



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ)
ประจำปีการศึกษา 2563

กองนโยบายและแผน

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คำนำ

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.)ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2554 ที่เห็นชอบให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ โดยแบ่งกรอบการประเมินออกเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก (การประเมินประสิทธิผล และการประเมินคุณภาพ) และมิติภายใน(การประเมินประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร) ซึ่งในส่วนของ การประเมินคุณภาพ ได้กำหนดให้มีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ขึ้น และดำเนินการสำรวจกับกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) ของกองนโยบายและแผน ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระรูปแบบการใช้งาน, ด้านระบบความปลอดภัย, ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ โดยสำรวจและรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 – เดือนพฤษภาคม 2564

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ในครั้งนี้ เพื่อรับทราบถึงผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ของกองนโยบายและแผน ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ของกองนโยบายและแผน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน เพื่อการพัฒนางานและองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป

งานแผนงานและงบประมาณ

กองนโยบายและแผน

บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2563 นี้ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ใช้ข้อมูลการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศของกองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2563 มาสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 เพื่อใช้กับกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศของกองนโยบายและแผน ดำเนินการโดยการจัดทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 80 ชุด และแจกให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาติดต่อ ประสานงาน โดยมาจากคณะ / สำนัก / สถาบัน / กอง / งานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ดำเนินการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามดังกล่าว โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามแล้วพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 77 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 96.25) และนำมาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ทั้ง 4 ด้าน ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 0.52) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 44.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับ ซึ่งอันดับที่ 1 คือ ด้านระบบความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.81) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.80 อันดับที่ 2 คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน คือ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.68) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 57.40 และอันดับที่ 3 คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.76) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 56.00 ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 1.98$, S.D. = 0.51) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 39.60

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

- ด้านรูปแบบการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.68) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 57.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.80) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมา คือ ข้อ 1. การจัดเมนูหมวดหมู่สามารถใช้งานง่าย ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.90) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.00 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 4. ระบบสามารถทำงานได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.02) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.60 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. ข้อมูล

สารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.98) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.40

- ด้านระบบความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.81) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 5. การเข้าใช้ระบบ มีความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.86) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมา คือ ข้อ 7. การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ง่ายให้ระบบมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.75) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 71.40 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 6. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบบัญชี 3 มิติ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.94) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมา คือ 8. ระบบช่วยให้ท่านเก็บข้อมูลการทำงาน ได้ดี ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.96) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.80 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 9. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 1.06) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 61.00

- ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.76) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 56.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 13. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.00) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา คือ ข้อ 12. ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.99) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.20 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 11. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.98) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 10. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.00) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.00

- ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.98$, S.D. = 0.51) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 39.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 15. มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.91) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา คือ ข้อ 16. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.97) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 68.00 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 14. มีคู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.97) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 61.60

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาระบบต่อไป

จากข้อมูลที่ได้ดำเนินการสำรวจมานั้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี การศึกษา 2563 นั้น ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและ แผน มีความพึงพอใจต่อ รูปแบบการใช้งาน, ระบบความปลอดภัย, การให้บริการ และการใช้ระบบ สารสนเทศ จากการดำเนินงานของกองนโยบายและแผนในระดับปานกลาง แต่ยังมีปัญหาควรปรับปรุง พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ดังนี้ ควรปรับปรุงระบบการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายการต่าง ๆ ให้ละเอียดและครอบคลุมกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ, ควรปรับปรุงระบบในการลงข้อมูลประเภทต่าง ๆ ให้ละเอียดชัดเจน, ควรมีคู่มือการใช้งานระบบ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และควร พัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ

ผู้นำเสนอ

(นางสาวปุณยวีร์ สีลาพัฒนาชัยกุล)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ผู้อนุมัติรายงาน

(นางสาวพนิดา โสนทอง)
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ)

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำหรับในปีการศึกษา 2563 นี้ กองนโยบายและแผน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ, ด้านระบบความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ, ด้านการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 3 ข้อ โดยกองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 – เดือนมีนาคม 2564 รวมทั้งสิ้นจำนวน 77 ชุด ซึ่งมีผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	20	26.00
หญิง	57	74.00
รวม	77	100.00
2. ตำแหน่ง		
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้)	15	19.50
พนักงานราชการ	45	20.80
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน)	16	58.40
ข้าราชการ	1	1.30
รวม	77	100.00
3. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	3.90
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	5.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	3.90
คณะวิทยาการจัดการ	3	3.90

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)		
คณะครุศาสตร์	3	3.90
คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	2	2.60
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3	3.90
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	3.90
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	5.20
สำนักงานอธิการบดี	40	51.90
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	3.90
โครงการบัณฑิตศึกษา	-	-
โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	1	1.30
งานตรวจสอบภายใน	1	1.30
งานกิจการสภามหาวิทยาลัย	3	3.90
งานสภาคณาจารย์และข้าราชการ	1	1.30
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมามีตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 นอกจากนี้ ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมา คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานต่าง ๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, คณะครุศาสตร์, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา และงานกิจการสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 2 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 2.60 และหน่วยงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุด คือ โรงเรียนสาธิต งานตรวจสอบภายใน

และสภาคณาจารย์และข้าราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ส่วนหน่วยงานที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถาม คือโครงการบัณฑิตศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
ด้านรูปแบบการใช้งาน	2.87	0.68	57.40	ปานกลาง
ด้านระบบความปลอดภัย	3.44	0.81	68.80	ปานกลาง
ด้านการให้บริการ	2.80	0.76	56.00	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ	1.98	0.51	39.60	น้อย
รวม	2.22	0.52	44.40	น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 0.52) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 44.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับ ซึ่งอันดับที่ 1 คือ ด้านระบบความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.81) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 68.80 อันดับที่ 2 คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน คือ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.68) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 57.40 และอันดับที่ 3 คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.76) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 56.00 ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 1.98$, S.D. = 0.51) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 39.60

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านรูปแบบการใช้งาน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ กองนโยบายและแผน) ในด้านรูปแบบการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
1. การจัดเมนูหมวดหมู่สามารถใช้งานง่าย	3.70	0.90	74.00	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.71	0.80	74.20	มาก
3. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.47	0.98	69.40	ปานกลาง
4. ระบบสามารถทำงานได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.48	1.02	69.60	ปานกลาง
รวม	2.87	0.68	57.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านรูปแบบการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.68) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 57.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.80) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมา คือ ข้อ 1. การจัดเมนูหมวดหมู่สามารถใช้งานง่าย ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.90) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.00 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 4. ระบบสามารถทำงานได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.02) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.60 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.98) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.40

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านระบบความปลอดภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน ในด้านระบบความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
5. การเข้าใช้ระบบ มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.61	0.86	72.20	มาก
6. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบบัญชี 3 มิติ	3.52	0.94	70.40	มาก
7. การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานง่ายให้ระบบมีความปลอดภัย	3.57	0.75	71.40	มาก
8. ระบบช่วยให้ท่านเก็บข้อมูลการทำงานได้ดี	3.49	0.96	69.80	ปานกลาง
9. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล่มเหลว	3.05	1.06	61.00	ปานกลาง
รวม	3.44	0.81	68.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านระบบความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.81) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 5. การเข้าใช้ระบบ มีความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.86) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมา คือ ข้อ 7. การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานง่ายให้ระบบมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.75) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 71.40 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 6. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบบัญชี 3 มิติ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.94) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมา คือ ข้อ 8. ระบบช่วยให้ท่านเก็บข้อมูลการทำงาน ได้ดี ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.96) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.80 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 9. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล่มเหลว ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 1.06) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 61.00

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน ในด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
10. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.40	1.00	68.00	ปานกลาง
11. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	3.47	0.98	69.40	ปานกลาง
12. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.51	0.99	70.20	มาก
13. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย	3.62	1.00	72.40	มาก
รวม	2.80	0.76	56.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน ในด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.76) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 56.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ข้อที่ 13. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.00) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา คือ ข้อ 12. ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.99) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.20 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 11. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.98) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 10. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.00) มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน ในด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
14. มีคู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ	3.08	0.97	61.60	ปานกลาง
15. มีระบบรักษาความปลอดภัย ข้อมูล/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	3.45	0.91	69.00	มาก
16. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน	3.40	0.97	68.00	ปานกลาง
รวม	1.98	0.51	39.60	น้อย

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.98$, S.D. = 0.51) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 39.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 15. มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.91) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา คือ ข้อ 16. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.97) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 68.00 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 14. มีคู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.97) มีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 61.60

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาระบบต่อไป

- ควรปรับปรุงระบบการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายการต่าง ๆ ให้ละเอียดและครอบคลุมกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ (จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46)
- ควรปรับปรุงระบบในการลงข้อมูลประเภทต่างๆ ให้ละเอียดชัดเจน (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08)
- ควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียร สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็ว (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08)
- ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85)
- ควรมีคู่มือการใช้งานระบบ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ)
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ปีการศึกษา 2563

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
2. เพื่อนำผลการสำรวจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) มาพิจารณาและวิเคราะห์ผลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์การและปรับปรุงงานต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) ของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ความเป็นมาของกองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปัจจุบันได้รับพิจารณาให้เป็นกอง เดิมกองนโยบายและแผน มีฐานะเป็นสำนัก มีชื่อว่าสำนักวางแผนและพัฒนา มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการตั้งเป็นวิทยาลัยครู เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผนการพัฒนาคณะกร เป็นหน่วยงานวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำคำของบประมาณเพื่อเสนอขออนุมัติและ/หรือเสนอคำขอ งบประมาณไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป เมื่อครั้งที่ยังเป็นวิทยาลัยครู ผู้บริหารสำนัก มีชื่อตำแหน่งว่า หัวหน้า สำนักวางแผนและพัฒนา ต่อมาเมื่อได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันราชภัฏ ผู้บริหารสำนักได้เปลี่ยนชื่อ ตำแหน่งเป็น ผู้อำนวยการสำนักวางแผนและพัฒนา และเมื่อได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้เปลี่ยนชื่อตำแหน่งเป็น ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนตามลำดับ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านแผนงาน และงบประมาณ
2. งานด้านสารสนเทศ และติดตาม ประเมินผล
3. งานด้านพัสดุ
4. งานด้านกายภาพและออกแบบ
5. งานด้านวิเทศสัมพันธ์

กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) ของกองนโยบายและแผน ที่ตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจในครั้งนี้ ประกอบด้วย

- คณะ ทั้ง 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, คณะครุศาสตร์ และคณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

- สำนัก 4 สำนัก ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และสำนักงานอธิการบดี

- สถาบัน 1 สถาบัน ได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา

- โครงการ 1 โครงการ ได้แก่ โครงการบัณฑิตศึกษา

- โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

- งานตรวจสอบภายใน

- งานกิจการสภามหาวิทยาลัย

- งานสภาคณาจารย์และข้าราชการ

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติ หรือ เจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของ เฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระรูปแบบการใช้งาน, ด้านระบบความปลอดภัย, ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ลักษณะ คำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้
 - ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
 - ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
 - ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของงานวิจัยเชิงสำรวจโดยดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 – เดือนพฤษภาคม 2564 การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ที่เป็นบุคลากร อาจารย์และกลุ่มปฏิบัติงาน ที่มาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน ซึ่งได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 80 ชุด และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 77 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.50)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 จำแนกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระรูปแบบการใช้งาน 2) ด้านระบบความปลอดภัย 3) ด้านการ

ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

คำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละในแต่ละข้อคำตอบ

2. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อดังนี้

ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

3. การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัด หลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบแต่ละข้อจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมินผลตามช่วงคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ซึ่งอยู่ในช่วง 1 – 5 คะแนน จะแปลค่าเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

ร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ = $\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ}}{5} \times 100$

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ)
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2563

แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ)

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2563

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ส่วน คือ

2.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)

2.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระรูปแบบการใช้งาน, ด้านระบบความปลอดภัย, ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ลักษณะ คำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วยดี มา ณ โอกาสนี้

กองนโยบายและแผน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ตำแหน่ง () พนักงานมหาวิทยาลัย (จบรายได้) () พนักงานราชการ
() พนักงานมหาวิทยาลัย (จบแผ่นดิน) () ข้าราชการ
3. หน่วยงานที่สังกัด () คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
() คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
() คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
() คณะวิทยาการจัดการ
() คณะครุศาสตร์
() คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
() สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
() สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
() สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
() สำนักงานอธิการบดี
() สถาบันวิจัยและพัฒนา
() โครงการบัณฑิตศึกษา
() โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
() งานตรวจสอบภายใน
() งานกิจการสภามหาวิทยาลัย
() งานสภาคณาจารย์และข้าราชการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบบัญชี 3 มิติ) กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการใช้งาน, ด้านระบบความปลอดภัย, ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามระดับความพึงพอใจ ตามความเป็นจริง

ค่าคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านรูปแบบการใช้งาน					
1. การจัดเมนูหมวดหมู่สามารถใช้งานง่าย					
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
3. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
4. ระบบสามารถทำงานได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
ด้านระบบความปลอดภัย					
5. การเข้าใช้ระบบ มีความง่ายต่อการใช้งาน					
6. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบบัญชี 3 มิติ					
7. การกำหนดสิทธิ์การใช้งานง่ายให้ระบบมีความปลอดภัย					
8. ระบบช่วยให้ท่านเก็บข้อมูลการทำงานได้ดี					
9. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว					
ด้านการให้บริการ					
10. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
11. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
12. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
13. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย					
ด้านความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ					
14. มีคู่มือประกอบการใช้งาน การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ					
15. มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล					
16. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาระบบต่อไป

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
กองนโยบายและแผน