

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556

บทวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
โดย
สำนักคอมพิวเตอร์ มศว

พฤษภาคม 2557

เนื้อหา

บทสรุป	1
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ภาพรวม).....	3
ภาคผนวก ก	9
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	9
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (แต่ละระบบ).....	9
ระบบบริหารจัดการหอพัก (Dorm)	9
ระบบทรัพยากรสารสนเทศทรัพยากรรายบุคคล (HURIS)	11
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.62).....	11
ระบบลงทะเบียนเรียนและผลการเรียน (SUPREME2004).....	12
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.64).....	12
ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ มศว (e-meeting)	12
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.86).....	12
ระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Loan).....	13
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.66).....	13
ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)	14
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.70).....	14
ระบบบริหารโครงการ (e-project).....	15
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (2.76).....	15
ระบบสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-train).....	16
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.97).....	16
ระบบงานรับนิติตีใหม่ (Admission)	16
ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.70).....	16

ระบบจองห้อง (Roombook)	18
ด้านการใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.46).....	18
ภาคผนวก ข	20
สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม	20

การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์

: การใช้ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประจำปีการศึกษา 2556

บทสรุป

ตามที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมาอย่างต่อเนื่อง และพัฒนางานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี ของมหาวิทยาลัย และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดประสงค์หลักคือต้องเป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสำนักงานอธิการบดีซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลระบบงานจำนวนหลายระบบกับหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถนำมาใช้เพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหาร ทุกระดับ และรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ของนิสิตและบุคลากร

ในปีการศึกษา 2556 สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นิสิต ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป เพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ของมหาวิทยาลัย (swu_56_7.3_3.1) (SWU e-Survey system) <http://esurvey.swu.ac.th/phpframework/swu/qnr/> โดยได้ดำเนินการสำรวจจากผู้ใช้ระบบงานที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศหลักซึ่งมีความเชื่อมโยงไปยังระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. ระบบทรัพยากรสารสนเทศทรัพยากรรายบุคคล (HURIS)
2. ระบบลงทะเบียนเรียนและผลการเรียน (SUPREME2004)
3. ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ มศว (e-meeting)
4. ระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Loan)
5. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)
6. ระบบบริหารโครงการ (e-project)
7. ระบบสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-train)
8. ระบบงานรับนิสิตใหม่ (Admission)
9. ระบบบริหารจัดการหอพัก (Dorm)
10. ระบบจองห้อง (Roombook)

ซึ่งจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจำนวน 2 ครั้ง มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 2 เกณฑ์ คือเกณฑ์การให้คะแนนเชิงคุณภาพ และเกณฑ์การให้คะแนนเชิงปริมาณ ซึ่งในเกณฑ์การให้คะแนนเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณนั้นจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบประเมินความพึงพอใจ

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน		ความหมาย
เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ	
มากที่สุด	5	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับดีมาก
มาก	4	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับดี
ปานกลาง	3	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	2	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับน้อย
น้อยที่สุด	1	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับน้อยมาก

จากนั้นนำมากำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล และพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน		ความหมาย
เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ	
มากที่สุด	4.51-5.00	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับดีมาก
มาก	3.51-4.50	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับดี
ปานกลาง	2.51-3.50	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	1.51-2.50	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับน้อย
น้อยที่สุด	1.00-1.50	ระบบที่พัฒนามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ครั้งที่ 1 สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 - วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557)

โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานดังนี้

1. นิสิต
2. อาจารย์
3. บุคลากร
4. ศิษย์เก่า
5. บุคคลทั่วไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากระบบงานหลักๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. ระบบบริหารจัดการหอพัก (Dorm)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ภาพรวม)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556 ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556-28 กุมภาพันธ์ 2557 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มศว มีผู้ใช้ระบบสารสนเทศตอบแบบสำรวจผ่านระบบ จำนวน 378 คน ได้แก่

นิสิต	372 คน	คิดเป็นร้อยละ	98.41
อาจารย์	- คน	คิดเป็นร้อยละ	-
บุคลากร	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	1.06
ศิษย์เก่า	2 คน	คิดเป็นร้อยละ	0.53
บุคคลทั่วไป(ผู้เข้าเยี่ยมชม)	- คน	คิดเป็นร้อยละ	-

และมีผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.35

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนสำรวจความพึงพอใจ}}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มทั้งหมด}} \\ &= \frac{3.38+3.39+3.57+3.08+3.29+3.52+3.59+3.43+3.34+3.17+3.25+3.33+3.44+3.29+3.28}{15} \\ &= 3.35 \end{aligned}$$

ในการจัดทำข้อคำถามเพื่อการประเมินสามารถนำมาเป็นภาพสะท้อนถึงประสิทธิภาพโดยรวมของระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

1. **การใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ** ระดับการประเมินอยู่ในระดับ ปานกลาง มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้

2. ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ระดับการประเมินอยู่ในระดับ ดี

มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ และมีการจัดการระดับความปลอดภัย และการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้อย่างเป็นระบบ

3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับการประเมินอยู่ในระดับ ปานกลาง

บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรมและมีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตลอดช่วงการให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอื่นๆ ระดับการประเมินอยู่ในระดับ ปานกลาง

มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย(อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร)

ด้านการใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.34)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.38	ปานกลาง
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.39	ปานกลาง
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.57	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.08	ปานกลาง
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.29	ปานกลาง

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.51)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.52	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ login ในการเข้าถึงข้อมูล	3.97	ดี
8. มีการจัดการสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ มีการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม	3.43	ปานกลาง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3.31)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง และตรงประเด็น	3.34	ปานกลาง
10. สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	3.17	ปานกลาง
11. ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	3.25	ปานกลาง
12. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพและเป็นมิตร	3.33	ปานกลาง
13. มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตลอดช่วงการให้บริการ	3.44	ปานกลาง

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.29)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
14. มีเอกสาร / คำแนะนำ / คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.29	ปานกลาง
15. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย(อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร)	3.28	ปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโดยรวม

จากผลการสำรวจในปีการศึกษา 2556 สามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วของระบบเครือข่าย ในบริเวณหอพักนิสิต

ครั้งที่ 2 สุ่มตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2557 – 26 พฤษภาคม 2557)

โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง
2. ผู้บริหารระดับกลาง
3. ผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์(รองฯ /ผู้ช่วยฯ /หัวหน้าภาค-สาขาวิชา/หัวหน้างาน
4. อาจารย์
5. บุคลากร
6. นิสิต (ชั้นปี 1)
7. นิสิต (ชั้นปี 2)
8. นิสิต (ชั้นปี 3)
9. นิสิต (ตั้งแต่ชั้นปี 4 ขึ้นไป)
10. ศิษย์เก่า
11. บุคคลทั่วไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากระบบงานหลักๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. ระบบทรัพยากรสารสนเทศทรัพยากรรายบุคคล (HURIS)
2. ระบบลงทะเบียนเรียนและผลการเรียน (SUPREME2004)
3. ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ มศว (e-meeting)
4. ระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Loan)
5. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)
6. ระบบบริหารโครงการ (e-project)
7. ระบบสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-train)
8. ระบบงานรับนิสิตใหม่ (Admission)
9. ระบบจองห้อง (Roombook)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2557 – 26 พฤษภาคม 2557 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มศว มีผู้ใช้ระบบสารสนเทศตอบแบบสำรวจผ่านระบบ จำนวน 204 คน ได้แก่

ผู้บริหารระดับสูง	20 คน	คิดเป็นร้อยละ	9.80
ผู้บริหารระดับกลาง	12 คน	คิดเป็นร้อยละ	5.88
ผู้บริหารระดับคณะ	24 คน	คิดเป็นร้อยละ	11.76
อาจารย์	18 คน	คิดเป็นร้อยละ	8.82
บุคลากร	87 คน	คิดเป็นร้อยละ	42.65
นิสิต (ชั้นปี 1)	13 คน	คิดเป็นร้อยละ	6.37
นิสิต (ชั้นปี 2)	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	2.45
นิสิต (ชั้นปี 3)	6 คน	คิดเป็นร้อยละ	2.94
นิสิต (ชั้นปี 4 ขึ้นไป)	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	1.47
ศิษย์เก่า	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	1.96
บุคคลทั่วไป (ผู้เข้าเยี่ยมชม)	12 คน	คิดเป็นร้อยละ	5.88

และมีผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.72

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนสำรวจความพึงพอใจ}}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มทั้งหมด}} \\ &= \frac{3.77+3.56+3.75+3.63+3.78+3.90+3.95+3.49+3.60+3.79}{3} \\ &= 3.72 \end{aligned}$$

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.70)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.77	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.56	ดี
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.75	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.63	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.78	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.93)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.90	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	3.95	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.63)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.49	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.60	ดี
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.79	ดี

และได้ให้ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยภาพรวมสรุป ดังนี้

- 1 ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ให้แก่ผู้ใช้งานทุกระดับ
- 2 ควรมีคู่มือการใช้งานเพิ่มเติม และจัดฝึกอบรมผู้ใช้ทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
- 3 ควรพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานได้หลากหลาย Browser เช่น chrome, Safari, File fox
- 4 ควรมีการปรับในเรื่องการให้บริการในเรื่องการตอบคำถามต่างๆ ให้พูดให้ไพเราะมากขึ้น

ภาคผนวก ก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประจำปีการศึกษา 2556

ครั้งที่ 1 สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556-28 กุมภาพันธ์ 2557)ครั้งที่ 2 สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2557 – 26 พฤษภาคม 2557)

สรุป ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2557

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (แต่ละระบบ)

ระบบบริหารจัดการหอพัก (Dorm)

ด้านการใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.34)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.38	ปานกลาง
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.39	ปานกลาง
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.57	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.08	ปานกลาง
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.29	ปานกลาง

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.51)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.52	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ login ในการเข้าถึงข้อมูล	3.97	ดี
8. มีการจัดการสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ มีการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม	3.43	ปานกลาง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3.31)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง และตรงประเด็น	3.34	ปานกลาง
10. สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและให้บริการตามลำดับอย่าง ยุติธรรม	3.17	ปานกลาง
11. ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	3.25	ปานกลาง
12. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพและเป็นมิตร	3.33	ปานกลาง
13. มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตลอดช่วงการให้บริการ	3.44	ปานกลาง

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.29)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
14. มีเอกสาร / คำแนะนำ / คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.29	ปานกลาง
15. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย(อุปกรณ์ สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร)	3.28	ปานกลาง

ระบบทรัพยากรสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.62)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.73	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.40	ดี
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.66	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.56	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.73	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.86)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.83	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	3.89	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.60)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.46	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.59	ดี
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.74	ดี

ระบบลงทะเบียนเรียนและผลการเรียน (SUPREME2004)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.64)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.75	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.50	ปานกลาง
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.69	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.56	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.69	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.82)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.88	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	3.75	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.42)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.31	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.38	ปานกลาง
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.56	ดี

ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ มศว (e-meeting)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.86)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	4.00	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.70	ดี
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.86	ดี

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.84	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.91	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (4.07)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	4.05	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	4.09	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.63)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.44	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.53	ดี
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.59	ดี

ระบบกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (Loan)

ด้านการใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.66)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.77	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.38	ปานกลาง
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.69	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.62	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.85	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (4.00)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.92	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	4.08	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.38)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.54	ดี
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.46	ปานกลาง
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.15	ปานกลาง

ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.70)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.77	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.56	ดี
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.75	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.63	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.78	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.93)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.90	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	3.95	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.63)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.49	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.60	ดี
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.79	ดี

ระบบบริหารโครงการ (e-project)

ด้านการใช้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (2.76)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.00	ปานกลาง
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	2.60	ปานกลาง
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	2.60	ปานกลาง
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.00	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	2.60	ปานกลาง

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.80)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.60	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	4.00	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.53)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.60	ดี
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.60	ดี
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.40	ปานกลาง

ระบบสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-train)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.97)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	4.10	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.85	ดี
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.95	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.00	ดี
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.95	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.90)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.85	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	3.95	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.80)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.60	ดี
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.85	ดี
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.95	ดี

ระบบงานรับนิสิตใหม่ (Admission)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.70)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.71	ดี
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.71	ดี

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.86	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.50	ปานกลาง
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.71	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.86)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.79	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	3.93	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.60)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.43	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.50	ปานกลาง
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	3.86	ดี

ระบบจองห้อง (Roombook)

ด้านการให้บริการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ (3.46)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.43	ปานกลาง
2. มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล	3.43	ปานกลาง
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล	3.71	ดี
4. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.14	ปานกลาง
5. โดยรวมแล้วท่านสามารถนำสารสนเทศจากระบบไปใช้งานได้	3.57	ดี

ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (3.86)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการของสารสนเทศ	3.71	ดี
7. มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (login)	4.00	ดี

ด้านการให้บริการอื่นๆ (3.57)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.29	ปานกลาง
9. มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง	3.43	ปานกลาง
10. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และเป็นมิตร	4.00	ดี

ภาคผนวก ข






สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กราฟแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ

คำอธิบายเพิ่มเติม

-  ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับดีมาก
-  ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับดี
-  ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง
-  ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับน้อย
-  ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยในระดับน้อยที่สุด

ครั้งที่ 1 ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา	ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556		
		สถานะ การดำเนินงาน		หมายเหตุ
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้ว	
ด้านระบบสารสนเทศ				
ระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษาสำหรับนิสิต (SUPREME2004)				
<ul style="list-style-type: none">การปรับปรุงระบบสารสนเทศ	บำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (โครงการจัดจ้างบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย)		✓	

ครั้งที่ 1 ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา	ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556		
		สถานะ การดำเนินงาน		หมายเหตุ
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้ว	
<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับระบบสารสนเทศต่างๆ ให้สามารถใช้งานผ่านเว็บ Browser ได้หลากหลาย 	ระบบสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน มีข้อจำกัดในเรื่องการใช้งานคือระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นจะสามารถใช้งานกับ Browser ของ Microsoft Internet Explorer เท่านั้น หากใช้กับ Browser สคริปต์บางตัวจะไม่สามารถทำงาน	⊕		อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้รองรับการใช้งานกับ Browser อื่นๆ
<ul style="list-style-type: none"> การโอนย้ายเครื่อง Web Server ระบบงานรับนิสิตใหม่จากเครื่องเดิมไปยังเครื่องใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานและให้รองรับกับการเรียกใช้งานในปริมาณที่มากยิ่งขึ้น 	ช่วงเวลากการที่มีการประกาศผลสอบ จะมีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เครื่อง Server ที่ให้บริการอยู่ไม่รองรับปัจจุบันจึงแยกระบบรับนิสิตใหม่ออกมาไว้ที่เครื่อง Server ใหม่เรียบร้อยแล้ว		✓	
ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย				
<ul style="list-style-type: none"> ควรทำให้ Network ที่องค์กรฯ สามารถใช้งานได้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงให้ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยที่องค์กรฯ มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น 		✓	มีการขยายสัญญาเช่าเครือข่าย ระหว่างประสาณมิตร-องค์กรฯ จากความเร็ว (Bandwidth) 150 Mbps เป็น 200 Mbps เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2556 เป็นต้นไป

ครั้งที่ 1 ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา	ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556		
		สถานะ การดำเนินงาน		หมายเหตุ
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้ว	
<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มจุดเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ให้ครอบคลุมทั้งประสาณมิตรและองค์กรักษ์ 	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดเตรียมแผนการเพิ่มจุดเครือข่ายไร้สายไว้แล้ว และอยู่ระหว่างดำเนินการให้เป็นไปตามแผน	⊕		มหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการติดตั้ง Wireless ที่หอพักนิสิต มศว องค์กรักษ์ และขณะนี้ อยู่ระหว่างขั้นตอนดำเนินการจัดซื้อ
<ul style="list-style-type: none"> ประสาณมิตรและองค์กรักษ์ 	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดเตรียมแผนการเพิ่มจุดเครือข่ายไร้สายไว้แล้ว และอยู่ระหว่างดำเนินการให้เป็นไปตามแผน	⊕		มหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการติดตั้ง Wireless ที่หอพักนิสิต มศว องค์กรักษ์ และขณะนี้ อยู่ระหว่างขั้นตอนดำเนินการจัดซื้อ