



**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) รอบที่ 1 (กันยายน 2564 – มีนาคม 2565)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสะท้อนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 31 คน โดยมีผลวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 31)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	7	23
หญิง	24	77
<b>คณะ/สำนัก/หน่วยงาน</b>		
คณะ/หน่วยงาน	13	42
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	18	58
<b>สถานภาพของผู้ใช้บริการ</b>		
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	2	7
อาจารย์	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	28	90
บุคลากรสายวิชาการ	1	3
อื่น ๆ	-	-
<b>เคยใช้บริการกองคลังหรือไม่</b>		
เคย	31	100
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.0 และสังกัดหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจในระบบ (UBUFMIS)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
<b>1.ด้านคุณภาพและความสามารถของระบบ</b>							
1.1 ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	8 (25.8)	19 (61.3)	3 (9.7)	1 (3.2)	-	4.10	มาก
1.2 ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ	8 (25.8)	18 (58.1)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.06	มาก
1.3 ประสิทธิภาพในการประมวลผล แม่นยำ และถูกต้องสมบูรณ์	5 (16.1)	20 (64.5)	5 (16.1)	-	1 (3.2)	3.90	มาก
1.4 ระบบมีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	7 (22.6)	19 (61.3)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.03	มาก
1.5 ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลในระบบ	6 (19.4)	22 (71.0)	2 (6.5)	1 (3.2)	-	4.06	มาก
1.6 สารสนเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพได้	6 (19.4)	22 (71.0)	1 (3.2)	2 (6.5)	-	4.03	มาก
<b>2.ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ</b>							
2.1 สารสนเทศในระบบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	6 (19.4)	18 (58.1)	6 (19.4)	1 (3.2)	-	3.94	มาก
2.2 ระบบมีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ได้ถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย	6 (19.4)	20 (64.5)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.00	มาก
2.3 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล มีความสะดวก ต่อการสืบค้น	6 (19.4)	20 (64.5)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.00	มาก
<b>3.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ/แก้ไขปัญหา</b>							
3.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการให้คำปรึกษาการใช้ระบบ	9 (29.0)	16 (51.6)	4 (12.9)	1 (3.2)	1 (3.2)	4.00	มาก
3.2 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	10 (32.3)	16 (51.6)	3 (9.7)	2 (6.5)	-	4.10	มาก
3.3 มีคู่มือและคำแนะนำในการใช้บริการอย่างชัดเจน	7 (22.6)	14 (45.2)	8 (25.80)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.81	มาก



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
3.4 ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	5 (16.1)	19 (61.3)	5 (16.1)	2 (6.5)	-	3.87	มาก
3.5 ให้คำแนะนำและบริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	8 (25.8)	17 (54.8)	4 (12.9)	2 (6.5)	-	4.00	มาก
3.6 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	10 (32.3)	17 (54.8)	3 (9.7)	-	1 (3.2)	4.13	มาก
3.7 ความชำนาญในการดูแลระบบ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8 (25.8)	18 (58.1)	4 (12.9)	1 (3.2)	-	4.06	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม</b>						<b>4.01</b>	<b>มาก</b>

จากผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลทางการเงิน (UBUFMIS) ในแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01

การวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด ของระบบคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ส่วน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่หัวข้อ มีคู่มือและคำแนะนำในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81