



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2561

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

คำนำ

การวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ ให้เหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านการใช้บริการ และด้านการนำไปใช้งานในด้านต่าง ๆ รวมถึงน้อมรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ต่อไป

หากมีข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดประการใด คณะผู้จัดทำขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนั้น หวังว่าการประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานเอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์ทั่วไป	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
กลุ่มตัวอย่าง	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
ผลการศึกษา	6
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	7
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ	11
สรุปผลการวิเคราะห์	12
บรรณานุกรม	13
ภาคผนวก	14
ตัวอย่างแบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 150 ราย)	7
2	จำนวนร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 150 ราย)	7
3	จำนวนร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสายงาน (n = 150 ราย)	8
4	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8
5	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการออกแบบของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9
6	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการใช้บริการของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10
7	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการนำไปใช้งานของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10
8	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

1. หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดตั้งขึ้นตามประกาศกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2549 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 9 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ให้จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์
5. คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
9. วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ
10. สำนักงานบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
11. สำนักงานบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก
12. สำนักงานบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน
13. สำนักงานบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก
14. สำนักงานบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เรื่องการแบ่งส่วนราชการเป็นงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามความในมาตรา 9 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 บัญญัติให้การแบ่งส่วนราชการเป็นงานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป , งานหลักสูตรการศึกษา , งานรับนักศึกษาใหม่ , งานทะเบียนและประมวลผล , งานเอกสารการศึกษา , งานคอมพิวเตอร์ , งานบริการนักศึกษาพิการ (โครงการจัดตั้ง) และงานวิเทศสัมพันธ์ (โครงการจัดตั้ง)

ในปีการศึกษา 2554 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งได้ดำเนินการในการให้บริการในช่วงเดือน มิถุนายน 2554 ถึงเดือนพฤษภาคม 2555 จากการดำเนินงานดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน

ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านการใช้บริการ และด้านการนำไปใช้งาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

2.1 เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของหน่วยงาน

2.2 เพื่อได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบผลการประเมินฯ และสามารถนำไปวางแผนการดำเนินงานด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านการใช้บริการ และด้านการนำไปใช้งาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะช่วยให้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ ของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ สถานที่ตั้ง 128 หมู่ 5 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาครั้งนี้ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่เข้าใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ และกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาครั้งนี้ จะใช้เกณฑ์วัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของหน่วยงาน

5. นิยามศัพท์

ผู้ให้บริการหมายถึง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544: 6)

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความลึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

7. ระเบียบวิธีการศึกษา

7.1 กลุ่มตัวอย่าง

คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 100 ราย

7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษาเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

7.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

7.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

7.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

8. ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมาพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านของเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านการให้บริการ และด้านการนำไปใช้งาน ตลอดจนได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามสุ่มตัวอย่างกับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 100 ราย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ในแต่ละด้าน โดยมีการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอโดยการพรรณนาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากผลการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการในด้านข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

8.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 150 ราย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 150 ราย)

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	66	44.0
หญิง	84	56.0
รวม	150	100

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นเพศหญิง จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศชาย จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 150 ราย)

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	33	22.0
25 – 30 ปี	52	34.7
31 – 35 ปี	38	25.3
36 – 40 ปี	5	3.3
41 – 45 ปี	6	4.0
46 – 50 ปี	5	3.3
51 – 55 ปี	9	6.0
56 ปีขึ้นไป	2	1.3
รวม	150	100

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ มีอายุ ระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 51 – 55 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 อายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

อายุระหว่าง 36 – 40 ปีและอายุระหว่าง 46 – 50 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสายงาน (n = 150 ราย)

ความถี่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สายบริหาร	17	11.3
สายวิชาการ	57	38.0
สายปฏิบัติการ	36	24.0
นักวิจัย	1	0.7
นักศึกษา	29	19.3
อื่น ๆ	10	6.7
Total	150	100

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสายงาน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับสายวิชาการ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาเป็นสายปฏิบัติการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ผู้บริหารจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 บุคคลอื่น ๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 และนักวิจัยจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ	3.85	76.93	0.800	มาก
2. ประโยชน์ต่อการทำงาน	4.17	83.47	0.833	มาก
3. ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล	4.21	84.13	0.788	มาก
4. การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.19	83.73	0.772	มาก
5. เมนูการใช้งานง่าย	4.15	82.93	0.870	มาก
6. ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล	4.18	83.60	0.828	มาก
7. ปริมาณข้อมูลเพียงพอกับความต้องการ	4.09	81.73	0.874	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.12	82.36	0.824	มาก

จากตารางที่ 4 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนด้านของเนื้อหาในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าด้านความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.13 รองลงมาคือการเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็วและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.73 ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 81.73 ประโยชน์ในการนำมาใช้ประกอบการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.47 เมฆุการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.93 ปริมาณข้อมูลเพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.73 และข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 76.93 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการออกแบบของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ความสวยงามและน่าสนใจของระบบ	4.15	83.07	0.833	มาก
2. การจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน	4.14	82.80	0.844	มาก
3. ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล	4.11	82.27	0.894	มาก
4. ข้อความสื่อความหมายชัดเจน	4.13	82.53	0.914	มาก
5. ความเหมาะสมของรูปแบบรายงาน	4.16	83.20	0.891	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.14	82.77	0.875	มาก

จากตารางที่ 5 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการออกแบบของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการออกแบบระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของรูปแบบรายงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ ความสวยงามและน่าสนใจของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.07 การจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ข้อความสื่อความหมายชัดเจนและความเร็วในการแสดงผลข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.11 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการใช้บริการของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน	แปล
---------------------	-----------	--------	---------------	-----

			มาตรฐาน	ความหมาย	
1.	ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	3.87	77.33	1.157	มาก
2.	การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์	3.93	78.53	1.075	มาก
3.	ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม	4.09	81.87	0.915	มาก
ความพึงพอใจรวม		3.96	79.24	1.049	มาก

จากตารางที่ 6 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการใช้บริการของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.87 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.53 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.33 และ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการนำไปใช้งานของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. เป็นสื่อในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	3.90	78.00	1.091	มาก
2. มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.18	83.07	0.898	มาก
3. เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการ	3.97	79.33	1.071	มาก
4. ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ต่อยอด	4.06	81.20	0.998	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.03	80.40	1.015	มาก

จากตารางที่ 7 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการนำไปใช้งานของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในข้อมูลว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.07

รองลงมา คือ ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ต่อยอด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.33 เป็นสื่อในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 81.20 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการใช้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภาพรวมการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ด้านเนื้อหา	4.12	82.36	0.824	มาก
2. ด้านการออกแบบ	4.14	82.77	0.875	มาก
3. ด้านการให้บริการ	3.96	79.24	1.049	มาก
4. ด้านการนำไปใช้งาน	4.03	80.40	1.015	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.06	81.19	0.940	มาก

จากตารางที่ 8 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.77 รองลงมา ด้านเนื้อหา คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.36 ด้านการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.40 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.24 ของผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ

9. ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนด้านของเนื้อหาในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.86

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการออกแบบของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้าน

การออกแบบระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของรูปแบบรายงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.87

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการนำไปใช้งานของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในข้อมูลว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.07

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.77

บรรณานุกรม

กมลชนก กาวิล. 2550. “การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์”
การค้นคว้าแบบอิสระสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์.

ภาคผนวก

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเกียรติ วงษ์พานิช

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

อาจารย์ชติพงษ์ จิโนสุวัตร

รองผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คณะผู้จัดทำ

นางดาวรรณ เกิดคล้าย

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นางสาววิไลพร สายทอง

นักวิชาการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นายจิรวุฒิ แก้วรามุข

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นายวีรภัทร กันแก้ว

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน