

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ
“ระบบจองรถยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี”
ระยะที่ ๓ (๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)**

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	๘	๔๐.๐๐
หญิง	๑๒	๖๐.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐
อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	๒	๑๐.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๙	๔๕.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๘	๔๐.๐๐
๕๑ ขึ้นไป	๑	๕.๐๐
รวม	๒๐	๑๐๐
สถานภาพ		
นักศึกษา	-	-
บุคลากร (สายวิชาการ)	๗	๓๕.๐๐
บุคลากร (สายสนับสนุน)	๑๓	๖๕.๐๐
อื่น ๆ (ลูกจ้าง)	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐
สังกัด		
สำนักงานอธิการบดี	๙	๔๕.๐๐
คณะครุศาสตร์	๔	๒๐.๐๐
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๔	๒๐.๐๐
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	๕.๐๐
คณะวิทยาการจัดการ	๑	๕.๐๐
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๑	๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางพบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๐ คน ในจำนวนนี้เป็นเพศชาย ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ เพศหญิง ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ มีสถานภาพเป็น บุคลากร (สายวิชาการ) จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ บุคลากร (สายสนับสนุน) จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ คณะครุศาสตร์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

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	๔.๘๐	๐.๔๑	มากที่สุด
๒) ระยะเวลาในการประมวลผล	๔.๗๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๓) ความสะดวกของการใช้งาน	๔.๘๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๔) มีการป้องกันความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ระบบ	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
ด้านการติดต่อกับผู้ใช้			
๕) การใช้งานง่ายและมีส่วนระบบช่วยเหลือ	๔.๕๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๖) กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง	๔.๓๐	๐.๕๗	มาก
๗) การโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้ใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว	๔.๒๕	๐.๖๔	มาก
๘) หน้าจอออกแบบได้สวยงาม ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการใช้งานระบบใหม่	๔.๗๐	๐.๖๖	มากที่สุด
สิ่งที่ได้รับจากระบบใหม่			
๙) ช่วยลดปริมาณกระดาษ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด
๑๐) รายงานที่เกิดขึ้นนำไปใช้ตัดสินใจในการทำงานได้ดี	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๑๑) เครื่องมือที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบใหม่ และเกิดความคุ้มค่า	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑๒) มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการได้	๔.๙๕	๐.๒๒	มากที่สุด
๑๓) ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้บริการ	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
ด้านที่พัฒนาระบบ			
๑๒) การติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้ใช้ มีการประสานงานที่ดี สื่อสารได้เข้าใจง่าย	๔.๗๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๑๓) มีปัญหาจากการใช้งานจะได้รับความช่วยเหลือทันที	๔.๗๕	๐.๕๕	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๘	๐.๑๑	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบต่อด้านการทำงานของระบบ สามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ มีความสะดวกของการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๘๕$, S.D. = ๐.๔๙) ลำดับที่ ๒ ความถูกต้องและสมบูรณ์ของผลลัพธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๘๐$, S.D. = ๐.๔๑) ลำดับที่ ๓ ระยะเวลาในการประมวลผล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$, S.D. = ๐.๔๗) และด้านมีการป้องกันความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๐$, S.D. = ๐.๕๐)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านการติดต่อกับผู้ใช้ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ หน้าจอออกแบบได้สวยงาม ทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการใช้งานระบบใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$, S.D. = ๐.๖๖) ลำดับที่ ๒ การใช้งานง่ายและมีส่วนระบบช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๕๕$, S.D. = ๐.๖๐) ลำดับที่ ๓ กรณีกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบมีการเตือนโดยมีข้อความแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและผู้ใช้สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๐$, S.D. = ๐.๕๗) และการโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้ใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๔)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านสิ่งที่ได้รับจากระบบใหม่ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๙๕$, S.D. = ๐.๒๒) ลำดับที่ ๒ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๙๐$, S.D. = ๐.๔๕) ลำดับที่ ๓ ช่วยลดปริมาณกระดาษ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม , เครื่องมือที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบใหม่ และเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๗๕$, S.D. = ๐.๔๔) และรายงานที่เกิดขึ้นนำไปใช้ตัดสินใจในการทำงานได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๕$, S.D. = ๐.๔๙)

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบต่อด้านที่พัฒนาระบบ โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ มีปัญหาจากการใช้งานจะได้รับความช่วยเหลือทันที อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๕$, S.D. = ๐.๕๕) และการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้ใช้ มีการประสานงานที่ดี สื่อสารได้เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$, S.D. = ๐.๕๗)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบจอร์จนยนต์ออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๘$, S.D. = ๐.๑๑)

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. สะดวกในการติดต่อขอใช้งานรถยนต์มากขึ้น

๒. ระบบใหม่ช่วยให้สามารถวางแผนการใช้งานรถยนต์ได้เป็นอย่างดี สะดวก ง่ายต่อการตรวจสอบข้อมูล
๓. อยากให้มีการประสัมพันธ์ระบบจองรถยนต์ให้มากขึ้น รวมถึงวิธีการเข้าใช้งาน เมื่อมีการปรับปรุงระบบ ควรปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบันด้วย
๔. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้งานมากกว่านี้ค่ะ
๕. สะดวก ใช้งานง่าย ขอให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบต่อไป (๒)

งานพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ