

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

“ระบบจองรถยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี”

ระยะที่ ๒ (๑ สิงหาคม – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

ฝ่ายงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ “ระบบจองรถยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี” (http://its.kru.ac.th/booking_car/index.php) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาระบบสารสนเทศในครั้งต่อไป โดยผลการประเมินพบว่า มีผู้ประเมินทั้งสิ้น ๒๐ คน ซึ่งผลการประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙	๔๕.๐๐
หญิง	๑๑	๕๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐
อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	-	-
๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๖๕.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๗	๓๕.๐๐
๕๑ ขึ้นไป	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐
สถานภาพ		
นักศึกษา	-	-
บุคลากร (สายวิชาการ)	๘	๔๐.๐๐
บุคลากร (สายสนับสนุน)	๑๑	๕๕.๐๐
อื่น ๆ (ลูกจ้าง)	๑	๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐
สังกัด		
สำนักงานอธิการบดี	๖	๓๐.๐๐
คณะครุศาสตร์	๖	๓๐.๐๐
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๒	๑๐.๐๐
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	๕.๐๐
คณะวิทยาการจัดการ	-	-
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๒	๑๐.๐๐
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๑	๕.๐๐
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๒	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางพบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๐ คน ในจำนวนนี้เป็นเพศชาย ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ เพศหญิง ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีสถานภาพเป็น บุคลากร (สายวิชาการ) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ บุคลากร (สายสนับสนุน) จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ลูกจ้าง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ คณะครุศาสตร์ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

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.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการทำงานของระบบ			
๑) ความถูกต้องและสมบูรณ์ของผลลัพธ์	๔.๓๐	๑.๐๓	มาก
๒) ระยะเวลาในการประมวลผล	๔.๔๐	๐.๙๙	มาก
๓) ความสะดวกของการใช้งาน	๔.๔๕	๑.๒๓	มาก
๔) มีการป้องกันความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ระบบ	๔.๓๐	๑.๒๒	มาก
ด้านการติดต่อกับผู้ใช้			
๕) การใช้งานง่ายและมีส่วนระบบช่วยเหลือ	๔.๒๕	๑.๒๕	มาก
๖) กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง	๔.๒๐	๑.๒๘	มาก
๗) การโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้ใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว	๔.๒๐	๑.๒๘	มาก
๘) หน้าจอออกแบบได้สวยงาม ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการใช้งานระบบใหม่	๔.๒๕	๑.๒๕	มาก
สิ่งที่ได้รับจากระบบใหม่			
๙) ช่วยลดปริมาณกระดาษ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม	๔.๔๐	๐.๙๙	มาก
๑๐) รายงานที่เกิดขึ้นนำไปใช้ตัดสินใจในการทำงานได้ดี	๔.๓๐	๑.๒๒	มาก
๑๑) เครื่องมือที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบใหม่ และเกิดความคุ้มค่า	๔.๕๐	๑.๐๐	มาก

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑๒) มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการได้	๔.๓๕	๑.๒๗	มาก
๑๓) ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้บริการ	๔.๔๕	๑.๒๓	มาก
ด้านที่พัฒนาระบบ			
๑๒) การติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้ใช้ มีการประสานงานที่ดี สื่อสารได้เข้าใจง่าย	๔.๓๕	๑.๑๔	มาก
๑๓) มีปัญหาจากการใช้งานจะได้รับความช่วยเหลือทันที	๔.๓๕	๑.๑๔	มาก
ภาพรวม	๔.๓๔	๐.๑๑	มาก

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบต่อด้านการทำงานของระบบ สามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ มีความสะดวกของการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๕$, S.D. = ๑.๒๓) ลำดับที่ ๒ ระยะเวลาในการประมวลผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๐$, S.D. = ๐.๙๙) ลำดับที่ ๓ ความถูกต้องและสมบูรณ์ของผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๐$, S.D. = ๑.๐๓) และด้านมีการป้องกันความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๐$, S.D. = ๑.๒๒)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านการติดต่อกับผู้ใช้ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ การใช้งานง่ายและมีส่วนระบบช่วยเหลือ และ ด้านหน้าจอออกแบบได้สวยงาม ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการใช้งานระบบใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๕$, S.D. = ๑.๒๕) ลำดับที่ ๒ กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง และ ด้านการโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้ใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๐$, S.D. = ๑.๒๘)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านสิ่งที่ได้รับจากระบบใหม่ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ เครื่องมือที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบใหม่ และเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๕๐$, S.D. = ๑.๐๐) ลำดับที่ ๒ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๕$, S.D. = ๑.๒๓) ลำดับที่ ๓ ช่วยลดปริมาณกระดาษ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๐$, S.D. = ๐.๙๙) ลำดับที่ ๔ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๕$, S.D. = ๑.๒๗) และรายงานที่เกิดขึ้นนำไปใช้ตัดสินใจในการทำงานได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๐$, S.D. = ๑.๒๒)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านที่พัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากันและอยู่ในระดับมาก คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้ใช้ มีการประสานงานที่ดี สื่อสารได้เข้าใจง่าย และมีปัญหาจากการใช้งานจะได้รับความช่วยเหลือทันที ($\bar{x} = ๔.๓๕$, S.D. = ๑.๑๔)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบจองรถยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๓๔$, S.D. = ๐.๑๑)

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการใช้รถได้ง่ายขึ้น และสามารถตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับรายละเอียดได้ชัดเจน

๒. ชื่นชมผู้พัฒนาระบบ เป็นระบบที่ดี อยากรู้อีกมีมานานแล้ว ป้องกันการลัดคิว อยากรู้อีกพัฒนาให้ใช้งานง่ายต่อไปเรื่อย ๆ อาจมีระบบแจ้งเตือนไปยังมือถือของผู้เกี่ยวข้อง ผู้เดินทาง และอยากรู้อีกการจองต่าง ๆ ในมหาลัยเป็นระบบออนไลน์ให้หมด เช่น ห้องประชุม และการบริการอื่น ๆ

๓. ควรกลับไปใช้ระบบคนแบบเดิมค่ะ เพราะเรื่องจองรถเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในการจัดกิจกรรม การจองระบบทำให้ยุ่งยากและสับสน สุดท้ายยิ่งเพิ่มภาระให้อาจารย์

๔. ระบบดีมากครับให้รู้ว่วันที่จะขอรถมีรถหรือ พนักงานขับรถว่างมั้ยเพื่อวางแผนการจองรถได้ครับ ถ้าจะให้เสนอแนะเพิ่มคือ มีตัวช่วยคำนวณ คำนวณน้ำมันเมื่อกรอกระยะทางและประเภทรถ จะดีมากครับ เพราะรถแต่ละคันอัตราไม่เท่ากันเมื่อจองต้องโทรสอบถามกับ พนักงานอยู่ดีครับ (๒)

๕. ระบบใช้งานได้ง่าย สะดวก ป้องกันการลัดคิว สามารถตรวจสอบการใช้งานของรถยนต์ได้

งานพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ