

รายงานผลการประเมินความพึง พอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชธานี ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2556
ระหว่างเดือนมิถุนายน 2556 ถึง พฤษภาคม 2557 สำนักพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชธานี

ด้วยสำนักพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชธานีได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2556 ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2556 ถึงเดือนพฤษภาคม 2557 เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศ โดยจัดสำรวจในรูปแบบสอบถามออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 386 คน

ตารางที่ 1 รายงานผลความพึงพอใจระบบสารสนเทศทั้งหมด ด้านทั่วไป สถานภาพ

ลำดับที่	ประเภทของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	คิดเป็นร้อยละ
1	ผู้บริหาร	4	1.04
2	อาจารย์	74	19.17
3	เจ้าหน้าที่	8	2.07
4	นักศึกษา	265	68.65
5	บุคคลภายนอก	35	9.07
รวม		386	100.00

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านทั่วไป สถานภาพในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 386 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 เป็นอาจารย์จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 เป็นนักศึกษาจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 68.65 และเป็นบุคคลภายนอกจำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 9.07

ตารางที่ 2 รายงานผลความพึงพอใจระบบสารสนเทศทั้งหมด ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

ลำดับที่	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	คิดเป็นร้อยละ
1	สืบค้นข้อมูล	386	100.00
2	ใช้ในการวางแผน/ประกอบการตัดสินใจ/ประกอบการทำงานตามพันธกิจ	86	22.28
3	กรอก/บันทึกข้อมูล	382	98.96
4	อื่น ๆ	24	6.22

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านทั่วไป ตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ในภาพรวมพบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 386 คน สนใจด้านการสืบค้นข้อมูลจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สนใจด้านการวางแผน/ประกอบการตัดสินใจ/ประกอบการทำงานตามพันธกิจจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.28 สนใจด้านการกรอก/บันทึกข้อมูลจำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 98.96 และสนใจด้านอื่น ๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.22

ตารางที่ 3 รายงานผลความพึงพอใจระบบสารสนเทศทั้งหมด ด้านทั่วไป

แยกตามคณะ/สำนัก หน่วยงานที่สังกัด

ลำดับที่	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	คิดเป็นร้อยละ
1	คณะพยาบาลศาสตร์	128	33.16
2	คณะวิศวกรรมศาสตร์	18	4.66
3	คณะบริหารธุรกิจ	57	14.77
4	คณะนิติศาสตร์	24	6.22
5	คณะศิลปศาสตร์	111	28.76
6	บัณฑิตวิทยาลัย	6	1.55
7	สำนักงานอธิการบดี	2	0.52



ลำดับ ที่	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ แบบประเมิน	คิดเป็น ร้อยละ
8	สำนักวิชาการ	2	0.52
9	สำนักทะเบียน	3	0.78
10	สำนักกิจการนักศึกษา	1	0.26
11	สำนักกองทุนเพื่อการศึกษา	2	0.52
12	สำนักพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	1.29
13	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	1	0.26
14	สำนักส่งเสริมมาตรฐานการศึกษา	1	0.26
15	สำนักวางแผน	1	0.26
16	ศูนย์วิทยบริการ	2	0.52
17	สำนักบริการวิชาการแก่สังคม	2	0.52
18	สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2	0.52
19	สำนักอาคารและสถานที่	1	0.26
20	สำนักประชาสัมพันธ์	1	0.26
21	สำนักวิเทศสัมพันธ์	1	0.26
22	อื่น ๆ	15	3.87
รวม		193	100.00

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในภาพรวม พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 386 คน จากทุกสังกัดหน่วยงานรวมถึงบุคคลภายนอก โดยหน่วยงานที่มีผู้ตอบมากที่สุดคือ คณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็น 33.16 รองลงมาได้แก่ คณะศิลปศาสตร์ คิดเป็น 28.76



ตารางที่ 4 รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศทั้งหมด
ด้านการให้บริการฐานข้อมูล

รายการประเมิน	จำนวน ผู้ตอบ	ดี มาก X5	ดี X4	ปาน กลาง X3	พอ ใช้ X2	ควร ปรับปรุง X1	ค่า เฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์
ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	386	133	152	75	22	4	4.01	80.10	ดี
ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล	386	145	164	63	14	0	4.14	82.80	ดี
ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้	386	148	167	58	13	0	4.17	83.32	ดี
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	386	139	174	56	15	2	4.12	82.44	ดี
ความสะดวกในการใช้งาน	386	142	154	74	16	0	4.09	81.87	ดี
ความน่าสนใจของข้อมูล	386	154	135	71	20	6	4.06	81.30	ดี
ความหลากหลายของข้อมูล	386	161	157	60	8	0	4.22	84.40	ดี
การนำไปใช้ประโยชน์	386	159	178	46	3	0	4.28	85.54	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม								4.14	
ค่าร้อยละรวม								82.72	
เกณฑ์								ดี	

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการให้บริการฐานข้อมูลในภาพรวมพบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 386 คน อยู่ในระดับ ดี คือ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.72 โดยหัวข้อที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดคือการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85.54 และหัวข้อที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจต่ำสุดคือความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80.10



ตารางที่ 5 รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศทั้งหมด
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล

รายการประเมิน	จำนวน ผู้ตอบ	ดี มาก X5	ดี X4	ปาน กลาง X3	พอ ใช้ X2	ควร ปรับปรุง X1	ค่า เฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์
ระบบใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน	386	174	164	36	12	0	4.30	85.91	ดี
สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	386	178	172	26	10	0	4.34	86.84	ดี
ประสิทธิภาพ/ความเร็วในการตอบสนองของระบบ	386	162	171	48	4	1	4.27	85.34	ดี
ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน	386	165	162	42	14	3	4.22	84.46	ดี
ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	386	177	164	37	7	1	4.32	86.37	ดี
ลักษณะข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอกหน่วยงาน	386	161	179	37	9	0	4.27	85.49	ดี
มีการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	386	178	171	32	5	0	4.35	87.05	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม							4.30		
ค่าร้อยละรวม							85.92		
เกณฑ์							ดี		

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูลในภาพรวม พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 386 คน อยู่ในระดับ ดี คือ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 85.92 โดยหัวข้อที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 87.05 และหัวข้อที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจต่ำสุดคือ ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.22 อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 84.46



ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	กลุ่มข้อเสนอแนะ
1	ควรเพิ่มช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ไม่ควรใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก) อย่างเดียว อาจจะจัดตั้งหอกระจายข่าวด้วยก็น่าจะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่า (นักศึกษาหลายคนที่อยู่ในวัยทำงานไม่ค่อยได้ใช้คอนเทนต์โซเชียล)
2	ควรมีการปรับปรุงให้ระบบสามารถทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น
3	การอัปเดตระบบ ให้เข้ากับอุปกรณ์ เช่น ระบบของมือถือรุ่นใหม่ๆ ควรตรวจเช็คให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ
4	เรื่องข้อมูลยังไม่ครบถ้วน เรื่องประชาสัมพันธ์ค้นหาไม่ค่อยเจอ
5	ในบางครั้งเน็ตช้ามากจนทำให้งานที่ต้องทำเร่งด่วนล่าช้าออกไป
6	ควรมีการตรวจเช็คระบบในการใช้งานแต่ละวันว่าใช้ได้หรือไม่ในทุกๆวันก่อนเริ่มงาน

