

เกณฑ์ประเมิน ที่ 5: การได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มากกว่า ร้อยละ 80

งานสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ระบบบริการการศึกษา และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ต่อผู้ใช้งานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นประจำทุกปี สำหรับปีพ.ศ.2553 ได้ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการใช้ระบบจำนวน 104 ชุด ได้รับคืน 95 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.34 แบบสอบถามสามารถวัด 3 ด้านคือ ด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ ด้านจุดเด่นของระบบ และด้านข้อเสนอแนะอื่น สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ ต่อความสามารถด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความสามารถด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ

ลำดับ	ข้อความคำถามด้านความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ	ค่าเฉลี่ยร้อยละ
1	เมนูและข้อความที่สื่อสารทำความเข้าใจได้ง่าย	82.85
2	ความสะดวกในการใช้งานระบบ	88.38
3	ความถูกต้องของระบบงาน	87.49
4	รายงานมีความถูกต้อง	90.52
5	รายงานมีความครบถ้วนตามความต้องการ	80.62
6	รายงานในระบบใช้งานง่าย	82.52
7	การให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาของผู้ดูแลระบบ	92.25
รวม		86.38

จากตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจรวมทุกข้อความเฉลี่ยร้อยละ 86.38 และเมื่อพิจารณารายข้อความพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจกับเมนูและข้อความที่สื่อสารทำความเข้าใจได้ง่าย เฉลี่ยร้อยละ 82.85 พึงพอใจกับความสะดวกในการใช้งานระบบเฉลี่ยร้อยละ 88.38 พึงพอใจกับความถูกต้องของระบบงาน เฉลี่ยร้อยละ 87.49 พึงพอใจกับรายงานมีความถูกต้อง เฉลี่ยร้อยละ 90.52 พึงพอใจกับรายงานมีความครบถ้วนตามความต้องการ เฉลี่ยร้อยละ 80.62 พึงพอใจกับรายงานในระบบใช้งานง่าย เฉลี่ยร้อยละ 82.52 และพึงพอใจกับการให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาของผู้ดูแลระบบ เฉลี่ยร้อยละ 92.25

2. **ด้านจุดเด่น** ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจุดเด่นของระบบ วิเคราะห์โดยใช้การบรรยายสรุปประเด็น จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปตามระบบที่ได้ประเมิน 3 ระบบหลัก รายละเอียดดังนี้

2.1 จุดเด่นของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

- 2.1.1 ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว
- 2.1.2 ส่งผลให้การทำงานเชื่อมโยงกันเป็นระบบมากขึ้น
- 2.1.3 สามารถใช้งานที่ใดก็ได้ที่มี Internet
- 2.1.4 การให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยดี
- 2.1.5 มีฐานข้อมูลที่มีการจัดเก็บข้อมูลในระบบมาก ทำให้รวดเร็วในการทำงาน และการเชื่อมต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากยิ่งขึ้น
- 2.1.6 ระบบงานรวดเร็ว เอกสารเรียบร้อยมีความสมบูรณ์
- 2.1.7 เป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ครอบคลุม
- 2.1.8 สามารถพิมพ์เอกสารออกมาได้ทันทีโดยไม่ต้องเขียนด้วยมือ
- 2.1.9 การขอคำปรึกษาต่างๆ ที่มีปัญหา เป็นไปด้วยดี
- 2.1.10 มีข้อมูลชนิดสำเร็จรูป สามารถดึงมาใช้ได้ทันที
- 2.1.11 ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น
- 2.1.12 ทำให้สะดวกขึ้นในแง่ของการที่ไม่ต้องเขียนหรือกรอกข้อมูลเดิมๆ หลายรอบ

2.2 จุดเด่นของระบบบริการการศึกษา

- 2.2.1 มีความสะดวกในการใช้งานมากกว่าเดิม
- 2.2.2 สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ได้ง่ายกว่าในอดีต

2.3 จุดเด่นของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- 2.3.1 เป็นการขอเลขเอกสารที่สะดวก
- 2.3.2 โปรแกรมเมอร์ให้คำปรึกษาและหาวิธีแก้ไขดี
- 2.3.3 ระบบงานมีความสะดวก รวดเร็ว
- 2.3.4 สามารถสืบค้นเอกสารได้ง่ายและรวดเร็ว

3. ด้านข้อเสนอแนะอื่น ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจุดเด่นของระบบ วิเคราะห์ที่ใช้การบรรยายสรุป ประเด็นจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปตามระบบที่ได้ประเมิน 3 ระบบหลัก รายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะอื่นของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

- 3.1.1 เมนู/หน้าจอ ตัวอักษรค่อนข้างเล็ก ทำให้บางเมนูใช้งานไม่สะดวก
- 3.1.2 ระบบรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง, รายงานต่างๆ บางรายงานยังไม่ตรงกับความต้องการ
- 3.1.3 สถานที่ทำงานบางจุดระบบช้า และอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้ง
- 3.1.4 ควรให้ผู้ดูแลแต่ละระบบประจำหน่วยงานต่างๆ หรือเข้าเยี่ยมชมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง
- 3.1.5 ควรให้ฐานข้อมูลของแต่ละระบบ สามารถดึงมาใช้งานได้ครบถ้วนและง่าย อย่างเช่น ระบบพัสดุ ในส่วนของการตรวจดูรายการครุภัณฑ์
- 3.1.6 รายงานที่ออกควรระบุช่วงวันที่ และระบุผลผลิต หรือกิจกรรมได้
- 3.1.7 ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ทุกครั้ง
- 3.1.8 ในระบบจัดซื้อ การคำนวณภาษีตัวเลขไม่ตรงกับใบกำกับภาษีของสินค้า และการมีส่วนลดในใบส่งของ ยังไม่สะดวกต่อการใช้งาน
- 3.1.9 ระบบเมนูการใช้งาน คำสั่งต่างๆ ยังไม่สัมพันธ์กับกิจกรรมที่ต้องทำ
- 3.1.10 บางระบบมีเมนูที่การทำงานคล้ายกัน ทำให้สื่อความหมายได้ไม่ชัดเจน
- 3.1.11 สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่บางท่าน ไม่สามารถเข้าดูระบบบุคลากรได้เท่าที่ควร

3.2 ข้อเสนอแนะอื่นของระบบบริการการศึกษา

- 3.2.1 บางเมนูควรเปิดเพื่อให้ผู้ใช้แก้ไขเอง
- 3.2.2 บางรายงานที่แสดงหน้าเว็บไซต์ ควรปรับให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

- 3.3.1 กรณีมีปัญหาในการขอเลขเอกสารควรเปิดให้มีการดูย้อนหลังได้ และสามารถยกเลิกเลขเอกสารได้ด้วยตัวเจ้าหน้าที่ผู้ขอเอง
- 3.3.2 ควรมีการเช็คเลขที่ดำเนินการขอแล้วกดใช้ไป (กรณีจำเลขที่ขอไม่ได้)
- 3.3.3 การพัฒนาการทำงานบางขั้นตอนควรให้มีขั้นตอนที่สะดวกกว่าที่เป็น
- 3.3.4 เพิ่มการจัดเก็บข้อมูลให้มากขึ้น
- 3.3.5 เพิ่มลักษณะการทำงานให้หลากหลายมากกว่าเดิม
- 3.3.6 ควรมีระบบจัดเก็บที่นำออกมาเป็นรูปแบบซีดีรอมเก็บไว้
- 3.3.7 ปัจจุบันมีจำนวนข้อมูลที่มาก ทำให้การประมวลของระบบต้องใช้เวลา