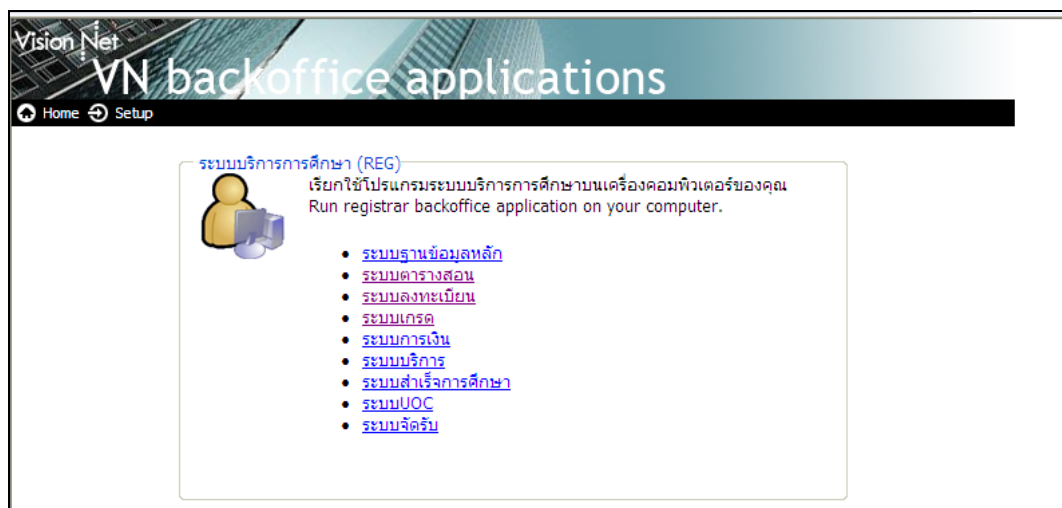


# \*รายงานการประเมินผล

## ความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)

---



กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ 2560  
ปีการศึกษา 2559

## คำนำ

ในงบประมาณ 2560 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษา ( REG) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษานี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สิงหาคม 2559

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   | ก    |
| สารบัญ   | ข    |
| สารบัญตาราง  | ค    |
| สรุปผลการดำเนินงาน   | ง    |
| 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 จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการการศึกษา                                 | 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 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบบริการการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากผู้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ระบบ บริการการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 9,855 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 1,218 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (53.20%) มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี (72.20%) เป็นนักศึกษาภาคปกติ (63.40%) มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์(25.90%) และช่วงเวลา เวลา 8.00 - 11.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการการศึกษามากที่สุด (29.40%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษาของนักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.60 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.80 ด้านเนื้อหา ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.60 และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.20

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูล และรายละเอียดต่างๆของงาน หรือกิจกรรมให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 2 คน รองลงมา เวลาถามผ่านระบบไม่ค่อยได้ คำตอบ , ลิงค์หายาก , ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสารนานเกินไป , เข้าระบบไม่ค่อยได้ , น่าจะมีแผนที่มหาวิทยาลัย เช่นอาคารเรียน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของอาจารย์ , พอใช้ได้ , อยากให้ปรับปรุงให้เห็นปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษ , เสนอให้สามารถพิมพ์ใบจ่ายเงินค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะบางครั้งไม่ได้แจ้งวันที่พิมพ์ได้ ผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และให้มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย สะดวกกว่านี้ ความคิดเห็นละ 1 คน

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาบุคลากรขององค์กรของตนให้มีความรู้และทักษะในการจัดการและบริหารระบบงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนาองค์กร และบริหารจัดการภายในองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลุ่มผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งนักศึกษา บุคลากร และผู้บริหารของ มหาวิทยาลัย ดังนั้นเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้ระบบ บริการการศึกษา (REG) กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของการใช้งานระบบบริการการศึกษา (REG) เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง ระบบบริการการศึกษา (REG) ให้สอดคล้อง ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### ความมุ่งหมายของการประเมิน

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

#### ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เข้าใช้บริการระบบบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2560 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา(REG)

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการ

#### กลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาที่ใช้บริการระบบบริการการศึกษา (REG) ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยผู้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ระบบบริการการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 9,855 คน และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,218 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

#### การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ประจำปีงบประมาณ 2560

#### 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** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ระบบบริการการศึกษา 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   | 46.80  |
| หญิง | 648   | 53.20  |
| รวม  | 1218  | 100.00 |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคือ เพศหญิงจำนวน 648 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 และเพศชายจำนวน 570 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80



**ตาราง 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ             | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| อายุ 20 - 25 ปี  | 880   | 72.20  |
| อายุ 26 - 30 ปี  | 107   | 8.80   |
| อายุ 31 - 35 ปี  | 98    | 8.00   |
| อายุ 36 - 40 ปี  | 34    | 2.80   |
| อายุ 41 - 45 ปี  | 50    | 4.10   |
| อายุ 46 ปีขึ้นไป | 49    | 4.00   |
| รวม              | 1218  | 100.00 |

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี จำนวน 880 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

**ตาราง 3** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตาม ประเภท ผู้ใช้งาน

| ประเภทผู้ใช้งาน                      | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| นักศึกษาภาคปกติ                      | 772   | 63.40  |
| นักศึกษาภาคพิเศษ                     | 365   | 30.00  |
| อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ | 81    | 6.70   |
| รวม                                  | 1218  | 100.00 |

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 772 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามคณะวิชา

| คณะวิชา                                    | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                 | 67    | 5.50   |
| คณะครุศาสตร์                               | 273   | 22.40  |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์               | 315   | 25.90  |
| คณะวิทยาการจัดการ                          | 185   | 15.20  |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร                       | 54    | 4.40   |
| คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์      | 48    | 3.90   |
| คณะนิติศาสตร์                              | 164   | 13.5   |
| คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 59    | 4.80   |
| คณะนิเทศศาสตร์                             | 46    | 3.80   |
| คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์            | 7     | 0.60   |
| รวม  | 1218  | 100.00 |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 รองลงมาคือ คณะ ครุศาสตร์ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ บริการระบบบริการการศึกษา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา

| ช่วงเวลาที่ใช้ระบบบริการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| เวลา 8.00 - 11.00 น.          | 358   | 29.40  |
| เวลา 11.01 - 13.00 น.         | 166   | 13.60  |
| เวลา 13.01 - 16.00 น.         | 156   | 12.80  |
| เวลา 16.01 - 19.00 น.         | 166   | 13.60  |
| เวลา 19.01 - 22.00 น.         | 332   | 27.30  |
| เวลา 22.01 - 24.00 น.         | 40    | 3.30   |
| รวม                           | 1453  | 100.00 |

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา ส่วนใหญ่ใช้งานระบบบริการศึกษา ในช่วงเวลา 8.00 - 11.00 น.จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาเวลา 19.01 - 22.00 น. จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 เวลา 11.01 - 13.00 น. และเวลา 16.01 - 19.00 น. อย่างละ จำนวน 166 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.60

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการ ให้บริการระบบบริการการศึกษา 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) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลของบุญชม 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 มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับปานกลาง    |
| 1.51 - 2.50 | หมายถึง | ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับน้อย       |
| 1.00 - 1.50 | หมายถึง | ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ในระดับน้อยที่สุด |

**ตาราง 6** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ<br>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 มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.83$ ) และเมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า 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 มีระดับความพึงพอใจ ต่อด้าน กระบวนการขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.84$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตาราง 8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านเนื้อหา

| ด้านเนื้อหา   | ( $\bar{X}$ ) | (S.D.) | ระดับ |
|---|---------------|--------|-------|
| 7. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน                    | 3.80          | 0.76   | มาก   |
| 8. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ                   | 3.96          | 0.81   | มาก   |
| 9. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารได้ | 3.83          | 0.82   | มาก   |
| 10. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน                         | 3.80          | 0.84   | มาก   |
| 11. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน                                | 3.81          | 0.91   | มาก   |
| รวม   | 3.84          | 0.83   | มาก   |

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

**ตาราง 9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

| ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย                              | ( $\bar{X}$ ) | (S.D.) | ระดับ |
|--|---------------|--------|-------|
| 12. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน                | 3.89          | 0.82   | มาก   |
| 13. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน                       | 3.86          | 0.86   | มาก   |
| 14. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย                        | 3.76          | 0.90   | มาก   |
| 15. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย | 3.81          | 0.85   | มาก   |
| รวม  | 3.83          | 0.86   | มาก   |

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

**ตาราง 10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการ การศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

| ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ                                | ( $\bar{X}$ ) | (S.D.) | ระดับ |
|---|---------------|--------|-------|
| 16. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี                   | 3.86          | 0.88   | มาก   |
| 17. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น            | 3.96          | 0.87   | มาก   |
| 18. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้           | 3.84          | 0.87   | มาก   |
| 19. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว | 3.57          | 1.02   | มาก   |
| รวม   | 3.81          | 0.91   | มาก   |

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อ ด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.81$ ) และเมื่อพิจารณา ในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 11

**ตาราง 11** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบบริการการศึกษา

| ลำดับ | รายการ   | ความถี่ |
|-------|--|---------|
| 1     | ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆของงาน หรือกิจกรรมให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด                          | 2       |
| 2     | เวลาถามผ่านระบบ ไม่ค่อยได้คำตอบ  | 1       |
| 3     | ลิงค์หายาก   | 1       |
| 4     | ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสารนานเกินไป  | 1       |
| 5     | เข้าระบบไม่ค่อยได้   | 1       |
| 6     | น่าจะมีแผนที่มหาวิทยาลัย เช่นอาคารเรียน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของอาจารย์  | 1       |
| 7     | พอใช้ได้   |         |
| 8     | อยากให้ปรับปรุงให้เห็นปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษ  | 1       |
| 9     | เสนอให้สามารถพิมพ์ใบจ่ายเงินค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะบางครั้งไม่ได้แจ้งวันที่พิมพ์ได้ ผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และให้มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย สะดวกกว่านี้ | 1       |

ตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ ควรแจ้งให้นักศึกษาทราบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆของงาน หรือกิจกรรมให้รวดเร็ว และตรงตามที่มีประกาศออกมาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 2 คน รองลงมา เวลาถามผ่านระบบ ไม่ค่อยได้คำตอบ , ลิงค์หายาก , ระยะเวลาในการอนุมัติเอกสารนานเกินไป , เข้าระบบไม่ค่อยได้ , น่าจะมีแผนที่มหาวิทยาลัย เช่นอาคารเรียน คณะ หมายเลขของตึก รวมทั้งข้อมูลของอาจารย์ , พอใช้ได้ , อยากให้ปรับปรุงให้เห็นปฏิทินการเรียนของภาคพิเศษ , เสนอให้สามารถพิมพ์ใบจ่ายเงินค่าลงทะเบียนได้ทันทีไม่ต้องรอ เพราะบางครั้งไม่ได้แจ้งวันที่พิมพ์ได้ ผ่านไปนานๆ น.ศ. ก็จะลืม และให้มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย สะดวกกว่านี้ ความคิดเห็นละ 1 คน

ภาคผนวก

**แบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการระบบบริการการศึกษา (REG)**

**ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ 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                      ☐ ภาคกศ.ปช.  
 บุคลากร                      ☐ อาจารย์                      ☐ ข้าราชการ  
                                  ☐ พนักงานม. (สายวิชาการ)                      ☐ พนักงานม. (สายสนับสนุน)

4. หน่วยงาน                      ☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร                      ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
                                  ☐ คณะครุศาสตร์                      ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
                                  ☐ คณะวิทยาการจัดการ                      ☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์  
                                  ☐ คณะนิติศาสตร์                      ☐ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ  
                                  ☐ คณะนิเทศศาสตร์                      ☐ 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** ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบบริการการศึกษาเล็กน้อยเพียงใด

(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      |                  |   |   |   |   |



| ประเด็น   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 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 มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย      |                  |   |   |   |   |
| <b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>                             |                  |   |   |   |   |
| 16. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี                   |                  |   |   |   |   |
| 17. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น            |                  |   |   |   |   |
| 18. ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้           |                  |   |   |   |   |
| 19. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว |                  |   |   |   |   |

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ