

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2562

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ | |
| ด้านการจัดการเรียนการสอน | 2 |
| ด้านการวิจัย | 5 |
| ด้านการบริหารจัดการ | 8 |

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก ในสถานศึกษาต่างๆ ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอน และนอกจากนี้สถาบันการศึกษาในปัจจุบันจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และทันสมัย เพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และสนับสนุนการรายงานผลข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ และการบริหารสารสนเทศแก่หน่วยงานภายใน ภายนอก และประชาชนที่สนใจ

ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS) เป็นระบบพื้นฐานของการทำงานต่างๆ ในรูปแบบของการเก็บ (Input) การประมวลผล (Processing) เผยแพร่ (Output) และมีส่วนจัดเก็บข้อมูล

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ มีดังนี้ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มนุษย์ กระบวนการ ข้อมูล และเครือข่าย

ระบบสารสนเทศประกอบด้วย

1. **ข้อมูล (Data)** หมายถึง ค่าของความจริงที่ปรากฏขึ้น โดยค่าความจริงที่ได้จะนำมาจัดการปรับแต่ง หรือประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ

2. **สารสนเทศ (Information)** คือ กลุ่มของข้อมูลที่ถูกตามกฎเกณฑ์ตามหลักความสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเหล่านั้นมีประโยชน์และมีความหมายมากขึ้น

3. **การจัดการ (Management)** คือ การบริหารอย่างเป็นระบบ เป็นการกำหนด กำหนดเป้าหมายและทิศทางการจัดการขององค์กรนั้น ซึ่งต้องมีการวางแผน กำหนดการ และจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

ระบบสารสนเทศและ MIS (IS) หรือ การประยุกต์ใช้ภูมิทัศน์ คือ การรวมกันของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และกิจกรรมของผู้คนว่าด้วยการดำเนินการให้ความช่วยเหลือใดๆ การทำการจัดการและการตัดสินใจ ในความหมายที่กว้างมาก ระบบสารสนเทศเป็นคำที่ใช้บ่อยในการอ้างถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน กระบวนการข้อมูลและเทคโนโลยี ในแง่นี้คำที่ใช้ในการอ้างอิงไม่เพียงแต่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่องค์กรจะใช้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงวิธีที่คนมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีนี้ในการสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจ (ที่มาจากวิกิพีเดีย)

ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างมากมาย เพื่อให้ผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบการตัดสินใจได้ทันทั่วถึงและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้เล็งถึงข้อเท็จจริงนี้จึงได้จัดทำระบบสารสนเทศขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อให้ระบบสารสนเทศที่มีความถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดการเรียนการสอน
2. ด้านงานวิจัย
3. ด้านการบริหารจัดการ

และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผล สรุปได้ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศด้านการจัดการเรียนการสอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| ชาย | 15 | 32.60 |
| หญิง | 31 | 67.40 |
| รวม | 46 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.60

ตารางที่ 2 สถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|------------|
| บุคลากรสายวิชาการ | 12 | 26.10 |
| บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 11 | 23.90 |
| นักศึกษา | 23 | 50.00 |
| รวม | 46 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 26.10 และ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 23.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

| หน่วยงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|------------|
| คณะครุศาสตร์ | 10 | 21.70 |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 3 | 6.50 |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 9 | 19.60 |
| คณะวิทยาการจัดการ | 12 | 26.10 |
| กองบริการการศึกษา | 8 | 17.40 |
| งานบริหารงานบุคคล | 1 | 2.20 |
| กองกลาง ฝ่ายการเงิน | 2 | 4.30 |
| สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา | 1 | 2.20 |
| รวม | 46 | 100 |

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการใช้ระบบสารสนเทศโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ความถี่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|-------------|
| 1 - 5 ครั้ง / สัปดาห์ | 19 | 41.30 |
| 5 - 10 ครั้ง / สัปดาห์ | 15 | 32.60 |
| มากกว่า 10 ครั้ง / สัปดาห์ | 12 | 26.10 |
| รวม | 46 | 100% |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

| คำถาม | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อย ที่สุด (1) | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| 1) สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้หลายช่องทาง | 23.91 | 60.87 | 8.70 | 0.00 | 0.00 | 4.22 |
| 2) ระบบสารสนเทศสามารถรองรับการแสดงผลกับอุปกรณ์ได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ | 51.98 | 132.3 3 | 18.90 | 0.00 | 0.00 | 4.22 |
| 3) ระบบสารสนเทศง่ายต่อการใช้งาน | 30.43 | 41.30 | 10.87 | 0.00 | 0.00 | 4.41 |
| 4) มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม | 34.78 | 54.35 | 10.87 | 0.00 | 0.00 | 4.24 |
| 5) มีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ | 23.91 | 73.91 | 2.17 | 0.00 | 0.00 | 4.22 |
| 6) ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ | 43.48 | 41.30 | 15.22 | 0.00 | 0.00 | 4.28 |
| 7) ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ | 32.61 | 56.52 | 10.87 | 0.00 | 0.00 | 4.22 |
| 8) ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย | 34.78 | 58.70 | 6.52 | 0.00 | 0.00 | 4.28 |
| 9) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ | 32.61 | 63.04 | 4.35 | 0.00 | 0.00 | 4.28 |
| รวม | | | | | | 4.26 |

ข้อเสนอแนะ

-

2. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศด้านงานวิจัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการสอบถามสร้างแบบถามความพึงพอใจระบบสารสนเทศงานวิจัย กับนักวิจัยที่สมัครใช้งานในระบบสารสนเทศงานวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อนำเสนอผลงานตีพิมพ์ลงในวารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ จำนวนทั้งหมด 25 ท่านที่คงค้างรายชื่อไม่ตอบแบบสอบถามในปี 61 แต่ได้ตอบรับการตีพิมพ์เรียบร้อยแล้ว และรอเพียงแค่ออกเล่มตีพิมพ์ปีที่ ฉบับที่ในปี 62 (ก่อนที่จะเริ่มมาใช้เป็นระบบ Thai Journals Online (ThaiJO) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย เป็นแหล่งรวมวารสารวิชาการที่ผลิตในประเทศไทยทุกสาขาวิชาในปี 63) โดยใช้ email address ในระบบส่งคำเชิญชวนตอบคำถาม พบว่ามีนักวิจัยที่เข้ามาตอบคำถามผ่านระบบ Google Form จำนวน 12 คน โดยข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 4 | 33.33% |
| หญิง | 8 | 66.67% |
| รวม | 12 | 100% |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ข้าราชการ | 10 | 83.33% |
| พนักงานรัฐ | 0 | 0% |
| พนักงานลูกจ้างเอกชน | 0 | 0% |
| นักศึกษา | 2 | 16.67% |
| บุคคลทั่วไป | 0 | 0% |
| รวม | 12 | 100% |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาเป็นนักศึกษาร้อยละ 16.67

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| หน่วยงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|-------------|
| ปริญญาเอก | 4 | 33.33% |
| ปริญญาโท | 8 | 66.67% |
| ปริญญาตรี | 0 | 0% |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 0 | 0% |
| รวม | 12 | 100% |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 66.67% รองลงมาอยู่ที่ระดับปริญญาเอกร้อยละ 33.33

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คนดังนี้

| หน่วยงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|-------------|
| ภาครัฐ | 10 | 83.33% |
| ภาคเอกชน | 1 | 8.33% |
| รัฐวิสาหกิจ | 1 | 8.33% |
| รวม | 12 | 100% |

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการใช้ระบบสารสนเทศ

| ความถี่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|-------------|
| ทุกวัน | 1 | 8.33% |
| 1 ครั้ง / สัปดาห์ | 2 | 16.67% |
| 1 ครั้ง / เดือน | 7 | 58.33% |
| 1 ครั้ง / ปี | 2 | 16.67% |
| อื่นๆ | 0 | 0% |
| รวม | 12 | 100% |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบสารสนเทศ มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 58.33% รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

| คำถาม | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อย ที่สุด (1) | ค่าเฉลี่ย |
|--|------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| 10) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 16.67 | 50.00 | 25.00 | 8.33 | 0 | 3.75 |
| 11) คำอธิบาย คำแนะนำต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย | 25.00 | 50.00 | 25.00 | 0 | 0 | 4.00 |
| 12) การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว | 33.33 | 41.67 | 8.33 | 8.33 | 0 | 4.08 |
| 13) การใช้บริการที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ | 41.67 | 41.67 | 8.33 | 8.33 | 0 | 4.17 |
| 14) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการ ให้บริการ | 16.67 | 58.33 | 25.00 | 0 | 0 | 3.92 |
| 15) การความสะดวกติดต่อสอบถาม และข้อเสนอแนะ | 16.67 | 41.67 | 25.00 | 8.33 | 8.33 | 3.50 |
| 16) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ | 25.00 | 50.00 | 16.67 | 0 | 8.33 | 3.83 |
| 17) ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม | 41.67 | 33.33 | 16.67 | 0 | 8.33 | 4.00 |
| รวม | | | | | | 3.91 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศวารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าคำตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเฉลี่ยดีมาก

ข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

1. ในระบบน่าจะขึ้นว่าได้ตีพิมพ์ฉบับที่ วันที่ จะดีรู้
2. ลืม password ต้องโทรถาม น่าจะมีระบบ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศด้านจัดการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 2 | 15.40 |
| หญิง | 11 | 84.60 |
| รวม | 13 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.60 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.40

ตารางที่ 2 สถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| บุคลากรสายวิชาการ | 3 | 23.10 |
| บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 10 | 76.9 |
| นักศึกษา | 0 | 0 |
| รวม | 13 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 100

ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็น บุคลากรสายวิชาการ และนักศึกษา เพราะระบบบัญชี 3มิติ มีผู้ใช้งานเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ประเภทเดียว

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

| หน่วยงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------|
| คณะครุศาสตร์ | 1 | 7.70 |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 4 | 30.80 |
| สถาบันอยุธยาศึกษา | 2 | 15.40 |
| สำนักอธิการบดี | 1 | 7.70 |
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3 | 23.10 |
| สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา | 2 | 15.40 |
| รวม | 13 | 100 |

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการใช้ระบบสารสนเทศโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ความถี่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| 1 - 5 ครั้ง / สัปดาห์ | 3 | 23.1 |
| 5 - 10 ครั้ง / สัปดาห์ | 2 | 15.4 |
| มากกว่า 10 ครั้ง / สัปดาห์ | 8 | 61.50 |
| รวม | 13 | 100% |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

| คำถาม | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) | ค่าเฉลี่ย |
|---|---------------|---------|-------------|----------|----------------|-----------|
| 1. สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้หลายช่องทาง | 30.77 | 61.54 | 7.69 | 0.00 | 0.00 | 4.23 |
| 2. ระบบสารสนเทศสามารถรองรับการแสดงผลกับอุปกรณ์ได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ | 30.77 | 46.15 | 23.08 | 0.00 | 0.00 | 4.08 |
| 3. ระบบสารสนเทศง่ายต่อการใช้งาน | 23.08 | 61.54 | 15.38 | 0.00 | 0.00 | 4.08 |
| 4. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม | 30.77 | 53.85 | 15.38 | 0.00 | 0.00 | 4.15 |
| 5. มีการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ | 38.46 | 38.46 | 23.08 | 0.00 | 0.00 | 4.15 |
| 6. ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ | 23.08 | 61.54 | 15.38 | 0.00 | 0.00 | 4.08 |
| 7. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ | 38.46 | 53.85 | 0.00 | 0.00 | 7.69 | 4.15 |
| 8. ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย | 38.46 | 53.85 | 0.00 | 7.69 | 0.00 | 4.23 |
| 9. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ | 23.08 | 69.23 | 0.00 | 7.69 | 0.00 | 4.08 |
| รวม | | | | | | 4.14 |

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้ระบบสามารถดูเป็นรายเดือนได้
2. ควรมีการลดขั้นตอนให้อยู่ในแบบฟอร์มเดียวกัน รวมทั้งการซื้อจ้าง ค่าวิทยากร และอาหาร ควรเลิกเขียนมือ
3. อัปเดตปัจจุบัน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เลขที่ 96 ถ. ปรีดีพนมยงค์ ต. ประตู่ชัย อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา

โทรศัพท์ 035-276579 โทรสาร 035-245165

เว็บไซต์ <http://www.arit.ac.th>