# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

> กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีบประมาณ 2561

#### คำนำ

ในงบประมาณ 2561 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจ ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้เข้าใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางาน ด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

> กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กันยายน 2561

## สารบัญ

	หน้
บทที่ 1 บทนำ	
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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการระบ	บสารสนเทศเพื่อการ 5
บริหาร (MIS)	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบสารสนเทศ	ศเพื่อการบริหาร (MIS) 8
ภาคผนวก	9

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	3
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	4
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน	4
ตาราง 4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้	5
	บริการ โดยภาพรวม	
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้	6
	บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใน	6
	การให้บริการ ด้านเนื้อหา	
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใน	7
	การให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใน	7
	การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใน	8
	การให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	
ตาราง 10	แสดงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	9

### สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ใน ปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากบุคลากร ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำนวน 182 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารพอสรุปได้ดังนี้

#### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (76.4%) สถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (74.5%) หน่วยงานที่เข้าใช้บริการมาจากสำนักงานอธิการบดีมากที่สุด (18.9%)

#### 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.4 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาเป็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.44) คิดเป็นร้อยละ 88.8 และด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.6

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการดังนี้ คือ

1. ระบบค่อนข้างล้าหลัง ตามเทคโนโลยีไม่ทัน

#### บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการศึกษา

#### กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรที่เข้ามาใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ประจำปังบประมาณ 2561 รวมทั้งสิ้น 182 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีทั้งหมด 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ

### การดำเนินการเก็บข้อมูล

ผู้ดูแลระบบ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ประจำปังบประมาณ 2561

### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารครั้งนี้จะเสนอผล การประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- **ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็น แบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน
- **ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ
  - ตอนที่ 3 เป็นความถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ สถานภาพ หน่วยงาน ดังแสดงในตาราง 1 – 3

<u>ตาราง 1</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตามเพศ

เพศ		จำนวน	ร้อยละ
ชาย		25	23.6
หญิง		81	76.4
	รวม	106	100.0

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.6

<u>ตาราง 2</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	10	9.4
ข้าราชการ	6	5.7
บุคลากรสายวิชาการ	11	10.4
บุคลากรสายสนับสนุน	79	74.5
รวม	106	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ส่วนใหญ่เป็นบุคลากร สายสนับสนุน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

<u>ตาราง 3</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตาม หน่วยงาน

จำนวน	ร้อยละ
4	3.8
6	5.7
4	3.8
5	4.7
7	6.6
5	4.7
4	3.8
5	4.7
5	4.7
3	2.8
20	18.9
14	13.2
7	6.6
7	6.6
	4 6 4 5 7 5 4 5 5 3 20 14

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักบริการวิชาการ	2	1.9
บัณฑิตวิทยาลัย	5	4.7
คลินิกเทคโนโลยี	1	0.9
หน่วยงานริมกรีน	1	0.9
หน่วยงานสนามกอล์ฟ	1	0.9
รวม	106	100.0

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ส่วนใหญ่มาจากสำนักงาน อธิการบดี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาคือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหาร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม และรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4 – 9 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ตอบมากที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ตอบมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4

ตอบมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4 ตอบปานกลาง กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3

ตอบปานกลาง กาหนดนาหนกคะแนนเปน 3

ตอบน้อย กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2

ตอบน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ โดยนำค่าที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

3.68 – 5.00 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับมาก

2.34 – 3.67 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับน้อย

<u>ตาราง 4</u> แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศ	$(\overline{\mathbf{X}})$	(S.D.)	ระดับ
เพื่อการบริหาร			
ด้านกระบวนการขั้นตอน	4.00	0.95	มาก
ด้านเนื้อหา	4.15	0.90	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	4.33	0.82	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.79	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.86	มาก
รวม	4.27	0.86	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.27) และ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับ "มาก"

<u>ตาราง 5</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$(\overline{\mathbf{X}})$	(S.D.)	ระดับ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.13	0.86	มาก
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.17	0.81	มาก
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	3.92	1.02	มาก
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	3.96	0.95	มาก
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.68	1.24	มาก
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	4.14	0.83	มาก
รวม	4.00	0.95	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\overline{\mathbf{X}}=4.00$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ "มาก"

<u>ตาราง 6</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	( <del>X</del> )	(S.D.)	ระดับ
1.ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	4.15	0.83	มาก
2. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.43	0.85	มาก
<ol> <li>รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการ</li> <li>ตัดสินใจของผู้บริหารได้</li> </ol>	4.09	0.95	มาก
4. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.92	1.01	มาก
5. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	4.16	0.86	มาก
รวม	4.15	0.90	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเนื้อหา โดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\mathbf{X}$  = 4.15) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ "มาก"

<u>ตาราง 7</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

	$(\overline{\mathbf{X}})$	(S.D.)	ระดับ
1. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	4.14	0.78	มาก
2. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	4.40	0.87	มาก
3. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	4.37	0.85	มาก
4. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย	4.42	0.80	มาก
รวม	4.33	0.82	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\overline{\mathbf{X}}=4.33$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ "มาก"

<u>ตาราง 8</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$(\overline{\mathbf{X}})$	(S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจาก การใช้งานได้ รวดเร็ว	4.44	0.85	มาก
<ol> <li>ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ</li> <li>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> </ol>	4.50	0.73	มาก
<ol> <li>ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และมี</li> <li>จิตสำนึกในการให้บริการของผู้ให้บริการ</li> </ol>	4.45	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	4.42	0.81	มาก
รวม	4.45	0.79	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.45) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ "มาก"

<u>ตาราง 9</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	$(\overline{\mathbf{X}})$	(S.D.)	ระดับ
1.ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.44	0.86	มาก
<ol> <li>ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการ</li> <li>ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น</li> </ol>	4.45	0.85	มาก
<ol> <li>ระบบฯ สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็ว</li> <li>ขึ้นได้</li> </ol>	4.44	0.88	มาก
รวม	4.44	0.86	มาก

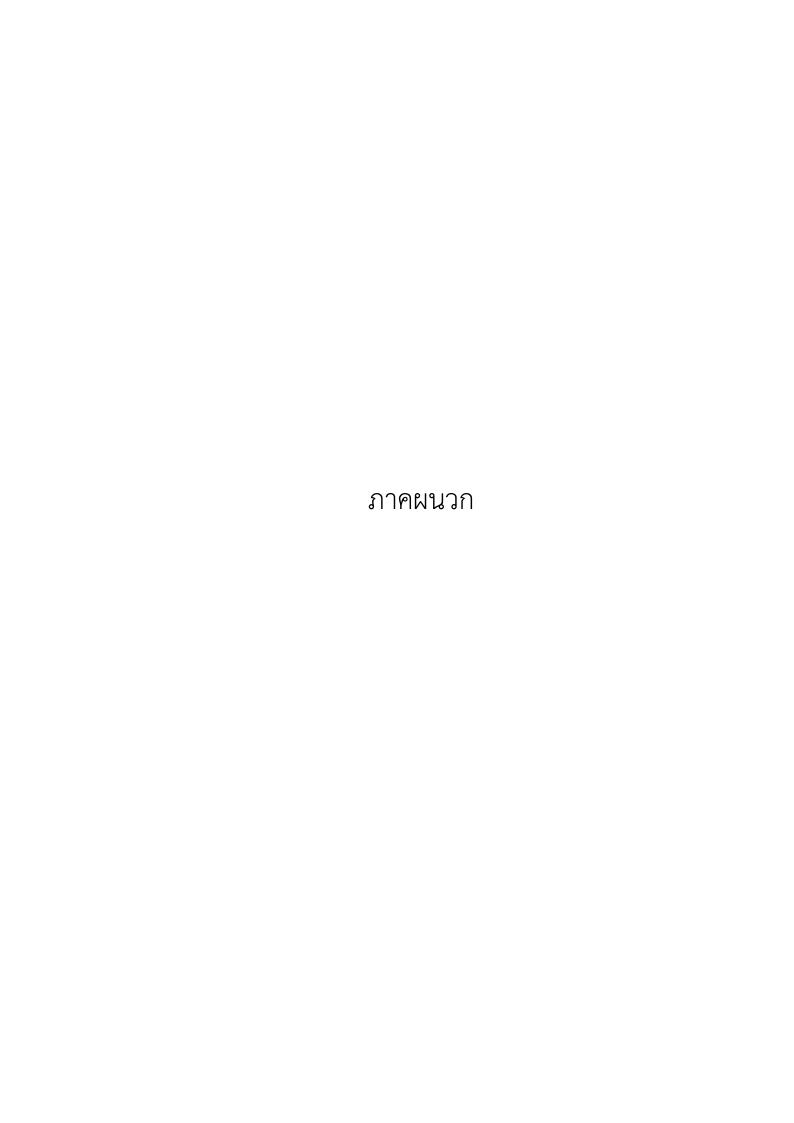
จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดย ภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ( $\overline{\mathbf{X}}$  = 4.44) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ "มาก"

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไป หาน้อย ดังแสดงในตาราง 10

<u>ตาราง 10</u> ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ระบบค่อนข้างล้าหลัง ตามเทคโนโลยีไม่ทัน	1

ตาราง 10 พบว่าผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีข้อเสนอแนะดังนี้ ระบบ ค่อนข้างล้าหลัง ตามเทคโนโลยีไม่ทัน



## แบบประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

v		V		
(โปรดทำเครื่องหม	าย 🤨	หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)		
เพศ	C	ชาย 🖰 หญิง		
สถานภาพผู้ตอบ	0	อาจารย์ <sup>C</sup> ข้าราชการ <sup>C</sup> บุคลากรสาย	วิชากา	ร <sup>C</sup> บุคลากรสายสนับสนุน
หน่วยงาน	0	คณะครุศาสตร์	C	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตส์
	C	คณะวิทยาการจัดการ	C	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	0	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	0	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์
	0	คณะนิติศาสตร์	C	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
			สารส	เนเทศ
	О	คณะนิเทศศาสตร์	C	คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
	0	คณะพยาบาลศาสตร์	0	สำนักงานอธิการบดี
	O	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	C	สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน
	C	สถาบันวิจัยและพัฒนา	C	สำนักบริการวิชาการ
	0	บัณฑิตวิทยาลัย	0	คลินิกเทคโนโลยี
	C	หบ่วยงาบริบกรีบ	0	หบ่วยงานสนานกอล์ฟ

## ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด (โปรดทำเครื่องหมาย • หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
<i>n****</i>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการขั้นตอน/กระบวนการ						
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	C	•	О	C	0	
2. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0	C	О	C	0	
3. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	0	0	0	C	0	
4. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	C	0	C	C	0	
5. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	C	C	C	0	C	
6. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	C	0	C	C	0	
ด้านเนื้อหา						
7. ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	C	C	C	0	C	
8. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	C	C	C	0	C	
9. รายงานผลในระบบฯ สามารถนำไปเป็นข้อมูลการตัดสินใจของ ผู้บริหารได้	С	С	С	С	С	
10. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	C	C	C	C	C	
11. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	C	0	0	C	0	
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย						
12. ระบบฯ แสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	0	C	О	С	0	
13. ระบบฯ มีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	C	0	C	C	0	
14. ระบบฯ มีการป้องกันข้อมูลเสียหาย		0	C	O	C	
15. ระบบฯ มีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	С	C	0	C	0	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
16. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	C	c	С	c	С	
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	C	С	C	С	c	
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือรั้น ความพร้อม และมีจิตสำนึกในการ ให้บริการของผู้ให้บริการ	C	0	c	c	c	
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	C	С	С	С	С	

หัวข้อ		ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
20. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	C	С	C	C	C	
21. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	C	С	C	C	C	
22. ระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	C	С	C	C	C	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ						

#### แนวทางแก้ไขข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารนั้น กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการ	แนวทางแก้ไข
1	ระบบค่อนข้างล้าหลัง ตามเทคโนโลยีไม่ทัน	เสนอได้ 2 แนวทาง คือ
		<b>แนวทางที่ 1</b> พัฒนาระบบขึ้นใหม่เพื่อ
		รองรับระบบเดิม
		แนวทางนี้มีความเป็นไปได้ค่อนข้างน้อย
		เนื่องจากต้องใช้ปัจจัย ได้แก่ งบประมาณ
		และบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์สูง
		เนื่องจากภาระงานของบุคลากรเดิมที่มาก
		อยู่แล้ว จะทำให้เกิดความล่าช้าใน
		การศึกษาพัฒนาระบบและไม่ทันต่อการใช้
		งานอย่างแน่นอน แต่หากเปิดรับบุคลากร
		เพิ่ม ก็ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและ
		ประสบการณ์สูง ได้แก่ โปรแกรมเมอร์
		เฉพาะทาง จึงจะสามารถพัฒนาระบบได้ทัน
		ใช้งานและมีประสิทธิภาพ ซึ่งด้วยอัตรา
		ตำแหน่งและเงินเดือน ทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจ
		ในการสมัครทำงานของโปรแกรมเมอร์กลุ่ม
		ดังกล่าว
		แนวทางที่ 2 จัดซื้อระบบใหม่จากบริษัท
		ผู้พัฒนาซอฟท์แวร์หรือจ้างปรับปรุงระบบ
		ใหม่ทั้งหมด
		แนวทางนี้มีความเป็นไปได้ค่อนข้างมาก
		เนื่องจากใช้ปัจจัยคืองบประมาณเพียง
		ปัจจัยเดียว และรวดเร็วทันใช้งาน ทันต่อยุค
		สมัยอย่างแน่นอน

## บทที่ 1 บทนำ

#### ความเป็นมา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งาน ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาบุคลากรขององค์กรของตนให้มีความรู้และทักษะในการจัดการ และบริหารระบบงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานและ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ ในการพัฒนาองค์กร และบริหารจัดการภายในองค์กร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานกลุ่มผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งนักศึกษา บุคลากร และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของการใช้งานระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ให้สอดคล้องต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

#### ความมุ่งหมายของการประเมิน

- 1. เพื่อประเมินผลการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหาร
  - 3. เพื่อพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

#### ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่เข้าใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหาร ในปีงบประมาณ 2561 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร (MIS)