

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550**

**หลักการและเหตุผล**

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ขึ้น และได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาใน 4 มิติ จำนวนตัวชี้วัด 23 ตัวชี้วัด ซึ่งได้แก่

**มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล** กำหนดให้มีตัวชี้วัดในการประเมินผล จำนวน 5 ตัวชี้วัด

**มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ** กำหนดให้มีตัวชี้วัดในการประเมินผล จำนวน 3 ตัวชี้วัด

**มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ** กำหนดให้มีตัวชี้วัดในการประเมินผล จำนวน 4 ตัวชี้วัด

**มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน** กำหนดให้มีตัวชี้วัดในการประเมินผล จำนวน 11 ตัวชี้วัด

สำหรับในมิติที่ 4 ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสถาบัน ตัวชี้วัดที่ 17 ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา ที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใน ให้มีประสิทธิภาพ มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการและการบริการแก่หน่วยงานภายนอกและประชาชน ได้ครอบคลุมตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยการวัดคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา มีประเด็นการพิจารณา 3 ประเด็นด้วยกันคือ

1. **ประเด็นด้านระบบฐานข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา** ที่สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดทำฐานข้อมูลที่ครอบคลุมองค์ประกอบการประกันคุณภาพและพันธกิจทุกด้านภายในสถาบันให้เกิดเป็นระบบฐานข้อมูลกลางของสถาบันอุดมศึกษา โดยการจัดทำระบบฐานข้อมูลจะต้องจัดทำตามกรอบการประกันคุณภาพภายใน 9 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงานด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ และด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

2. **ประเด็นด้านการให้บริการสารสนเทศ** ที่สถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดให้มีบริการข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานภายนอก และประชาชนผู้สนใจ เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของสถาบันที่เป็นเอกภาพ ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว จำนวน 2 หัวข้อ คือ ระบบการให้บริการข้อมูลภาวะการหางานทำของบัณฑิต และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา หลักสูตร การวิจัย งบประมาณ เป็นต้น

3. **ประเด็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ที่สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศ โดยมีการสำรวจและเก็บข้อมูล จัดทำผลการสำรวจความพึงพอใจให้ชัดเจนว่ามีการสำรวจความพึงพอใจอย่างไร และแยกระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง

## การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

จากประเด็นที่ 3 ของตัวชี้วัดที่ 17 มิติด้านการพัฒนาสถาบันตั้งกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสำนักคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ และจะต้องนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ภายในวันที่ 31 มกราคม 2551 ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 จำนวน 1 ฉบับ โดยได้จัดทำแบบสำรวจดังกล่าวในลักษณะที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และนำขึ้นไปไว้ในหน้าแรกของเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2550 เป็นต้นมา

2. สำนักคอมพิวเตอร์จำแนกผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยไว้ 5 ประเภท ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และศิษย์เก่า ที่สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการรับบริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ดังแสดงในรูปภาพที่ 1 ที่ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศสามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นทั้ง 5 ข้อนั้น ในระดับต่าง ๆ 4 ระดับ ซึ่งได้แก่ ระดับดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง

ระดับ **ดีมาก** หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับ **ดีมาก** และกำหนดค่าคะแนนที่ **4**

ระดับ **ดี** หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับ **ดี** และกำหนดค่าคะแนนที่ **3**

ระดับ **พอใช้** หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับ **พอใช้** และกำหนดค่าคะแนนที่ **2**

ระดับ **ควรปรับปรุง** หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับ **ควรปรับปรุง** และกำหนดค่าคะแนนที่ **1**

สำนักคอมพิวเตอร์ได้แปลความหมายของเกณฑ์คะแนนต่าง ๆ ข้างต้น ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.75 หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ **ควรปรับปรุง**

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.76 – 2.50 หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ **พอใช้**

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.25 หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ **ดี**

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.26 – 4.00 หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ **ดีมาก**

ข้อคำถามทั้ง 5 ข้อ ที่มหาวิทยาลัยต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- 3.1 ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
- 3.2 บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย
- 3.3 ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอตรงตามความต้องการ
- 3.4 ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม
- 3.5 ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ

นอกจากนั้นแล้ว ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะ นอกเหนือจากการตอบคำถามทั้ง 5 ข้อ ดังกล่าวข้างต้นได้ในส่วนท้ายของแบบสำรวจ

4. สำนักคอมพิวเตอร์เปิดให้ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยได้แสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของการใช้ข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2550 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน

#### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้สรุปผลการสำรวจดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

##### 1. จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่แสดงความคิดเห็นต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,455 คน ข้อมูล ณ วันที่ 18 มกราคม 2551 จำแนกเป็น

1.1 นิสิต	จำนวน 1,071 คน	คิดเป็นร้อยละ 73.61
1.2 ศิษย์เก่า	จำนวน 42 คน	คิดเป็นร้อยละ 2.89
1.3 อาจารย์	จำนวน 87 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.98
1.4 บุคลากร	จำนวน 195 คน	คิดเป็นร้อยละ 13.14
1.5 บุคคลทั่วไป	จำนวน 60 คน	คิดเป็นร้อยละ 4.12

2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของผู้แสดงความคิดเห็น

2.1 ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยโดยรวมทุกประเภททั้งหมด จำนวน 1,455 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดดังนี้

- 2.1.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก จำนวน 876 คน คิดเป็นร้อยละ 60.18
- 2.1.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 21.58
- 2.1.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ พอใช้ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53
- 2.1.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85
- 2.1.5 เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย อยู่ที่ 3.33 หมายความว่า ผู้รับบริการ  
ข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก

ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ระดับความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)				คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
	ดีมาก 4	ดี 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1		
1. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	896 (61.5)	307 (21.07)	120 (8.24)	134 (9.20)	3.55	ดีมาก
2. บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	870 (59.71)	326 (22.37)	144 (9.88)	117 (8.03)	3.34	ดีมาก
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอตรงตามความต้องการ	856 (58.75)	327 (22.44)	146 (10.02)	128 (8.79)	3.31	ดีมาก
4. ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม	864 (59.30)	328 (22.51)	140 (9.61)	125 (8.58)	3.33	ดีมาก
5. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ	892 (61.22)	282 (19.35)	143 (9.81)	140 (9.61)	3.32	ดีมาก
<b>ผลรวม</b>	<b>876 (60.18)</b>	<b>314 (21.58)</b>	<b>137 (9.53)</b>	<b>128 (8.85)</b>	<b>3.33</b>	<b>ดีมาก</b>

2.2 ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยประเภทนิสิต จำนวน 1,071 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดดังนี้

- 2.2.1 นิสิต มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก จำนวน 670 คน คิดเป็นร้อยละ 62.56  
 2.2.2 นิสิต มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61  
 2.2.3 นิสิต มีความพึงพอใจในระดับ พอใช้ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43  
 2.2.4 นิสิต มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40  
 2.2.5 เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของนิสิต อยู่ที่

**3.35** หมายความว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก

ดังแสดงในตารางที่ 2

## ตารางที่ 2

ระดับความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)				คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
	ดีมาก 4	ดี 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1		
1.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	698 (65.17)	196 (18.30)	86 (8.03)	91 (8.50)	3.40	ดีมาก
2.บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	648 (60.50)	239 (22.32)	100 (9.34)	84 (7.84)	3.35	ดีมาก
3.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอตรงตามความต้องการ	660 (61.62)	219 (20.45)	103 (9.62)	89 (8.31)	3.35	ดีมาก
4.ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม	659 (61.53)	215 (20.07)	107 (9.99)	90 (8.40)	3.35	ดีมาก
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ	684 (63.87)	179 (16.71)	110 (10.27)	98 (9.15)	3.35	ดีมาก
<b>ผลรวม</b>	<b>670 (62.56)</b>	<b>210 (19.61)</b>	<b>101 (9.43)</b>	<b>90 (8.40)</b>	<b>3.35</b>	<b>ดีมาก</b>

2.3 ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยประเภทศิษย์เก่า จำนวน 42 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดดังนี้

- 2.3.1 ศิษย์เก่า มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71  
 2.3.2 ศิษย์เก่า มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81  
 2.3.3 ศิษย์เก่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.91  
 2.3.4 ศิษย์เก่า มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57  
 2.3.5 เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของศิษย์เก่า อยู่ที่ **2.69** หมายความว่า ศิษย์เก่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี

ดังแสดงในตารางที่ 3

### ตารางที่ 3

ระดับความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)				คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
	ดีมาก 4	ดี 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1		
1.ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	13 (30.95)	13 (30.95)	3 (7.14)	13 (30.95)	2.62	ดี
2.บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	18 (42.86)	8 (19.05)	4 (9.52)	12 (28.57)	2.76	ดี
3.ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอตรงตามความต้องการ	13 (30.95)	11 (26.19)	7 (16.67)	11 (26.19)	2.62	ดี
4.ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม	16 (38.10)	9 (21.43)	7 (16.67)	10 (23.81)	2.74	ดี
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ	15 (35.71)	13 (30.95)	1 (2.38)	13 (30.95)	2.71	ดี
<b>ผลรวม</b>	<b>15 (35.71)</b>	<b>10 (23.81)</b>	<b>5 (11.91)</b>	<b>12 (28.57)</b>	<b>2.69</b>	<b>ดี</b>

2.4 ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยประเภทอาจารย์ จำนวน 87 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดดังนี้

2.4.1 อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 65.52

2.4.2 อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39

2.4.3 อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับ พอใช้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89

2.4.4 อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

2.4.5 เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของอาจารย์ อยู่ที่

**3.39** หมายความว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ดีมาก**

ดังแสดงในตารางที่ 4

#### ตารางที่ 4

ระดับความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)				คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
	ดีมาก 4	ดี 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1		
1.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	56 (64.37)	17 (19.54)	5 (5.75)	9 (10.34)	3.38	ดีมาก
2.บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	57 (65.52)	15 (17.24)	7 (8.05)	8 (9.20)	3.39	ดีมาก
3.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอตรงตามความต้องการ	56 (64.37)	17 (19.54)	5 (5.75)	9 (10.34)	3.38	ดีมาก
4.ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม	57 (65.52)	17 (19.54)	5 (5.75)	8 (9.20)	3.41	ดีมาก
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ	58 (66.67)	14 (16.09)	6 (6.90)	9 (10.34)	3.39	ดีมาก
<b>ผลรวม</b>	<b>57 (65.51)</b>	<b>16 (18.39)</b>	<b>6 (6.90)</b>	<b>8 (9.20)</b>	<b>3.39</b>	<b>ดีมาก</b>

2.5 ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยประเภทบุคลากร จำนวน 195 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดดังนี้

2.5.1 บุคลากร มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97

2.5.2 บุคลากร มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

2.5.3 บุคลากร มีความพึงพอใจในระดับ พอใช้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

2.5.4 บุคลากร มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

2.5.5 เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของบุคลากร อยู่ที่

**3.35** หมายความว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก

ดังแสดงในตารางที่ 5

### ตารางที่ 5

ระดับความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)				คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
	ดีมาก 4	ดี 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1		
1.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	114 (58.46)	44 (22.56)	21 (10.77)	16 (8.21)	3.31	ดีมาก
2.บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	116 (59.49)	43 (22.05)	28 (14.36)	8 (4.10)	3.37	ดีมาก
3.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอตรงตามความต้องการ	112 (57.44)	47 (24.10)	24 (12.31)	12 (6.15)	3.33	ดีมาก
4.ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม	118 (60.51)	48 (24.62)	19 (9.74)	10 (5.13)	3.41	ดีมาก
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ	114 (58.46)	45 (23.08)	24 (12.31)	12 (6.15)	3.34	ดีมาก
<b>ผลรวม</b>	<b>115 (58.97)</b>	<b>45 (23.08)</b>	<b>23 (11.90)</b>	<b>12 (6.15)</b>	<b>3.35</b>	<b>ดีมาก</b>



2.6 ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยประเภทบุคคลทั่วไป จำนวน 60 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดดังนี้

- 2.6.1 บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67  
 2.6.2 บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับ ดี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67  
 2.6.3 บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับ พอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66  
 2.6.4 บุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00  
 2.6.5 เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของบุคคลทั่วไป อยู่ที่ **3.05** หมายความว่า บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี

ดังแสดงในตารางที่ 6

### ตารางที่ 6

ระดับความคิดเห็นและคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)				คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
	ดีมาก 4	ดี 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1		
1.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอมีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	15 (25.00)	35 (58.33)	5 (8.33)	5 (8.33)	3.00	ดี
2.บริการข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย	31 (51.67)	19 (31.67)	5 (8.33)	5 (8.33)	3.27	ดีมาก
3.ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอตรงตามความต้องการ	15 (25.00)	33 (55.00)	5 (8.33)	7 (11.67)	2.93 (2.93)	ดี
4.ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดกลุ่มอย่างเหมาะสม	14 (23.33)	38 (63.33)	1 (1.67)	7 (11.67)	2.98	ดี
5.ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศ	21 (35.00)	30 (50.00)	2 (3.33)	7 (11.67)	3.08	ดี
<b>ผลรวม</b>	<b>19 (31.67)</b>	<b>31 (51.67)</b>	<b>4 (6.66)</b>	<b>6 (10.00)</b>	<b>3.05</b>	<b>ดี</b>

### ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ที่มีประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลต่าง ๆ ในระบบมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ควรเพิ่มเติมรายละเอียดให้มากกว่านี้ และควรให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในงานต่าง ๆ ได้ทำให้ข้อมูลมีความทันสมัยตลอดเวลา
2. ต้องการให้การเรียกใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยที่มีความเร็วมากกว่าที่เป็นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการใช้จากที่บ้าน
3. ต้องการให้มีการเพิ่มเติมรูปภาพกิจกรรมต่าง ๆ ในระบบข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยให้มากกว่าที่เป็นในปัจจุบัน
4. การใช้ Wireless LAN ยังไม่สะดวกในบางจุดในมหาวิทยาลัย
5. ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอมากกว่านี้ในการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัย
6. ควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์อยู่เสมอ
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยให้มากกว่านี้
8. ควรปรับปรุงระบบที่ใช้บางส่วนให้มีความไวมากขึ้น
9. ควรมีการรณรงค์การใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยให้ทั่วถึง
10. ควรมีการฝึกอบรมการใช้ให้ถูกต้องตามความต้องการ เนื่องจากมีหลายระบบด้วยกัน

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสารสนเทศมหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ดังกล่าวข้างต้น

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ของการประเมินผลที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดไว้ โดยให้พิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับ ดีมาก ดังรายละเอียด ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับ ดีมาก มีจำนวนร้อยละ 50 - 59
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับ ดีมาก มีจำนวนร้อยละ 60 - 69
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับ ดีมาก มีจำนวนร้อยละ 70 - 79
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับ ดีมาก มีจำนวนร้อยละ 80 - 89
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับ ดีมาก มีจำนวนร้อยละ 90 -100

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ **60.18** ผลการประเมินผลอยู่ที่ ระดับคะแนน **2**