

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศ ระบบสารบรรณออนไลน์  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2555

1. ประเภทบุคลากร	อาจารย์	1	คน
	บุคลากรสายสนับสนุน	26	คน
	รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	27	คน

2. สังกัด	จำนวน /คน	คิดเป็นร้อยละ
ภาควิชาคณิตศาสตร์	0	0.00
ภาควิชาสถิติ	0	0.00
ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	0	0.00
ภาควิชาชีววิทยา	3	11.11
ภาควิชาธรณีวิทยา	1	3.70
ภาควิชาเคมีอุตสาหกรรม	2	7.41
ภาควิชาฟิสิกส์และวัสดุศาสตร์	1	3.70
ภาควิชาเคมี	1	3.70
ศูนย์ ศวท.มช.	1	3.70
ศูนย์วิจัยวัสดุศาสตร์	1	3.70
ศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์และพหุวิทยาการ	1	3.70
ศูนย์ธรรมชาติวิทยาตอยสุเทพฯ	0	0.00
สำนักงานคณะวิทยาศาสตร์	18	66.67
ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์	0	0.00

ความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	อยู่ในเกณฑ์
1.00-1.80	น้อยที่สุด
1.81-2.60	น้อย
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	ดีมาก
4.21-5.00	มากที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจ /ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน

หัวข้อ/ประเด็น	จำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจ										สรุป	
	มากที่สุด	ร้อยละ	ดีมาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	อยู่ในเกณฑ์
1. ความทันสมัยของข้อมูล	7	25.93	17	62.96	3	11.11	0	0.00	0	0.00	4.15	ดีมาก
2. ความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล	2	7.41	10	37.04	11	40.74	2	7.41	2	7.41	3.30	ปานกลาง
3. ข้อมูลตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	4	14.81	9	33.33	10	37.04	4	14.81	0	0.00	3.48	ดีมาก
4. ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ	3	11.11	15	55.56	8	29.63	1	3.70	0	0.00	3.74	ดีมาก
5. มีระบบข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่	4	14.81	15	55.56	7	25.93	1	3.70	0	0.00	3.81	ดีมาก
6. รูปแบบและวิธีการบันทึกข้อมูล	3	11.11	16	59.26	7	25.93	1	3.70	0	0.00	3.78	ดีมาก
7. รูปแบบและวิธีการแก้ไขข้อมูล	3	11.11	12	44.44	10	37.04	1	3.70	1	3.70	3.56	ดีมาก
8. รูปแบบและวิธีการสืบค้นข้อมูล	2	7.41	16	59.26	8	29.63	1	3.70	0	0.00	3.70	ดีมาก
9. รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล	4	14.81	14	51.85	8	29.63	1	3.70	0	0.00	3.78	ดีมาก

10. ความเห็นโดยรวมในเรื่องคุณภาพและประโยชน์ที่ได้รับจากระบบนี้	5	18.52	16	59.26	3	11.11	2	7.41	1	3.70	3.81	ดีมาก
--	---	-------	----	-------	---	-------	---	------	---	------	------	-------

#### ข้อเสนอแนะ

1. แนวทางที่คณะคิดและกำลังทำขณะนี้แล้วเพียงแต่ใช้ประโยชน์ให้ได้เต็มที่ พัฒนา/ทดลองใช้/สรุปผลให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด
2. เป็นช่วงที่กำลังพัฒนา ขอเป็นกำลังใจให้ทุกๆ คนที่มีเจตนาติดต่อคณะวิทยาศาสตร์
3. ข้อมูลที่บันทึกส่งเรื่องไปแล้ว กรณีที่ต้องการลบเรื่องที่ส่งนี้ แต่ไม่สามารถลบได้ (กรณีคือข้อมูลผิดมีซ้ำกัน 2 เรื่อง)
4. ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานของคณะใช้ระบบเดียวกันอย่างเป็นทางการ
5. มีมาตรการให้ใช้ทุกหน่วยงาน/ภาควิชา เหมือนกัน มีระบบจองเลขออกกล่องหน้าโดยไม่ต้องพิมพ์หมด
6. ระบบยังไม่สมบูรณ์ เช่น เรื่องรับเข้ามามีไฟล์แนบ แต่ไม่สามารถส่งต่อให้บุคลากรในหน่วยงานทราบได้เหมือน e-Office
7. ประชุมผู้ใช้บริการเพื่อนำปัญหามาแก้ไข ซึ่งยังมีบางจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น การค้นหาข้อมูล
8. ต้องพัฒนาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล
9. ระบบไม่ถูกต้องสมบูรณ์ชัดเจน เช่น ไม่สามารถส่งถึงตัวบุคคลได้ ต้องส่งถึงภาควิชา
10. การส่งหนังสือผ่านระบบทำให้ล่าช้ากว่าลงสมุดส่งถึงตัว และทำให้ผิดพลาดได้ถ้าเรื่องหายเพราะไม่มีการเซ็นรับ-ส่ง
11. การส่งหนังสือเข้าบางที่ส่งไม่ถูกต้องกับหน่วยงานเพราะคนส่งไม่ดูเอง ไม่ใช่ของหน่วยงานนั้นแต่ส่งผิดที่

#### ปัญหาของการใช้บริการ

1. การใช้งานยังไม่ทั่วถึงทุกคนในองค์กร
2. เป็นช่วงที่กำลังพัฒนา ขอเป็นกำลังใจให้ทุกๆ คนที่มีเจตนาติดต่อคณะวิทยาศาสตร์ค่ะ
3. ตอนบันทึกแล้วไม่คืนกลับไปหน้าหลักค่ะ มันค้างๆ
4. ระบบยังไม่สมบูรณ์ เช่น เรื่องรับเข้ามามีไฟล์แนบ แต่ไม่สามารถส่งต่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้เหมือน e-Office
5. ระบบไม่ถูกต้องสมบูรณ์ชัดเจน เช่น ถ้าหนังสือส่งออกไปถึงตัวบุคคล ก็ไม่สามารถส่งถึงเจ้าตัวได้ ต้องส่งที่ภาควิชา
6. การส่งหนังสือผ่านระบบทำให้ล่าช้ากว่าลงสมุดส่งหนังสือและทำให้ผิดพลาดได้ ถ้าเรื่องหายเพราะไม่มีการเซ็นรับ-ส่ง
7. การส่งหนังสือเข้าบางที่ส่งไม่ถูกต้องกับหน่วยงาน เพราะคนส่งไม่ดูเองไม่ใช่ของหน่วยนั้นแต่ส่งผิดที่
8. ควรประชุมผู้บริหารเพื่อนำมาแก้ไข ซึ่งยังมีบางจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข
9. ในระบบมีการส่งเรื่องเข้ามาแต่ไม่มี Paper ตามมา บางที่ค้างเป็นหลายวัน ต้องโทร.ไปทวงถาม ได้รับคำตอบว่า เรื่อง อยู่ที่ผู้บริหารยังไม่ได้เซ็น ควรให้หน่วยงานทำตามขั้นตอนก่อนส่งในระบบ(2)
10. ระบบมักล้าสมัย