

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ

การให้บริการของแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประจำปีการศึกษา 3/2566

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	4.41	พอใจมาก
2.	ระบบบริการการศึกษา (ESS)	4.33	พอใจมาก
3.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	4.35	พอใจมาก
4.	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.31	พอใจมาก
5.	ความพึงพอใจการให้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.31	พอใจมาก
ความพึงพอใจภาพรวม		4.34	พอใจมาก

**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2566**

1. วัตถุประสงค์

1.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

1.2 นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับปรุงการบริการของแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2566

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ แผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

4. ระยะเวลาดำเนินการ

4.1 เก็บข้อมูลระหว่าง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง มกราคม พ.ศ. 2567

4.2 ประเมินผลและสรุปผล เดือน มกราคม พ.ศ. 2567

5. สถิติที่ใช้

5.1 แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 หาค่าเฉลี่ย

6. วิธีรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมิน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 นำข้อมูลการแจกแจงความถี่ มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

มีระดับคะแนน	1-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
มีระดับคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
มีระดับคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
มีระดับคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
มีระดับคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

7. ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งประเภทตามช่วงสถานะ

ที่	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	อาจารย์	7	3.5
2	บุคลากรสายสนับสนุน	10	5
3	นักศึกษา	180	91.5
รวม		197	100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งประเภทตามสังกัด

ที่	สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1	สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น	10	5
2	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	45	22.5
3	คณะวิศวกรรมศาสตร์	102	51
4	คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	21.5
รวม		197	100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งประเภทตามความถี่ในการใช้บริการ

ที่	ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1	1 ครั้ง	169	86
2	2-3 ครั้ง	22	11
3	มากกว่า 4 ครั้ง	6	3
รวม		197	100

ตารางที่ 4 ตารางสรุปผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านพฤติกรรม								
1. มีหน้าตាយิ้มแย้มแจ่มใส	112	50	34	0	1	197	4.38	มาก
2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	111	44	41	0	1	197	4.34	มาก
3. การบริการมีความรวดเร็วและมีคุณภาพ	81	65	51	0	0	197	4.15	มาก
4. การบริการมีความประนีประนอมกับผู้ใช้บริการ	99	39	59	0	0	197	4.20	มาก
5. มีบุคลิกภาพในการให้บริการที่ดี	90	53	54	0	0	197	4.18	มาก
6. มีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	89	53	54	1	0	197	4.16	มาก
7. มีความอดทนต่อสิ่งรบกวน การควบคุมอารมณ์	110	53	35	0	0	197	4.38	มาก
8. มีความสุขในการให้บริการ	98	49	50	0	0	197	4.24	มาก
9. มีวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	110	34	49	2	2	197	4.25	มาก
10. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ	111	24	62	0	0	197	4.24	มาก
11. ให้บริการด้วยความเต็มใจ	120	25	51	0	1	197	4.33	มาก
ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ								
1. มีช่องทางให้บริการหลากหลายและเหมาะสม	128	51	18	0	0	197	4.55	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	92	61	44	0	0	197	4.24	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการ	122	42	33	0	0	197	4.55	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ	128	51	18	0	0	197	4.30	มาก
2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ติดต่อกันสะดวก	129	55	13	0	0	197	4.58	มาก
3. มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง	97	47	53	0	0	197	4.22	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม								
1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	101	60	36	0	0	197	4.32	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด							4.31	มาก

8. สรุปผล

จากตารางที่ 4. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้
ดังนี้

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.31	พอใจมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
ครั้งที่ 3/2566

1. วัตถุประสงค์

1.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

1.2 นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มาปรับปรุงอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น ปีการศึกษา 2566

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

3.1 แบบการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

4. ระยะเวลาดำเนินงาน

4.1 เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 ถึง มกราคม พ.ศ. 2567

4.2 ประมวลผลและสรุปผลเดือนมกราคม พ.ศ.2567

5. สถิติที่ใช้

5.1 แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 หาค่าเฉลี่ย

6. วิธีรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมิน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 นำข้อมูลการแจกแจงความถี่ มาหาค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

มีระดับคะแนน	1-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
มีระดับคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
มีระดับคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
มีระดับคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
มีระดับคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

7. ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงประเภทของบุคลากรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	15	8
เจ้าหน้าที่	45	24
นักศึกษา	128	68
รวม	188	100

ตารางที่ 2 แสดงความถี่การใช้บริการ

ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	16	8.5
2 -3 ครั้งต่อสัปดาห์	60	31.5
4 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	112	60
รวม	188	100

ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2566

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ความเร็วอินเทอร์เน็ต	106	50	32	0	0	188	4.39	พึงพอใจมาก
2. เสถียรภาพ	90	61	37	0	0	188	4.28	พึงพอใจมาก
3. ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เครือข่ายไร้สาย	106	46	36	0	0	188	4.37	พึงพอใจมาก
4. ความปลอดภัยของระบบ เครือข่ายไร้สาย	89	48	51	0	0	188	4.20	พึงพอใจมาก
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมใน การใช้งาน	98	42	48	0	0	188	4.36	พึงพอใจมาก
สรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต							4.31	พึงพอใจมาก

8. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.31	พึงพอใจมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
ครั้งที่ 3/2566

1. วัตถุประสงค์

1.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

1.2 นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ มาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2566

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

3.1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

4. ระยะเวลาดำเนินการ

4.1 เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 ถึง มกราคม พ.ศ. 2567

4.2 ประมวลผลและสรุปผลเดือนมกราคม พ.ศ. 2567

5. สถิติที่ใช้

5.1 แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 หาค่าเฉลี่ย

6. วิธีรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมิน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 นำข้อมูลการแจกแจงความถี่ มาหาค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

มีระดับคะแนน	1-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
มีระดับคะแนน	1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
มีระดับคะแนน	2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
มีระดับคะแนน	3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
มีระดับคะแนน	4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

7. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)

ตารางที่ 1 แสดงระบบที่ใช้งานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ครุภัณฑ์/จัดซื้อจัดจ้าง	27	60
บัญชี	6	13.3
การเงิน	7	15.5
งบประมาณ	5	11.2
รวม	45	100

ตารางที่ 2 แสดงหน่วยงานที่ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	11	24.5
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	14	31.1
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	22.2
สำนักงานวิทยาเขต	10	22.2
รวม	45	100

ตารางที่ 3 แสดงประเภทของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	6.7
พนักงานราชการ	5	11.1
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	14	31
ลูกจ้างประจำ	0	0
ลูกจ้างเงินรายได้	23	51.2
รวม	45	100

ตารางที่ 4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ครั้งที่ 3/2566

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านประสิทธิภาพของระบบ								
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ	28	11	5	0	0	45	4.53	มาก
2.การกำหนดรูปแบบของระบบ ถูกต้องและครบถ้วนตามความ ต้องการ	28	10	7	0	0	45	4.46	มาก
3.การใช้งานระบบไม่ยุ่งยาก	25	11	9	0	0	45	4.35	มาก
4.ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบ ได้	28	8	7	1	1	45	4.35	มาก
5.การประมวลผลของระบบมี ความรวดเร็ว	21	13	11	0	0	45	4.22	มาก
6.ระบบสามารถแก้ไขปัญหา เบื้องต้นที่เกิดจากการใช้งานได้	23	10	12	0	0	45	4.24	มาก
7.การรายงานข้อมูลตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้งาน	22	11	12	0	0	45	4.22	มาก
8.ความสามารถของระบบรองรับ การทำงานในปัจจุบันได้	30	9	5	1	0	45	4.51	มาก
9.สามารถลดขั้นตอนการทำงาน จากระบบเดิมได้	33	8	4	0	0	45	4.64	มาก
10.ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหา ให้กับผู้ใช้งานระบบได้อย่าง รวดเร็ว	34	8	3	0	0	45	4.68	มาก
ด้านการดำเนินการของระบบ								
1.การเข้ารหัสเพื่อใช้งานสะดวก และปลอดภัย	32	5	8	0	0	45	4.53	มาก
2.เมนูหลักครอบคลุมการทำงาน	29	5	11	0	0	45	4.4	มาก
3.เมนูย่อยครบถ้วนตามขั้นตอน การทำงาน	25	7	13	0	0	45	4.26	มาก
4.รายการข้อมูลแต่ละหน้าจอ ครบถ้วนตามการใช้งาน	20	17	8	0	0	45	4.26	มาก
5.การกรอกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	28	12	5	0	0	45	4.51	มาก

6.การแก้ไขข้อมูล ทำได้ง่าย	27	10	8	0	0	45	4.42	มาก
7.การบันทึกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	29	4	12	0	0	45	4.37	มาก
8.การเรียกรายงานได้ตรงตามความต้องการ	27	10	8	0	0	45	4.42	มาก
9.การพิมพ์รายงาน ทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	29	9	7	0	0	45	4.48	มาก
10.การออกจากการใช้งานสะดวก รวดเร็ว	28	12	5	0	0	45	4.51	มาก
สรุปความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)							4.41	มาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ดึงข้อมูลช้า
2. ทำงานบนเบราว์เซอร์บางตัวไม่ได้

8. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบบริการการศึกษา (ESS)

ตารางที่ 5 แสดงระบบที่ใช้ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
รับสมัครนักศึกษา	25	10.2
บุคลากร	21	8.6
เงินเดือน	23	9.4
กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	13	5.3
ประกันคุณภาพการศึกษา	3	1.3
ติดตามผลการรายงานเป้าหมายตัวชี้วัด	5	2.1
รายงานข้อมูลผู้บริหาร	2	0.8
ทะเบียน	152	62.3
รวม	244	100

-ตารางที่ 6 แสดงหน่วยงานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	98	40.1
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	86	35.2
คณะบริหารธุรกิจ ฯ	35	14.4
วิทยาเขตขอนแก่น	25	10.3
รวม	244	100

ตารางที่ 7 แสดงประเภทบุคลากรของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	1.3
พนักงานราชการ	8	3.3
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	21	8.6
ลูกจ้างประจำ	1	0.4
ลูกจ้างชั่วคราว	23	9.4
นักศึกษา	188	77
รวม	244	100

ตารางที่ 8 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ESS) ครั้งที่ 3/2566

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านประสิทธิภาพของระบบ								
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ	132	67	44	0	1	244	4.34	มาก
2.การกำหนดรูปแบบของระบบ ถูกต้องและครบถ้วนตามความ ต้องการ	129	62	52	0	1	244	4.30	มาก
3.การใช้งานระบบไม่ยุ่งยาก	125	70	49	0	0	244	4.31	มาก
4.ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบได้	124	54	66	0	0	244	4.23	มาก
5.การประมวลผลของระบบมีความ รวดเร็ว	124	65	55	0	0	244	4.28	มาก

6.ระบบสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดจากการใช้งานได้	128	67	48	1	0	244	4.31	มาก
7.การรายงานข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	136	72	36	0	0	244	4.40	มาก
8.ความสามารถของระบบรองรับการทำงานในปัจจุบันได้	130	64	50	0	0	244	4.322	มาก
9.สามารถลดขั้นตอนการทำงานจากระบบเดิมได้	128	49	66	0	2	244	4.24	มาก
10.ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว	146	45	53	0	0	244	4.38	มาก

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ด้านการดำเนินการระบบ								
1.การเข้ารหัสเพื่อใช้งานสะดวกและปลอดภัย	149	39	56	0	0	244	4.38	มาก
2.เมนูหลักครอบคลุมการทำงาน	141	83	20	0	0	244	4.49	มาก
3.เมนูย่อยครบถ้วนตามขั้นตอนการทำงาน	126	68	50	0	0	244	4.31	มาก
4.รายการข้อมูลแต่ละหน้าจอครบถ้วนตามการใช้งาน	135	58	51	0	0	244	4.34	มาก
5.การกรอกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	134	47	62	0	1	244	4.28	มาก
6.การแก้ไขข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	115	96	33	0	0	244	4.33	มาก
7.การบันทึกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	124	66	54	0	0	244	4.28	มาก
8.การเรียกรายงานได้ตรงตามความต้องการ	126	77	40	1	0	244	4.34	มาก
9.การพิมพ์รายงาน ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	118	79	46	1	0	244	4.28	มาก
10.การออกจากการใช้งานสะดวกรวดเร็ว	140	62	41	1	0	244	4.39	มาก
สรุปความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ESS)							4.33	มาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

อาจารย์/เจ้าหน้าที่

1. ควรจัดให้มีการอบรม ระบบการใช้งาน ให้กับพนักงานใหม่
2. ควรมีการตรวจสอบรายวิชาด้วยชื่อผู้สอนให้ตรงกันและเป็นปัจจุบันทุกภาคการศึกษา
3. การเรียกรายงานเกรด น่าจะรายงาน ค่ามาก ค่าน้อย และค่าเฉลี่ยออกมาให้ด้วย

นักศึกษา

1. ควรปรับปรุงเครื่องแม่ข่ายให้สามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลา โดยเฉพาะช่วงลงทะเบียน ไม่ควรใช้เซิร์ฟเวอร์ร่วมกับการให้บริการด้านอื่นๆ นักศึกษามีปัญหาเยอะมาก
2. อยากให้ปรับปรุง ขณะที่นักศึกษาเข้าใช้งานจำนวนมากแล้ว ระบบจะเข้าใช้งานไม่ได้
3. ระบบควรใช้ได้กับ ทุกบราวเซอร์ และควรรองรับ สมาร์ทโฟน กับ แท็บเล็ต

9. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบบริการการศึกษา (E-document)

ตารางที่ 9 แสดงหน่วยงานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	25	20.8
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	28	27.5
คณะบริหารธุรกิจฯ	14	12.5
วิทยาเขตขอนแก่น	43	39.2
รวม	110	100

ตารางที่ 10 แสดงประเภทบุคลากรของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	4	3.8
พนักงานราชการ	10	9.2
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	42	37
ลูกจ้างประจำ	2	1.8
ลูกจ้างเงินรายได้	52	48.2
รวม	110	100

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าใช้งานระบบสารสนเทศในวิทยาเขตขอนแก่น

การเข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเข้าใช้งาน	15	14
น้อยกว่า 10 ครั้ง	35	32
10 – 20 ครั้ง	40	36
มากกว่า 20 ครั้งขึ้นไป	20	18
รวม	110	100

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (E-document) ครั้งที่ 3/2566

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	5	4	3	2	1			
ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ								
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบจัดเก็บเอกสาร (E-document)	59	26	24	1	0	110	4.3	มาก
2.ระบบมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นลำดับเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	58	23	27	2	0	110	4.24	มาก
3.ระบบมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	58	31	21	0	0	110	4.33	มาก
4.ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	61	26	23	0	0	110	4.34	มาก
5.สามารถตรวจสอบ และติดตามหนังสือที่มีการ รับ-ส่งได้	62	20	28	0	0	110	4.30	มาก
6.ความรวดเร็วในการเข้าระบบ การบันทึกข้อมูลและการแสดงรายงาน	48	32	30	0	0	110	4.16	มาก
7.สามารถลดภาระการทำงานจากระบบเดิมได้	79	22	9	0	0	110	4.63	มาก
8.ผู้ประสานงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี และรวดเร็ว	59	36	15	0	0	110	4.40	มาก
9.บริษัท สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี และรวดเร็ว	64	27	19	0	0	110	4.40	มาก
10.ความคิดเห็นโดยรวม	69	19	22	0	0	110	4.42	มาก
สรุปความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (E-document)							4.35	มาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานใหม่
2. การทำงานของระบบยังไม่เสถียร มี ข้อผิดพลาด ระหว่างการใช้งาน
3. หากผู้รับผิดชอบลงนามไม่อยู่ จะทำให้ส่งหนังสือล่าช้า
4. ไม่เคยทำเพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ใช้

ตารางที่ 9 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้สารสนเทศ

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)	4.41	พอใจมาก
2.	ระบบบริการการศึกษา (ESS)	4.33	พอใจมาก
3.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบจัดเก็บเอกสาร (E-document)	4.35	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศในภาพรวม		4.36	พอใจมาก