจำปีงบประมาณ 2561

#### 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	570	46.8
หญิง	648	53.2
รวม	1218	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคือ เพศหญิงจำนวน 648 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเพศชายจำนวน 570 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8



**ตาราง 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 20 - 25 ปี	880	72.2
อายุ 26 - 30 ปี	107	8.8
อายุ 31 - 35 ปี	98	8.0
อายุ 36 - 40 ปี	34	2.8
อายุ 41 - 45 ปี	50	4.1
อายุ 46 ปีขึ้นไป	49	4.0
รวม	1218	100.0

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี จำนวน 880 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

**ตาราง 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	772	63.4
นักศึกษาภาคพิเศษ	365	30.0
อาจารย์	81	6.7
พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	0	0.0
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	0	0.0
รวม	1218	100.0

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 772 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และอาจารย์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	67	5.5
ครุศาสตร์	273	22.4
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	315	25.9
วิทยาการจัดการ	185	15.2
เทคโนโลยีการเกษตร	54	4.4
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	48	3.9
นิติศาสตร์	164	13.5
วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	59	4.8
นิเทศศาสตร์	46	3.8
อภิญญาศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	7	0.6
รวม	1218	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 8.00 - 11.00 น.	358	29.4
เวลา 11.01 - 13.00 น.	166	13.6
เวลา 13.01 - 16.00 น.	156	12.8
เวลา 16.01 - 19.00 น.	166	13.6
เวลา 19.01 - 22.00 น.	332	27.3
เวลา 22.01 - 24.00 น.	40	3.3
รวม	1218	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่ใช้งานระบบบริการศึกษา ในช่วงเวลา 8.00 - 11.00 น. จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาเวลา 19.01 - 22.00 น. จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และเวลา 11.01 - 13.00 น. และ 16.01 - 19.00 น. จำนวน 166 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.6

**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	3.84	0.82	มาก
ด้านเนื้อหา	3.84	0.83	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	3.83	0.86	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.81	0.91	มาก
รวม	3.83	0.85	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.83$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 7** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอน

ด้านกระบวนการขั้นตอน	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.93	0.74	มาก
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.84	0.79	มาก
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	3.81	0.88	มาก
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	3.79	0.80	มาก
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.84	0.81	มาก
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	3.83	0.89	มาก
รวม	3.84	0.82	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้าน กระบวนการขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.84$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	3.80	0.76	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.96	0.81	มาก
3. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้	3.83	0.82	มาก
4. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.80	0.84	มาก
5. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	3.81	0.91	มาก
รวม	3.84	0.83	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.84$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.89	0.82	มาก
2. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	3.86	0.86	มาก
3. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	3.76	0.90	มาก
4. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	3.81	0.85	มาก
รวม	3.83	0.86	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้าน ประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.83$ ) และเมื่อพิจารณา ในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	3.86	0.88	มาก
2. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	3.96	0.87	มาก
3. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	3.84	0.87	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	3.57	1.02	มาก
รวม	3.81	0.91	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.81$ ) และเมื่อพิจารณา ในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบบริการการศึกษา

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	เวลาถามคำถามผ่านระบบ ไม่เคยได้คำตอบเลย	1
2	เน็ตควรเร็ว และเสถียรกว่านี้	1
3	อยากให้ลงคะแนนสอบให้เร็ว ออกหลังสอบเสร็จ ประมาณ 7-10 วัน เพื่อวิชาไหนต้องแก้ ใอ จะได้เตรียมตัวทัน	1
4	หาลิงค์ยากเกินไป	1
5	ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร นานเกินไป	1
6	มันชอบเข้าระบบไม่ค่อยได้คะ	1
7	พอใช้ได้ครับ	1
8	ผมว่าน่าจะมีแผนที่ มหาลัยด้วยครับ เช่น อาคารเรียน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของอาจารย์นะครับ	1
9	ทำไมปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษไม่แสดงให้เห็นครับ อยากให้ปรับปรุงให้แสดงให้เห็นในทุกๆเทอมครับ	1
10	ติดต่อทางเลขโทรศัพท์ไม่ค่อยติด	1
11	ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของงานหรือกิจกรรม ให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	1
12	ขอเสนอแนะให้สามารถปรับที่ใบจ่ายเงินค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะ บางครั้งไม่ได้แจ้งวันปิ่นท์ พอผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายสามารถชำระผ่านช่องทางที่สะดวกกว่านี้	1

ตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีข้อเสนอแนะดังนี้ เวลาถามคำถามผ่านระบบ ไม่เคยได้คำตอบเลย เน็ตควรเร็ว และเสถียรกว่านี้ อยากให้ลงคะแนนสอบให้เร็ว ออกหลังสอบเสร็จ ประมาณ 7-10 วัน เพื่อวิชาไหนต้องแก้ ใอ จะได้เตรียมตัวทัน หาลิงค์ยากเกินไป ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร นานเกินไป มันชอบเข้าระบบไม่ค่อยได้คะ,พอใช้ได้ครับ ผมว่าน่าจะมีแผนที่ มหาลัยด้วยครับ เช่น อาคารเรียน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของอาจารย์นะครับ

ทำไมปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษไม่แสดงให้เห็นครับ อยากให้ปรับปรุงให้แสดงให้เห็นในทุกๆ เทอมครับ ติดต่อทางเลขโทรศัพท์ไม่ค่อยติด ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของงานหรือกิจกรรมให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ขอเสนอแนะให้สามารถปรับขึ้นที่ใบจ่ายเงินค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะบางครั้งไม่ได้แจ้งวันขึ้นที่ พอผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายสามารถชำระผ่านช่องทางที่สะดวกกว่านี้

ภาคผนวก



☐ 08.00 - 11.00 н.    ☐ 11.01 - 13.00 н.    ☐ 13.01 - 16.00 н.  
☐ 16.01 - 19.00 н.    ☐ 19.01 - 22.00 н.    ☐ 22.01 - 24.00 н.

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. ระบบแสดงผลได้อย่างเหมาะสม 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

.....

.....

.....

## แนวทางแก้ไขข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการระบบบริการ การศึกษานั้น กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ ที่	รายการ	แนวทางแก้ไข
1	เวลาถามคำถามผ่านระบบ ไม่เคยได้คำตอบเลย	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (ต้องพิจารณาว่าถามคำถามไปทางใด และ ส่วนงานใดเป็นผู้ดูแลการตอบคำถามนั้น ซึ่งมีด้วยกันหลายส่วนงาน ข้อเสนอแนะนี้จึงมี ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา)
2	เน็ตควรเร็ว และเสถียรมากกว่านี้	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (เป็นข้อเสนอแนะด้านเครือข่าย)
3	อยากให้ลงคะแนนสอบให้เร็ว ออกหลังสอบเสร็จ ประมาณ 7-10 วัน เพื่อวิชาไหนต้องแก้ไข จะได้ เตรียมตัวทัน	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (เป็นข้อเสนอแนะของกองบริการการศึกษา)
4	หาลิงค์ยากเกินไป	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (เป็นข้อเสนอแนะด้านเว็บไซต์)
5	ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร นานเกินไป	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (เป็นข้อเสนอแนะของกองบริการการศึกษา)
6	มันชอบเข้าระบบไม่ค่อยได้คะ	ต้องพิจารณาจากปัจจัยหลายๆอย่าง เช่น เข้าระบบจากสถานที่ใด ที่บ้านมีระบบ อินเทอร์เน็ตที่เสถียรมากน้อยแค่ไหน ที่มหาวิทยาลัยเข้าระบบจากอาคารใด เข้าผ่าน สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เข้าไม่ได้เนื่องจากระบบไวรัสคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เพราะอุปกรณ์ ฯลฯ ข้อเสนอแนะนี้จึงมี ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา)
7	พอใช้ได้ครับ	-
8	ผมว่าน่าจะมีแผนที่ มหาลัยด้วยครับ เช่น อาคาร เรียงน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของ	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (ข้อมูลตรงส่วนนี้ควรอยู่ในส่วนของเว็บไซต์)

ลำดับ ที่	รายการ	แนวทางแก้ไข
	อาจารย์นะครี	มหาวิทยาลัย)
9	ทำไมปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษไม่แสดงให้เห็นครับ อยากให้ปรับปรุงให้แสดงให้เห็นในทุกๆ เทอมครับ	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ทำหน้าที่อัปเดตปฏิทินการศึกษา ซึ่งโดยปกติแล้ว จะมีให้ตรวจสอบทุกเทอมอยู่แล้ว)
10	ติดต่อทางเลขโทรศัพท์ไม่ค่อยติด	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (ต้องพิจารณาจากปัจจัยหลายๆ อย่าง เช่น ระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย การโอนสาย โอนผิดโอนถูกแล้วสายหลุดหรือไม่ โทรถูกเบอร์หรือไม่ โทรจากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งการให้บริการในส่วนนี้ไม่มีเบอร์โทรเป็นการส่วนตัว หากโทรจากภายนอกต้องโทรผ่านเบอร์ของมหาวิทยาลัย แล้วต่อสายเท่านั้น ข้อเสนอแนะนี้จึงมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา)
11	ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของงานหรือกิจกรรมให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ข้อเสนอแนะนี้ไม่เกี่ยวข้องกับแบบประเมิน (ควรเป็นหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษาหรือกองบริการการศึกษา ซึ่งปกติก็จะมีแจ้งข่าว/ประกาศตรงส่วนนี้ ให้นักศึกษาทราบอยู่แล้ว)
12	ขอเสนอแนะให้สามารถปริ้นท์ใบจ่ายเงิน ค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะบางครั้งไม่ได้แจ้งวันปริ้นท์ พอผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย สามารถชำระผ่านช่องทางที่สะดวกกว่านี้	ต้องนำเข้าที่ประชุมและปรับปรุงต่อไป