

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

“ระบบจองรถยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี”

ระยะที่ ๑ (๑ เมษายน – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓)

ฝ่ายงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ “ระบบจองรถยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี” (http://its.kru.ac.th/booking_car/index.php) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาระบบสารสนเทศในครั้งต่อไป โดยผลการประเมินพบว่า มีผู้ประเมินทั้งสิ้น ๒๖ คน ซึ่งผลการประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๐	๓๘.๕๐
หญิง	๑๖	๖๑.๕๐
รวม	๒๖	๑๐๐
อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	๑	๓.๘๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๘	๖๙.๒๐
๔๑-๕๐ ปี	๗	๒๖.๙๐
๕๑ ขึ้นไป	-	-
รวม	๒๖	๑๐๐
สถานภาพ		
นักศึกษา	-	-
บุคลากร (สายวิชาการ)	๖	๒๓.๑๐
บุคลากร (สายสนับสนุน)	๒๐	๗๖.๙๐
รวม	๒๖	๑๐๐
สังกัด		
สำนักงานอธิการบดี	๑๓	๕๐.๐๐
คณะครุศาสตร์	๒	๗.๗๐
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๒	๗.๗๐
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
คณะวิทยาการจัดการ	๒	๗.๗๐
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๒	๗.๗๐
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๒	๗.๗๐
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	๓.๘๐
งานตรวจสอบภายใน	๑	๓.๘๐
อื่นๆ	๑	๓.๘๐
รวม	๒๖	๑๐๐

จากตารางพบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๖ คน ในจำนวนนี้เป็นเพศชาย ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ เพศหญิง ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ มีสถานภาพเป็น บุคลากร (สายวิชาการ) จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐ บุคลากร (สายสนับสนุน) จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๐ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ คณะครู ศึกษาศาสตร์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ คณะวิทยาการ จัดการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ งานตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ และหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐

เกณฑ์การอ่านค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
มากที่สุด	๔.๕๑ ขึ้นไป	๙๑.๐๐
มาก	๔.๐๐ - ๔.๕๐	๘๐.๐๐ - ๙๐.๐๐
ปานกลาง	๓.๐๐ - ๓.๙๙	๖๐.๐๐ - ๗๙.๙๙
น้อย	๒.๐๐ - ๒.๙๙	๔๐.๐๐ - ๕๙.๙๙
น้อยที่สุด	๐.๐๐ - ๑.๙๙	๑.๐๐ - ๓๙.๙๙

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศรายด้าน

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการทำงานของระบบ			
๑) ความถูกต้องและสมบูรณ์ของผลลัพธ์	๔.๖๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๒) ระยะเวลาในการประมวลผล	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๓) ความสะดวกของการใช้งาน	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔) มีการป้องกันความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ระบบ	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด
ด้านการติดต่อกับผู้ใช้			
๕) การใช้งานง่ายและมีส่วนระบบช่วยเหลือ	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๖) กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง	๔.๕๐	๐.๖๕	มาก
๗) การโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้ใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๗๑	มาก
๘) หน้าจอออกแบบได้สวยงาม ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการใช้งานระบบใหม่	๔.๕๔	๐.๗๑	มากที่สุด
สิ่งที่ได้รับจากระบบใหม่			
๙) ช่วยลดปริมาณกระดาษ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๑๐) รายงานที่เกิดขึ้นนำไปใช้ตัดสินใจในการทำงานได้ดี	๔.๔๒	๐.๗๖	มาก

๑๑) เครื่องมือที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบใหม่ และเกิดความคุ้มค่า	๔.๕๔	๐.๘๖	มากที่สุด
๑๒) มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการได้	๔.๖๕	๐.๖๓	มากที่สุด
๑๓) ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๒	มากที่สุด
ด้านที่พัฒนาระบบ			
๑๒) การติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้ใช้ มีการประสานงานที่ดี สื่อสารได้เข้าใจง่าย	๔.๖๒	๐.๗๕	มากที่สุด
๑๓) มีปัญหาจากการใช้งานจะได้รับความช่วยเหลือทันที	๔.๖๒	๐.๗๕	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๒	๐.๑๑	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบต่อด้านการทำงานของระบบ สามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ มีการป้องกันความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่สิทธิ์เข้าใช้ระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$, S.D. = ๐.๕๑) ลำดับที่ ๒ ความสะดวกของการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๓$, S.D. = ๐.๕๓) ลำดับที่ ๓ ความถูกต้องและสมบูรณ์ของผลลัพธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๕$, S.D. = ๐.๖๙) และด้านระยะเวลาในการประมวลผล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๕๘$, S.D. = ๐.๕๘)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านการติดต่อกับผู้ใช้ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ การใช้งานง่ายและมีส่วนระบบช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๓$, S.D. = ๐.๕๓) ลำดับที่ ๒ หน้าจอออกแบบได้สวยงาม ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการใช้งานระบบใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๕๔$, S.D. = ๐.๗๑) ลำดับที่ ๓ กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๕๐$, S.D. = ๐.๖๕) ลำดับที่ ๓ กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองและการโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้ใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = ๔.๕๐$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันและอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านสิ่งที่ได้รับจากระบบใหม่ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ ช่วยลดปริมาณกระดาษ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๘๑$, S.D. = ๐.๔๙) ลำดับที่ ๒ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๙$, S.D. = ๐.๖๒) ลำดับที่ ๓ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๕$, S.D. = ๐.๖๓) ลำดับที่ ๔ เครื่องมือที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบใหม่ และเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๕๔$, S.D. = ๐.๘๖) และรายงานที่เกิดขึ้นนำไปใช้ตัดสินใจในการทำงานได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๒$, S.D. = ๐.๗๖)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านที่พัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากันและอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้ใช้ มีการประสานงานที่ดี สื่อสารได้เข้าใจง่าย และมีปัญหาจากการใช้งานจะได้รับความช่วยเหลือทันที ($\bar{x} = ๔.๖๒$, S.D. = ๐.๗๕)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบจอร์จยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๒$, S.D. = ๐.๑๑)

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. มีความสะดวกมากขึ้น

๒. ควรมีรายละเอียดเรื่องเวลาไปกลับ และการใช้น้ำมันของผู้ใช้หรือของส่วนกลาง

๓. มีระบบดี คนทำงานทำงานง่ายโดยไม่ต้องสนใจผู้ใช้บริการ ขอแค่เอกสารครบ แต่... ไม่มีความยืดหยุ่น

ไม่สนใจเหตุผล หรือความเป็นเหตุเป็นผล

๔. เงื่อนไขการจองมากเกินไป จนไม่อยากใช้บริการ ทั้งๆ ที่งานบางงานควรใช้รถยนต์มหาวิทยาลัยในการเดินทาง เพราะเป็นหน้าตามหาวิทยาลัย

๕. ควรแบ่งระยะเวลาการจองเป็นระยะ - ระยะจอง (เพื่อดูรถว่าง) - ระยะส่งเอกสาร (เพื่อรับทำเอกสารอนุมัติ) - ระยะโอนเงิน (เช่ารถบัสใหม่) - ระยะการประเมิน (หลังใช้รถ) น่าจะยืดหยุ่นขึ้น

๖. ดีมากครับ ใช้งานง่าย

๗. ยากให้เพิ่มช่องกรอกข้อมูล มหาวิทยาลัยมอบหมายให้...ไปราชการ เนื่องจากบางครั้งขอใช้รถไม่ได้ไปราชการด้วย แต่ขอใช้รถแทนผู้ไปราชการ

๘. เมื่อ log in เข้าสู่ระบบ หากจะดูข้อมูลในหน้าหลัก ต้อง log out ออกจากระบบก่อน ควรเชื่อมต่อกันได้ เมื่อพิจารณาไม่อนุมัติรถยนต์ ควรระบุสาเหตุให้ทราบด้วย

๙. ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลบางส่วน หลังจากบันทึกแล้วได้

๑๐. ระบบดีมาก ทันสมัย และคล่องตัว ลดขั้นตอน

๑๑. การกรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ ควรมีรูปแบบเป็นตัวอย่าง เช่น ๐๘๐-๐๐๑๒๒๐๐ หรือ ๐๘๐๐๐๑๒๒๐๐ เป็นต้น

๑๒. กรณีการไปราชการเพื่อค้างคืน เวลาในการเริ่มกิจกรรม ที่รหัสให้กรอก ระบุได้แค่วันทีวันเดียว แต่วันที่ ๒ ไม่มีให้ระบุ