



การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์
ที่รองรับการประเมินผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป

โดย
นเรศ สิงห์ครามเขต
มงคล ฟองศรี
จารุวัตร จิตตเสถียร

สนับสนุนงบประมาณโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2561

Study and development of online evaluation system
through smartphone & computer of projects held at
Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

By

Naress

Singkramkett

Mongkol

Fongsri

Jaruwat

Jitthasatein

Granted by

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Fiscal year 2018

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบุคลากรและคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการทำแบบประเมินระบบ เพื่อการจัดการแบบประเมินออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รวมทั้งให้คำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขอขอบคุณ ผู้บังคับบัญชา บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ให้ความร่วมมือในการทำงานวิจัยในครั้งนี้

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการอุดหนุนงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ท้ายนี้ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน อีกทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมามีส่วนอย่างมากที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงลงได้ด้วยดี จึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นเรศ สิงห์ครามเขต
กันยายน พ.ศ. 2561



บทคัดย่อ

- รหัสโครงการ :**
ชื่อโครงการ : การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ ที่รองรับการประเมินผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป
ชื่อนักวิจัย : นายนเรศ สิงห์ครามเขต นายมงคล ฟองศรี และนายจรรูวัตร์ จิตตเสถียร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ ที่สามารถรองรับการประเมินผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป เป็นการออกแบบระบบประเมินการจัดโครงการโดยใช้ระบบ สารสนเทศเข้ามาเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินด้านบริการวิชาการแก่สังคมทั้งก่อนและหลัง การให้บริการ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง คือ การทดสอบความพึงพอใจในระบบจากผู้เข้าร่วมอบรม โครงการโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสหกิจศึกษา หลักสูตร “คณาจารย์นิเทศสหกิจศึกษา” จำนวน 30 คน และจากผู้อบรมในโครงการโดยการตอบแบบประเมินจากกระดาษ จำนวน 30 คน

ผลการทดสอบระบบปรากฏว่า การประเมินความพึงพอใจของทดสอบความพึงพอใจใน ระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของระบบเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานทั่วไปค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของระบบเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 จากผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่ม สรุปได้ว่า ระบบประเมินผลระบบ ตรวจสอบความพึงพอใจในการดำเนินการส่งผลให้ผู้ทดลองใช้เกิดความสะดวกสบาย สามารถใช้ระบบ ประเมินที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง มีความรวดเร็ว สามารถประมวลผลค่าเฉลี่ยในแต่ละหมวดหมู่ ได้ทันที และระบบระบบประเมินผลโครงการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถนำไปใช้งานได้ อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : “ระบบประเมินผล”, “ระบบประเมินออนไลน์”

E-mail Address : Naress.sin@gmail.com
ระยะเวลาโครงการ : 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561

Abstract

Code of project :

Project name : Study and development of online evaluation system through smartphone & computer of projects held at Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

Researcher : Mr.Naress Singkramkett Mr.Mongkol Fongsri and Mr.Jaruwat Jitthasatien

The objective of this research is to study and develop of the project's evaluation system held in Rajamangala University of Technology Rattanakosin in area of Online Platform via smartphones and personal computers. This research aims to design the project's evaluation system by using the information system to survey the satisfaction of the participants in area of the academic services to the society even before and after service. The samples were the online satisfaction's test from the participants of the Cooperative Education Workshop, "Cooperative Education Supervisor Program" in amount of 30 people and including from the paper satisfaction's test from the participants in amount of 30 people.

The result from the online satisfaction evaluation system test from the project that held in Rajamangala University of Technology Rattanakosin showed that the average level of system satisfaction equal to 4.53 and standard deviations is 0.87. And the general user satisfaction evaluation results has average is 4.43 standard deviations equal to 0.83. According to the assessors in both groups can be concluded that the online evaluation system makes the samples more comfortable. Be able to use the evaluation system and more convenient and more easy to access. Be able to process averages in each categories instantly. And the online project evaluation system that had developed can be used appropriately.

Keywords: “evaluation System”, “Online assessment”

E-mail Address : Naress.sin@gmail.com

Period of project : 1 October 2017 – 30 September 2018

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	8
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	8
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	8
นิยามศัพท์	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 "ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง"	10
แนวทางการออกแบบเว็บไซต์	14
ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
การศึกษาและรวบรวมข้อมูล	20
การพัฒนาและทดสอบระบบ	21
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	22
ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามแบบออนไลน์	22
สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบ	25
สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งานทั่วไป	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	27
สรุปผลการวิจัย	27
อภิปรายผล	27
ข้อเสนอแนะ	28
บรรณานุกรม	29
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	31
ประวัติผู้วิจัย	35



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ย	25
2	สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบ	25
3	สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งานทั่วไป	26



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงหน้าจอ Login เข้าสู่ระบบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต	22
2	แสดงข้อมูลส่วนตัว	23
3	แสดงรูปแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลการประเมิน	23
4	แสดงรูปแบบการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม	24
5	แสดงการขั้นตอนการเก็บข้อมูลส่วนสุดท้ายเพื่อการประมวลผล	24



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการวิชาการแก่สังคม ผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาคงรู้จักเป็นอย่างดี เพราะการให้บริการวิชาการดังกล่าว เป็นที่ระบุดูภายใต้กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธี ประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการถ่ายทอด เทคโนโลยีและองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์เป็นที่พึงและแหล่งอ้างอิงทางวิชาการเพื่อเสริมสร้างความ เข้มแข็ง และพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม ประเทศชาติและความรับผิดชอบต่อ ดังนี้

1. การให้บริการแบบให้เปล่า กลุ่มเป้าหมาย อาทิ ชุมชน สังคม หน่วยงาน ผู้ด้อยโอกาส ที่มีความต้องการรับบริการ

2. การให้บริการโดยไม่มุ่งผลกำไร กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มที่มีงบประมาณของตนเองในการ ดำเนินการ หรือกลุ่มที่มีงบประมาณจำกัด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมเป็น ประจำทุกปี แต่ทางมหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ ยังไม่เคยติดตามผลการดำเนินงานก่อนการ ให้บริการวิชาการแก่สังคม และหลังการให้บริการวิชาการแก่สังคม ในลักษณะที่เป็นระบบออนไลน์ ซึ่งมีจะมุ่งเน้นการตอบแบบประเมินในรูปแบบกระดาษ ซึ่งบางครั้ง จะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการ เก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญหรือส่วนที่สำคัญขาดหายไป เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดทำโครงการในฐานะที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในส่วนงานวิจัยและบริการวิชาการจึงสนใจทำการศึกษาระบบตรวจสอบความ พึงพอใจการเข้ารับการอบรมออนไลน์ เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพและ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องสมบูรณ์สะดวกในการใช้งาน และ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่ต้องการใช้งาน

2.วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบประเมินผลระบบตรวจสอบความพึงพอใจการเข้ารับการอบรมออนไลน์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินด้านบริการวิชาการแก่สังคมทั้งก่อนและหลังการ ให้บริการ จากการให้บริการประเมินความพึงพอใจระบบออนไลน์

3.ขอบเขตของโครงการวิจัย

ในหน้าเวปไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้ทำการวิจัยจะทำลิงค์ การ ประเมินผลความพึงพอใจของโครงการ โดยสามารถเปิดรับการประเมินได้ทั้งมือถือและคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะทำแบบประเมินออกเป็น 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อใช้กับมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และใช้การจัดการด้วยระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บการประเมินผลค่าคะแนนความพึงพอใจจากการรับบริการวิชาการ

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านการบริหารจัดการ มีรายละเอียดดังนี้

ระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อเป็นระบบกลางในการให้บริการสารสนเทศด้านการบริหารจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

เครื่องมือวัดความพึงพอใจของระบบ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้งานทั่วไป คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสหกิจศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 30 คน ผู้เข้ารับการอบรมโครงการฝึกปฏิบัติการสหกิจศึกษา หลักสูตร “คณาจารย์นิเทศสหกิจศึกษา” รุ่น 1 รุ่น จากทั้งหมด 12 รุ่น

4. นิยามศัพท์

แบบสอบถาม หมายถึง เครื่องมือชนิดหนึ่งสร้างขึ้นเพื่อวัดความคิดเห็นต่างๆ หรือวัดความจริงที่ไม่ทราบ อันจะทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปคำถามเป็นชุดๆ เพื่อวัดสิ่งที่ต้องการวัด โดยมีคำถามเป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลตอบออกมา

ระบบฐานข้อมูล หมายถึง ระบบที่มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการกับข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งกระบวนการจัดเก็บข้อมูล ค้นหาข้อมูล ประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ แลนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงานของผู้บริหาร โดยอาศัยระบบการจัดการฐานข้อมูล (Data Base Management System:DBMS) เข้ามาช่วย

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ หรือพอใจ ที่มีต่อระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น

มหาวิทยาลัย คือ สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลากหลายสาขาวิชา เพื่อให้ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญา แก่ผู้สำเร็จการศึกษาในหลายระดับรวมถึง ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก รวมทั้งการทำวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ได้รับทราบ เข้าใจ รับรู้ ถึงบริบทที่สร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ จากการนำระบบตรวจสอบความพึงพอใจการเข้ารับการอบรมออนไลน์
2. ทราบและสามารถนำผลการดำเนินงานด้านบริการวิชาการทั้งก่อนและหลังการให้บริการจากการให้บริการประเมินผลโดยการประหยัดกระดาษ
3. มีแบบประเมินที่สามารถใช้ได้ทั้งมือถือและคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบบประเมิน เป็นรูปแบบ 2 ภาษา

บทที่ 2

"ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง"

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ ที่รองรับการประเมินผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีและองค์ความรู้ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบการศึกษา ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวทางการออกแบบและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการแบบออนไลน์
4. ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ ที่รองรับการประเมินผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การ ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย และในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจในงานแล้วย่อมก่อให้เกิดความผูกพัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จของงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ศึกษามักจะให้ความสนใจและศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาทั้ง 2 มิติดังกล่าว

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer,B.Vou H.1967: 254-255) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนี้ได้แก่ ความรู้สึก ความสำเร็จในงานและการได้รับการยกย่อง ซินดา ยอดดี (2543:98) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน องค์ประกอบของงานซึ่งส่งผลให้มีความสนใจ ตั้งใจ กระตือรือร้น และมุ่งมั่นในการทำงานซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ อารมณ์ เพ็องฟู (2536:52) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่กระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติ

ทั้งนี้ผลมาจากปัจจัยหลายด้านทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่นผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น บุคลิกภาพส่วนตัวนิสัย เป็นต้น เป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกรัก เต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547:122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิลเลท (Millet, 1954: 397) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการรวมภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกในการให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quality at the right geographical)

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชา โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

1.สุนันทา ทวีผล (2550,หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัด ให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

- หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

- หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน

- หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

- หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.สมิต สัจฉกร (2542,หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล,2550,หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการ ได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

3.เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546,หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมี คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่างและหลักการติดต่อโดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้ง ผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง(2557:บทคัดย่อ) การพัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการ แก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1.) ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม ภาคเหนือตอนล่าง 1.1)โดยวิธีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1.2)การ สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน เพื่อกำหนดกรอบงานบริการวิชาการแก่สังคม 1.3)ใช้วิธีการศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้แบบสอบถามอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคเหนือตอนล่างซึ่งเป็นผู้ให้บริการวิชาการ 297 คน และผู้รับบริการวิชาการในเขตพื้นที่บริการ ภาคเหนือตอนล่าง 450 คน เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการวิชาการแก่สังคม 2.) ยกร่างกลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 2.1)จัดทำ ร่างกลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยการ

ประชุมเชิงปฏิบัติการผู้เชี่ยวชาญ 13 คน โดยพิจารณาผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการ การบริการวิชาการแก่สังคมจากขั้นตอนที่ 1 และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก(SWOT Analysis) นำผลจัดทำร่างกลยุทธ์ฯ 2.2)ตรวจสอบร่างกลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ 9 คน 3.) ประเมินกลยุทธ์ การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างที่พัฒนาขึ้น โดยประเมิน ด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์โดยผู้เชี่ยวชาญ 17 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1.) สภาพการปฏิบัติงานการบริการวิชาการแก่สังคม ตามความคิดเห็นของ อาจารย์ พบว่า ข้อที่อาจารย์จำนวนมากที่สุดเห็นว่ามี การปฏิบัติความได้แก่ มีประเมินพึงพอใจของ การให้บริการวิชาการด้านความรู้ประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทุกโครงการ/กิจกรรม และข้อที่อาจารย์ จำนวนมากที่สุดเห็นว่ามี การปฏิบัติ น้อยที่สุด ได้แก่ การพิจารณาแนวทางเรื่องค่าตอบแทน/รางวัลที่พึง พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ปัญหาการบริการวิชาการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนความต้องการบริการวิชาการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับความ คิดเห็นของบุคลากรภายนอกซึ่งเป็นผู้รับบริการ พบว่า ข้อที่จำนวนบุคลากรภายนอกจำนวนมากที่สุด เห็นว่ามี การปฏิบัติ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้ และข้อที่เห็นว่ามี การ ปฏิบัติ น้อยที่สุด ได้แก่ งานบริการวิชาการด้านติดตั้ง จัดวาง ตรวจสอบระบบงานของหน่วยงาน ปัญหาการบริการวิชาการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการการ การ บริการวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

คมสันต์ ขจรปัญญาไพศาล (2556:บทคัดย่อ) การบูรณาการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ สังคมในรายวิชาการพัฒนาความเป็นครูวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช ภัฏกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ คือ พัฒนา ศึกษาผลและความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดย การบูรณาการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคมในรายวิชาการพัฒนาความเป็นครูวิชาชีพ คณะ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์โดยใช้วิธีการ เรียนรู้ด้วยการวิจัยในชั้นเรียนและวงจรพัฒนาคุณภาพ PDCA ของเดมมิ่ง ดำเนินการผ่านการเรียน การสอนในรายวิชา EDUC 105 การพัฒนาความเป็นครูวิชาชีพในหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต หลักสูตร 5 ปี สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาสาขา ปฐมวัย ชั้นปีที่ 2 กลุ่ม 3 จำนวน 23 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1.) เกิดการพัฒนาโครงการสอนรายวิชา EDUC 105 การพัฒนาความ เป็นครูวิชาชีพ โดยได้บรรจุกิจกรรมการวิจัยและการบริการวิชาแก่สังคม ใช้กลยุทธ์การเรียนรู้ได้แก่ กลยุทธ์การวิจัยเป็นฐานการเรียนรู้โดยประยุกต์จากการวิจัยในชั้นเรียน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1.)การ วางแผน Plan 2.)การปฏิบัติตามแผน Action 3.)สังเกตผลที่เกิดจากการปฏิบัติ Observe 4.)การ สะท้อนความคิด Reflect และกลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นฐานการเรียนรู้ประกอบด้วย 1.Plan การวางแผน 2.Do การปฏิบัติ 3.Check การตรวจสอบ 4.Act การปรับปรุง 2.)นักศึกษารู้ เนื้อหาสาระความเป็นครูวิชาชีพจากการวิจัยได้ชิ้นงานการวิจัย 6 เรื่อง และเกิดกระบวนการเรียนรู้ ทักษะความเป็นครูจากประสบการณ์จริงจากการบริการวิชาการแก่สังคม 3.)ความพึงพอใจของ นักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมการในรายวิชา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

แนวทางการออกแบบเว็บไซต์

3.1 การออกแบบเว็บไซต์นั้นไม่ได้หมายถึงลักษณะหน้าตาของเว็บไซต์เพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้นกำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ ระบุกลุ่มผู้ใช้ การจัดระบบข้อมูล การสร้างระบบเนวิเกชัน การออกแบบหน้าเว็บ รวมไปถึงการใช้กราฟิก การเลือกใช้สี และการจัดรูปแบบตัวอักษร (สุรเดช, 2549) นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความแตกต่างของสื่อกลางในการแสดงผลเว็บไซต์ด้วย สิ่งเหล่านี้ได้แก่ ชนิดและรุ่นของบราวเซอร์ ขนาดของหน้าจอโมนิเตอร์ ความละเอียดของสีในระบบรวมไปถึง Plug-in ชนิดต่างๆ ที่ผู้ใช้มีอยู่เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกและความพอใจที่จะท่องไปในเว็บไซต์นั้น (ไพศาล, 2544)

3.1 ออกแบบให้ตรงกับเป้าหมายและลักษณะของเว็บไซต์ เว็บไซต์แต่ละประเภทต่างมีเป้าหมายและลักษณะที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ที่เป็น Search Engine ซึ่งเป็นแหล่งรวมที่อยู่ของเว็บไซต์ต่างๆ ทำหน้าที่เป็นประตูไปสู่เว็บไซต์อื่นๆ เว็บไซต์ประเภทนี้มีเป้าหมายที่จะให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการอย่างรวดเร็ว และจะมีผู้เข้าร่วมมาใช้บริการค้นหาข้อมูลเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นสิ่งที่สำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ประเภทนี้ก็คือ สามารถแสดงหน้าเว็บอย่างรวดเร็วเมื่อมีผู้เปิดเข้ามา และมีระบบสืบค้นที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่รวดเร็ว (ฐิติมา, สมชาติ และจิตเกษม, 2544)

3.3 องค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบต่อไปนี้ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของเว็บไซต์ที่ได้รับการออกแบบมาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ออกแบบเพื่อความสำเร็จของเว็บเหตุผลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่ชอบเข้าไปใช้บริการในบางเว็บไซต์เป็นประจำ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้ต้องการจากเว็บไซต์

3.5 เริ่มต้นออกแบบเว็บไซต์ การสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาใหม่สักแห่งหนึ่งนั้นต้องอาศัยความรู้และทักษะต่างๆ หลายด้านรวมกันเช่น พื้นฐานภาษา HTML ความสามารถในการสร้างและออกแบบกราฟิกได้อย่างเหมาะสม การจัดระเบียบตัวอักษรและองค์ประกอบต่างๆ หรือการเลือกใช้ชุดสีอย่างเหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ออกแบบยังต้องติดตามศึกษาหาความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ (อุทุมพร, 2530)

ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

4.1 ภาษาสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Query Language) หรือเรียกสั้นๆว่า SQL (ไพศาล, 2544) เป็นภาษาที่ใช้ในการจัดการข้อมูลของฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ที่สามารถใช้ในเรื่องของการนิยามข้อมูล การเรียกใช้ในการจัดการข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ที่สามารถใช้ในเรื่องของการนิยามข้อมูล การเรียกใช้ หรือการควบคุม คำสั่งเหล่านี้จะช่วยประหยัดเวลาในการพัฒนาระบบงาน หรือนำไปใช้ในส่วนของการสร้างฟอร์มเพื่อการทำรายงานของระบบต่างๆ

4.2 ภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) ซึ่งเป็นรูปแบบของภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมในเว็บเพจเพื่อแสดงผลบนเว็บเบราว์เซอร์ ในปัจจุบัน HTML ได้มีการพัฒนาให้มีขีดความสามารถเพิ่มเติมมากมายที่รวมทั้งความสามารถในด้านมัลติมีเดีย (ไพศาล, 2544) เอกสาร HTML มีองค์ประกอบ 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นเนื้อหา และส่วนที่เป็นคำสั่งหรือแท็ก รูปแบบพื้นฐานโครงสร้างของเอกสาร HTML

4.3 MySQL เป็นดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ (Database Server) เป็นโปรแกรมที่มีความสามารถสูงสามารถที่จะจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก ถือว่าเป็นดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ที่มีผู้ใช้งานจำนวนมากที่สุด โปรแกรมหนึ่ง นอกจากนั้นยังสามารถใช้กับระบบปฏิบัติการแบบเซิร์ฟเวอร์เช่น Window NT หรือ Linux ได้ (สงกรานต์,2544)

4.4 ภาษา PHP หมายถึง PHP Hypertext Preprocessor ซึ่งเป็นภาษาสคริปต์แบบหนึ่งซึ่งเรียกว่า Server Side Script ที่ประมวลผลฝั่งเซิร์ฟเวอร์ แล้วส่งผลลัพธ์ไปฝั่งไคลเอนต์ ผ่านเว็บเบราว์เซอร์เช่นเดียวกับ ASP (Active Server Pages) (จิตติมา, สมชาย และจิตเกษม,2544) ปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในการนำมาช่วยพัฒนางานบนเว็บที่เรียก Web Development หรือ Web Programming เนื่องจากมีจุดเด่นหลายประการ รูปแบบของภาษา PHP มีเค้าโครงมาจากภาษา C และ Perl ที่นำมาปรับปรุงทำให้มีประสิทธิภาพสูง และทำงานได้เร็วขึ้น (ไพศาล, 2544)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรัชชล ปันสีทอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมสร้างแบบสอบถามและวิเคราะห์ระบบ ซึ่งโปรแกรมสามารถสร้างแบบสอบถามประเภทแบบเลือกตอบหรือแบบเติมคำตอบที่เหมาะสม สร้างแบบการวิเคราะห์ บันทึกการตอบแบบสอบถาม และแสดงผลความถี่ตามแบบวิเคราะห์ที่สร้างได้ ซึ่งมีวิธีดำเนินการ 4 ขั้นตอน ขั้นแรกเป็นขั้นที่การศึกษาและรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่สองคือ ขั้นตอนการวางแผนและออกแบบโปรแกรม ขั้นตอนที่สามคือขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมและขั้นตอนสุดท้าย คือขั้นตอนสุดท้ายของการทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมด้วยวิธีทดสอบแบบ Black Box Testing ในขั้นตอนการพัฒนานั้นได้ทำการพัฒนาโดยใช้โปรแกรม Delphi ร่วมกับฐานข้อมูล SQL Server และใช้ Microsoft Windows 98 เป็นระบบปฏิบัติการ ผลการทดสอบโปรแกรมพบว่าโปรแกรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

ศิริพงศ์ (2549) ได้จัดทำเรื่อง เครื่องมือช่วยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นบนเว็บมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครื่องมือในการช่วยสร้างแบบสำรวจ แบบสอบถามปลายเปิด แบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบบสอบถามประเมินค่า แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการในรูปแบบพร้อมนำไปใช้งานโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสามารถคำนวณผลเบื้องต้นได้

จิรภิญญา เต็มพรสิน (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยเหลือผู้วิจัยให้สามารถสร้างแบบสอบถามออนไลน์ได้ด้วยตนเอง สามารถจัดการจัดการกับข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประเมินผลประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น และหาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 15 คน จากมหาวิทยาลัยสารคาม ในปีการศึกษา 2/2548 โดยใช้วิธีการคัดเลือกวิธีเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยใช้วิธีการประเมินภาพแบบ Black box มีค่าอยู่ในเกณฑ์ดี ($\bar{X} = 4.20$, SD. = 0.55) และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบพบว่ามีค่าอยู่ในระดับดี เช่นกัน ($\bar{X} = 3.95$, SD. = 0.60) สรุปได้ว่าระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม

นารวีวรรณ สรวงสุวรรณ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องระบบการสร้างแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลงานติดตามและประเมินผลผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นตามหลักทางสถิติที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยการพัฒนาระบบนี้ได้มีการศึกษาระบบงานเดิม เพื่อนำมาเป็นข้อกำหนดความต้องการ จากนั้นทำการออกแบบระบบ และประเมินประสิทธิภาพของระบบด้วยวิธีการทดสอบแบบ Block Box และประเมินประสิทธิภาพของระบบในการใช้งานโดยให้ผู้มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ และมีความรู้ในการสร้างแบบสอบถามจากผู้ใช้งานที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 พบว่าระบบงานมีประสิทธิภาพในระดับดี และการประเมินภาพโดยรวมของระบบจากผู้มีความรู้ในการสร้างแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ก็พบว่าระบบงานมีประสิทธิภาพในระดับดีเช่นเดียวกัน

เกรียงไกร (2555) ได้จัดทำเรื่อง ระบบช่วยพัฒนาและประเมินผลแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก ได้ใช้แนวคิดของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเอกภาพ (Rational Unified Process : RUP) โดยเน้นการออกแบบเชิงวัตถุเป็นหลักใช้ยูเอ็มแอลเป็นเครื่องมือในการสร้างแบบจำลองสำหรับการพัฒนาระบบ ระบบช่วยพัฒนาและประเมินผลแบบสอบถามออนไลน์อิมพลีเมนต์ที่ใช้ภาษาพีเอชพีเป็นภาษาในการพัฒนาโปรแกรมและมายเอสคิวแอลเป็นระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1) ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่จัดการข้อมูลอาจารย์ และข้อมูลการกำหนดสิทธิ์ให้นักศึกษา 2) อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่จัดการข้อมูล 3) นักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่หรืออาจารย์เป็นผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ตอบแบบสอบถาม

ญาณีรัตน์ หาญประเสริฐ (2553) ได้จัดทำเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการแบบสอบถามผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประเมินหาค่าความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ โดยระบบจะแบ่งการทำงานออกเป็น 3 ส่วนหลักคือ ส่วนแรกเป็นส่วนของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ สามารถสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนของระบบ ส่วนที่สอง จะเป็นส่วนของผู้สร้างแบบสอบถาม เข้ามาตอบแบบสอบถามตามที่คุณสร้างแบบสอบถามได้สร้างไว้ และสามารถดูผลการสำรวจที่ผู้สร้างแบบสอบถามได้อนุญาตไว้ ส่วนที่สาม จะเป็นส่วนของผู้ดูแลระบบเข้าไปดูสถานะของผู้ใช้งานในระดับต่างๆ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นโดยใช้ภาษา PHP, HTML และติดต่อกับฐานข้อมูล MySQL

เพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง.(2557).การพัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง.วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.ปีที่12(1),40.

พรรัชชล ปันสีทอง (2545 : บทความย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมสร้างแบบสอบถามและวิเคราะห์ระบบ ซึ่งโปรแกรมสามารถสร้างแบบสอบถามประเภทแบบเลือกตอบหรือแบบเติมคำตอบที่เหมาะสม สร้างแบบการวิเคราะห์ บันทึกการตอบแบบสอบถาม และแสดงผลความถี่ตามแบบวิเคราะห์ที่สร้างได้ ซึ่งมีวิธีดำเนินการ 4 ขั้นตอน ขั้นแรกเป็นขั้นที่การศึกษาและรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่สองคือ ขั้นตอนการวางแผนและออกแบบโปรแกรม ขั้นตอนที่สามคือขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมและขั้นตอนสุดท้าย คือขั้นตอนสุดท้ายของการทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมด้วยวิธีทดสอบแบบ Black Box Testing ในขั้นตอนการพัฒนานั้นได้ทำการพัฒนาโดยใช้โปรแกรม Delphi ร่วมกับฐานข้อมูล SOL Server และใช้ Microsoft Windows 98 เป็นระบบปฏิบัติการ ผลการทดสอบโปรแกรมพบว่าโปรแกรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

ศิริพงศ์ (2549) ได้จัดทำเรื่อง เครื่องมือช่วยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นบนเว็บมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครื่องมือในการช่วยสร้างแบบสำรวจ แบบสอบถามปลายเปิด แบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบบสอบถามประเมินค่า แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการในรูปแบบพร้อมนำไปใช้งานโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสามารถคำนวณผลเบื้องต้นได้

จิรภาณูจน์ เต็มพรสิน (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยเหลือผู้วิจัยให้สามารถสร้างแบบสอบถามออนไลน์ได้ด้วยตนเอง สามารถจัดการจัดการกับข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประเมินผลประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น และหาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 15 คน จากมหาวิทยาลัยสารคาม ในปีการศึกษา 2/2548 โดยใช้วิธีการคัดเลือกวิธีเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยใช้วิธีการประเมินภาพแบบ Black box มีค่าอยู่ในเกณฑ์ดี $(\bar{x} = 4.20, SD. = 0.55)$ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบพบว่ามีค่าอยู่ในระดับดี เช่นกัน $(\bar{x} = 3.95, SD. = 0.60)$ สรุปได้ว่าระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม

นารวีวรรณ สรงสุวรรณ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องระบบการสร้างแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลงานติดตามและประเมินผลผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นตามหลักทางสถิติที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยการพัฒนาระบบนี้ได้มีการศึกษาระบบงานเดิม เพื่อนำมาเป็นข้อกำหนดความต้องการ จากนั้นทำการออกแบบระบบ และประเมินประสิทธิภาพของระบบด้วยวิธีการทดสอบแบบ Block Box และประเมินประสิทธิภาพของระบบในการใช้งานโดยให้ผู้ใช้มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ และมีความรู้ในการสร้างแบบสอบถามจากผู้ใช้งานที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 พบว่าระบบงานมีประสิทธิภาพในระดับดี และการประเมินภาพโดยรวมของระบบจากผู้ใช้มีความรู้ในการสร้างแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ก็พบว่าระบบงานมีประสิทธิภาพในระดับดีเช่นเดียวกัน

เกรียงไกร (2555) ได้จัดทำเรื่อง ระบบช่วยพัฒนาและประเมินผลแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก ได้ใช้แนวคิดของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเอกภาพ (Rational Unified Process : RUP) โดยเน้นการออกแบบเชิงวัตถุเป็นหลักใช้ยูเอ็มแอลเป็นเครื่องมือในการสร้างแบบจำลองสำหรับการพัฒนาระบบ ระบบช่วยพัฒนาและประเมินผลแบบสอบถามออนไลน์อิมพลีเมนต์ที่ใช้ภาษาพีเอชพีเป็นภาษาในการพัฒนาโปรแกรมและมายเอสคิวแอลเป็นระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1) ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่จัดการข้อมูลอาจารย์ และข้อมูลการกำหนดสิทธิ์ให้นักศึกษา 2) อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่จัดการข้อมูล 3) นักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่หรืออาจารย์เป็นผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ตอบแบบสอบถาม

ญาณิรัตน์ หาญประเสริฐ (2553) ได้จัดทำเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการแบบสอบถามผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประเมินหาค่าความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ โดยระบบจะแบ่งการทำงานออกเป็น 3 ส่วนหลักคือ ส่วนแรกเป็นส่วนของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ สามารถสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนของระบบ ส่วนที่สอง จะเป็นส่วนของผู้สร้างแบบสอบถาม เข้ามาตอบแบบสอบถามตามที่ผู้สร้างแบบสอบถามได้สร้างไว้ และสามารถดูผลการสำรวจที่ผู้สร้างแบบสอบถามได้อนุญาตไว้ ส่วนที่

สาม จะเป็นส่วนของผู้ดูแลระบบเข้าไปดูสถานะของผู้ใช้งานในระดับต่างๆ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นโดยใช้
ภาษา PHP,HTML และติดต่อกับฐานข้อมูล MySQL



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ได้นำโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ตอบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ เป็นกรณีศึกษาวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยการสอบถามความพึงพอใจต่อตัวผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1.) ด้านการให้บริการของผู้รับบริการ 2.) ด้านการติดต่อประสานของผู้รับบริการ 3.) ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ 4.) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ บุคลากรจากสถานศึกษาต่าง ๆ ที่เข้ารับบริการให้บริการวิชาการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยการสอบถามความพึงพอใจต่อตัวผู้ให้บริการ 4 ด้าน คือ 1.) ด้านการให้บริการ 2.) ด้านการติดต่อประสาน 3.) ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ 4.) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เรียงลำดับจากมากไปน้อย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การพรรณนาความ (Content Analysis)

การวิจัยครั้งนี้เพื่อการพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. การพัฒนาและทดสอบระบบ
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้เข้ารับบริการในโครงการฝึกอบรมปฏิบัติการสหกิจศึกษา หลักสูตร “คณาจารย์นิเทศสหกิจศึกษา” และ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และ/หรือ บุคลากรทางการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติด้านการรับบริการวิชาการ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 30 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบจัดเก็บแบบประเมินเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม และผู้ใช้งานทั่วไปที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

การศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ศึกษาด้านโครงสร้างแบบสอบถาม ศึกษารูปแบบคำถามของแบบสอบถาม ศึกษาการใช้คำถามของแบบสอบถามที่ดี และการเลือกใช้ค่าสถิติที่เหมาะสม

จากผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล จากการดำเนินโครงการให้บริการวิชาการต่าง ๆ มีการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในรูปแบบเอกสารเป็นจำนวนมาก การสร้างแบบสอบถามจะเป็นลักษณะของการสร้างจาก Word Excel จากนั้นจะทำการพิมพ์ออกมาเพื่อแจกจ่ายให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามที่ตอบแล้วก็จะนำมาคีย์ผลเพื่อหาค่าของแบบสอบถามนั้นๆ โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการได้ 2 ส่วน หลักๆ ดังนี้

- 1.1 ผู้สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามโดย
 - 1.1.1 เป็นผู้ออกแบบสอบถาม จัดพิมพ์แบบสอบถามและกำหนดเงื่อนไข
 - 1.1.2 แจกและรับแบบสอบถามคืน จากกลุ่มเป้าหมาย
 - 1.1.3 รวบรวมข้อมูลและสรุปผลการตอบแบบสอบถาม
 - 1.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถาม
- 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามโดย
 - 2.1.1 รับแบบสอบถาม จากผู้แจกแบบสอบถาม
 - 2.1.2 ตอบแบบสอบถาม
 - 2.1.3 ส่งแบบสอบถามคืนให้ผู้แจกแบบสอบถาม

จากขั้นตอนข้างต้นผู้วิจัยได้พบปัญหาการสร้างและประเมินผลแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ผู้สร้างแบบสอบถามขาดความรู้ในการใช้โปรแกรมเพื่อการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพ
2. เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ยังต้องเสียเวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูลของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการทราบผล
3. ใช้เวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนนาน
4. ไม่สามารถกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามเงื่อนไขต่างๆ ได้
5. การได้คืนของแบบสอบถามไม่ครบตามที่แจกไป

- 1.3 ศึกษาความต้องการระบบ และความเป็นไปได้ในการจะนำเอาแบบสอบถามมาพัฒนาเป็นระบบแบบสอบถามออนไลน์

1.4 ศึกษาเครื่องมือ สำหรับนำมาใช้ในการพัฒนาระบบ ได้แก่ ภาษา PHP และภาษา Html รวมถึงระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL

การพัฒนาและทดสอบระบบ

1.1 การพัฒนาระบบ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมภาษา PHP เป็นหลักในการพัฒนา ใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล MySQL และเลือก Web Server โดยใช้โปรแกรม Apache (สงกรานต์, 2547) ในการพัฒนามีขั้นตอนดังนี้

1.1.1 พัฒนาส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ ในส่วนของหน้าเว็บเพจทุกหน้าด้วยภาษา Html และ PHP

1.1.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล ตามที่ได้ออกแบบไว้แล้วโดยใช้ฐานข้อมูล คือ MySQL

1.1.3 พัฒนาสคริปต์ เพื่อสร้างระบบงาน ผู้พัฒนาปัญหาพิเศษ ได้แบ่งการทำงานเป็นโปรแกรมย่อยๆ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานของระบบ ระบบกำหนดสิทธิ์ ระบบสร้างชุดแบบสอบถาม ระบบการตอบแบบสอบถาม ระบบประมวลผลของการตอบแบบสอบถาม ระบบการรายงานผล ระบบการประเมินความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

1.2 การทดสอบระบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบระบบตามขั้นตอนดังนี้

1.2.1 ทดสอบการทำงานของระบบโดยผู้ใช้ระบบ โดยนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ให้ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ทดลองใช้งาน เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้ระบบมีความสมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินคุณภาพ และแบบสอบถามความพึงพอใจ มาหาค่าสถิติดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต
2. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

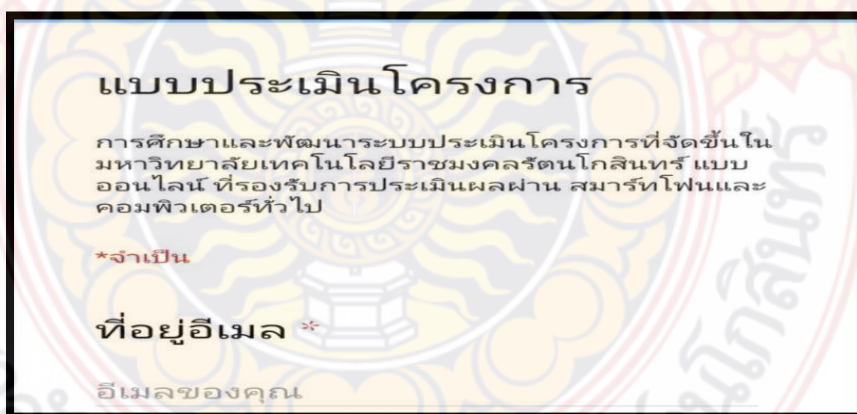
ผลการวิจัย/ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินผลระบบตรวจสอบความพึงพอใจการเข้ารับการอบรมออนไลน์ และศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมทั้งก่อนและหลังการให้บริการ จากการให้บริการประเมินความพึงพอใจระบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น โดยผลของการดำเนินงานมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์
2. สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบโดยผู้รับการอบรม
3. สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งานทั่วไป

ผลการพัฒนาระบบพัฒนาระบบประเมินผลระบบตรวจสอบความพึงพอใจการเข้ารับการอบรมออนไลน์ จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ระบบประเมินผลระบบตรวจสอบความพึงพอใจการเข้ารับการอบรมออนไลน์ และศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ประกอบด้วย



แบบประเมินโครงการ

การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินโครงการที่จัดขึ้นในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบออนไลน์ ที่รองรับการประเมินผลผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป

*จำเป็น

ที่อยู่อีเมล *

อีเมลของคุณ

ภาพที่ 1 แสดงหน้าจอ Login เข้าสู่ระบบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย *

ภาครัฐ

ภาคเอกชน

ประชาชนทั่วไป

นักศึกษา *

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่นๆ: _____

บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย *

อาจารย์

เจ้าหน้าที่

อื่นๆ: _____

ภาพที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบประเมินโครงการ

*จำเป็น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อโครงการ

1. ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1.1 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรม *

ดีเยี่ยม

ดี

ปานกลาง

ควรปรับปรุง

ต้องปรับปรุง

1.2 กระบวนการจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน *

ดีเยี่ยม

ดี

ปานกลาง

ภาพที่ 3 แสดงรูปแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลการประเมิน

2. ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ / วิทยากร

2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย/ บุคลิก/ท่าทาง การให้บริการ *

ดีเยี่ยม

ดี

ปานกลาง

ควรปรับปรุง

ต้องปรับปรุง

2.2 บริการด้วยความสุภาพ และด้วย ใจดี *

ดีเยี่ยม

ดี

ปานกลาง

ควรปรับปรุง

ต้องปรับปรุง

ภาพที่ 4 แสดงรูปแบบการให้คะแนนในแต่ละข้อ

แบบประเมินโครงการ

เราได้บันทึกคำตอบของคุณไว้แล้ว

ภาพที่ 5 แสดงการขั้นตอนการเก็บข้อมูลส่วนสุดท้ายเพื่อการประมวลผล

เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ย

ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบได้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean)

ระดับเกณฑ์	ความหมาย
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับดีมาก
3.50 – 4.49	ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับดี
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับกลาง
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการอบรมในโครงการ จำนวน 60 คน โดยแสดงค่า \bar{X} คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบ

ตารางที่ 2 ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจต่อระบบโดยกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมโครงการ จำนวน 30 คน ใช้ระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อการจัดเก็บข้อมูล

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1.ความพึงพอใจด้านความสามารถทำงานตามความต้องการผู้ใช้	4.60	0.89	ดีมาก
2.ความพึงพอใจด้านการใช้งานของโปรแกรม	4.43	0.84	ดี
3.ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ	4.40	0.83	ดี
4.ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย	4.70	0.92	ดีมาก
รวม	4.53	0.87	ดีมาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาผลสรุปการประเมินความพึงพอใจโดยผู้เข้ารับการอบรมโครงการ จากการเข้าตอบแบบสอบถามในระบบ จำนวน 30 คน ในทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับดี ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

ดังนั้นความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบ ประเมินเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

สรุปผลการประเมินหาความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งานทั่วไป

ตารางที่ 3 แสดงผลของความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยใช้กระดาษในการตอบแบบประเมิน จำนวน 30 คน

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม			
1.ความพึงพอใจด้านความสามารถทำงานตามความต้องการผู้ใช้	4.47	0.85	ดี
2.ความพึงพอใจด้านการใช้งานของโปรแกรม	4.23	0.78	ดี
3.ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ	4.43	0.84	ดี
4.ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย	4.50	0.86	ดีมาก
รวม	4.43	0.83	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับดีมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

จากขั้นตอนการดำเนินการทดลองทดลอง ใช้กลุ่มผู้ทดลองจำนวน 30 คน ทดสอบเทียบกับการแจกใบประเมิน 30 คน จากโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสหกิจศึกษา หลักสูตร “คณาจารย์นิเทศสหกิจศึกษา” จากผลที่ได้สามารถวิเคราะห์ ได้ดังนี้ : -

1. ระบบที่ได้ออกแบบสามารถใช้เวลาในการประเมินเพียง 5 นาที ซึ่งต่างจากใบประเมินที่ต้องใช้เวลาในการเดินแจกและจัดเก็บผล เป็นทั้งสิ้น 15 นาที (ยังไม่รวมการสรุปผล)
2. ระบบการประเมินสามารถสรุปผลออกมาได้ทันที ต่างจากการแจกใบประเมิน ซึ่งต้องใช้เวลาในการสรุปผลนานกว่าประมาณ 60 นาที
3. ระบบประเมินโครงการ ไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลในการแจกแบบประเมินโครงการฯ แต่การเดินแจกการประเมินด้วยวิธีเดินแจกต้องใช้บุคลากรในการดำเนินการ
4. ระบบประเมินโครงการฯ อำนวยความสะดวกต่อผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบประเมินในทันที ซึ่งสามารถประเมินผลย้อนหลัง หรือ ไม่มีเวลาในการรอรับแบบประเมิน ซึ่งสามารถประมวลผลย้อนหลังได้
5. กรณีที่เกิดการประเมินผลเพิ่มเติม ระบบสามารถประมวลผลค่าเฉลี่ยได้ทันที ต่างจากการแจกในรูปแบบเอกสาร ซึ่งจะต้องมีการคำนวณใหม่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและต่อยอดการพัฒนาระบบประเมินผลระบบตรวจสอบความพึงพอใจในการดำเนินด้านบริการวิชาการแก่สังคมทั้งก่อนและหลังการให้บริการจากการให้บริการประเมินความพึงพอใจในระบบออนไลน์ และหาค่าความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสามารถสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าระบบประเมินผลระบบตรวจสอบความพึงพอใจในการดำเนินด้านบริการวิชาการแก่สังคม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1.1 ผู้ทดลองใช้เกิดความสะดวกสบาย สามารถใช้ระบบประเมินที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง มีความรวดเร็ว
- 1.2 ระบบสามารถประมวลผลค่าเฉลี่ยในแต่ละหมวดหมู่ได้ทันที
- 1.3 ช่วยลดการใช้กระดาษ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อนโยบายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทรัพยากรบุคคล รวมไปถึงเวลาในการบริหารจัดการด้วย
- 1.4 สามารถใช้ร่วมกับโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในอีกหลาย ๆ โครงการ
- 1.5 ผลการประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยผู้ปฏิบัติเข้ารับการอบรมโครงการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 1 รุ่น ในปีการศึกษา 2561 โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ 120 คน และมีการสุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบประเมินเพื่อเปรียบเทียบ จำนวน 30 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านความสามารถทำงานตามความต้องการผู้ใช้ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ 2 ด้านการใช้งานของโปรแกรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ 3 ด้านประสิทธิภาพค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านที่ 4 ด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อการพัฒนากระบวนการประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นของมหาวิทยาลัย ในรูปแบบออนไลน์ ที่จะรองรับการประเมินผลผ่านสมาร์ตโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระบบที่สร้างขึ้นยังเกิดความไม่สะดวกในการใช้งานบางส่วน และการปรับเปลี่ยนหัวข้อในการประเมินยังมีความซับซ้อน เนื่องจากไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ที่สามารถช่วยในการสร้างระบบให้ง่ายขึ้น เพราะซอฟต์แวร์ค่อนข้าง

ราคาสูง จึงมีการบูรณาการจากระบบสารสนเทศที่ใช้งานได้ฟรีมาสร้างให้เกิดเป็นรูปแบบของระบบแทน แต่จากความเห็นของผู้ร่วมตอบแบบประเมินในระบบเกิดความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง มีความปลอดภัย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประเมินระบบจาก เฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ ดีมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบทุกด้านอยู่ในระดับ ดีมาก อาจเป็นเพราะความสามารถของระบบซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพของระบบและการรักษาความปลอดภัย ทำให้ผลลัพธ์ของข้อมูลที่ได้มามีความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การทำงานด้านการเก็บประเมินผลโครงการฯ เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. ควรพัฒนาให้ระบบสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติได้มากกว่า ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ควรพัฒนาระบบให้สามารถบันทึกข้อมูลผลการวิเคราะห์แบบสอบถามในรูปแบบเช่น กราฟต่างๆ
3. ควรพัฒนาให้สามารถสร้างประเภทของคำตอบได้หลากหลายขึ้น
4. ควรพัฒนาด้วยซอฟต์แวร์ที่ยืดหยุ่นต่อการแก้ไขฐานข้อมูล
5. ควรแก้ไขฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดเก็บ เนื่องจากงบประมาณการวิจัยไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อมาเพื่อให้เกิดการพัฒนาและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- Google Asia Pacific. Google Docs (ออนไลน์). สืบค้น 20 กรกฎาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <https://docs.google.com>.
- Thaigoodview. การพัฒนาระบบสารสนเทศ (ออนไลน์). สืบค้น 26 มิถุนายน 2558 . เข้าถึงได้จาก thaigoodview.com/node/109740
- เกรียงไกร แก้ววงษ์เขียว. ระบบช่วยพัฒนาและประเมินผลแบบสอบถามออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.
- จีรกาญจน์ เต็มพรสิน. การพัฒนาระบบแบบสอบถามออนไลน์. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- ญานีรัตน์ หาญประเสริฐ, ธนยศ สิริโชคก. การพัฒนาระบบการจัดการแบบสอบถามผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, 2533.
- ฐิติมา มโนหมั่นรักษา, สมชาย พงษ์เกษม และจิตเกษม พัฒนาศิริ. PHP&MySQL Make it easy. กรุงเทพฯ. เอ็ดดูเคชั่น, 2544.
- นารวีวรรณ สรวงสุวรรณ. ระบบการสร้างแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลงานติดตามและประเมินผ่าน Web. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. สุวีริยาสาส์น, 2535.
- พงศกร ชูศักดิ์วิวัฒน์ และ สุพิชชา ทองสี. แบบสอบถามออนไลน์. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2548.
- พรรัชชล ปันสีทอง. การพัฒนาโปรแกรมสร้างแบบสอบถามและวิเคราะห์ระบบ. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2545.
- ไพศาล โมลิสกุลมงคล. พัฒนา Web Database ด้วย PHP. กรุงเทพฯ. ไทยเจริญการพิมพ์, 2544.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ เน้นสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ศิริพงศ์ ศิริสวัสดิ์. เครื่องมือช่วยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นบนเว็บ. ปัญหาพิเศษ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- สงกรานต์ ทองสว่าง. MySQL ระบบฐานข้อมูลสำหรับอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2544.
- สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. ฉบับที่ 1 กรุงเทพมหานคร. สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร., 2552.

สุรเกียรติ รัตนรอด. ระบบจัดการแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้ในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการโดย
 วิธีบริการแบบเบ็ดเสร็จ. สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ภาควิชาการจัดการ
 เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 พระนครเหนือ, 2557.

สุรเชษฐ์ สุทธิรัตนพร. พัฒนาระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อการวิจัย. ปัญหาพิเศษ วิทยาลัย
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาบูรพา, 2548.

สุรเดช แซ่ลิ่ม. การพัฒนาระบบช่วยสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
 สถาบันพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.

อุทุมพร จามรมาน. แบบสอบถาม : การสร้างและการใช้. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
 2530.

ศิวัช พูบินทร์.(2550). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการตามโครงการปรับขยาย
 เวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัด
 อุตรดิตถ์. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมือง
 และชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

เรขา อรัญวงศ์. “การบูรณาการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมในรายวิชา
 การจัดการการเรียนรู้”,วารสารต้นสัก.ปีที่7 ประจำปีการศึกษา 2553 : กำแพงเพชร.คณะครุ
 ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร,2553.

เฉลิมเกียรติ คู่สัมพันธ์ และคณะ.(2549).หลักการ แนวทางและรูปแบบการบริการวิชาการแก่สังคม
 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ไตรรัตน์ โภคพลากร.(2552).การวางนโยบายโครงการและการบริหารโครงการ.(พิมพ์ครั้งที่2)
 กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เพลินพิศ จุฬพันธ์ทอง.(2557).การพัฒนากลยุทธ์การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง.วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.ปีที่12(1),40.

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบประเมินความพึงพอใจ

เรื่อง การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ ที่รองรับการประเมินผ่านสมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ตามความคิดเห็นตามความหมายของการประเมินค่าซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับนี้

- คะแนน 5 ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับดีมาก
 คะแนน 4 ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับดี
 คะแนน 3 ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับกลาง
 คะแนน 2 ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1 ความพึงพอใจของการใช้งานของระบบอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบประเมิน การศึกษาและพัฒนาระบบประเมินผลโครงการที่จัดขึ้นใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แบบออนไลน์ ที่รองรับการประเมินผ่าน สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ทั่วไป

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

- บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จากภาครัฐ จากภาคเอกชน
 ประชาชนทั่วไป
 นักศึกษา ปริญญาตรี ชั้นปี 1 2 3 4
 ปริญญาโท/เอก ชั้นปี 1 2 อื่นๆ.....
 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย อาจารย์ เจ้าหน้าที่
 อื่นๆระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อโครงการ

ประเด็น / หัวข้อ การพิจารณา	ดีเยี่ยม (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม					
1. มีขั้นตอนการจัดกิจกรรม					
2. กระบวนการจัดกิจกรรมตรงกบวัตถุประสงค์การจัดงาน					
3. มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม					
4. ขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
5. ได้รับความรู้หรือประโยชน์จากกระบวนการจัดกิจกรรมทุกขั้นตอน					

2.ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ / วิทยากร	ดีเยี่ยม (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย/บุคลิก/ท่าทาง การให้บริการ					
2. บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต					
3. บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว					
4. ความรู้ความสามารถในการบริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ					
5. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่สำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ เช่นโต๊ะ เก้าอี้ ระบบภาพและเสียง อื่นๆ ที่ใช้ในการจัดโครงการมีความเหมาะสมเพียงพอ					
3. สื่อที่ใช้มีการจัดกิจกรรมมีความทันสมัย					
4. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า และอย่างทั่วถึง					
5. มีป้าย/สัญลักษณ์ ที่แสดงจุดจัดกิจกรรมหรือให้บริการ อย่างชัดเจน					
ประเด็น / หัวข้อ การพิจารณา	ดีเยี่ยม (5)	ดี (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
4.ประเด็นด้านคุณภาพ					
1. ได้เข้าร่วมโครงการหรือได้บริการอย่างประทับใจ					
2. ได้เข้าร่วมโครงการหรือได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
3. ได้เข้าร่วมโครงการหรือได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
4. สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปใช้ร่วมกับการเรียนการสอนได้					
5. สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปใช้ร่วมกับชีวิตประจำวัน					

ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อระบบโดยกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมโครงการ ระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อการจัดเก็บข้อมูล และผู้เข้าอบรม โดยใช้กระดาษในการตอบแบบประเมิน

หัวข้อที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		
1.ความพึงพอใจด้านความสามารถทำงานตามความต้องการผู้ใช้			
2.ความพึงพอใจด้านการใช้งานของโปรแกรม			
3.ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ			
4.ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย			
รวม			

ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล นายนเรศ สิงห์ครามเขต

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา

หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

ศูนย์พัฒนาและบริการวิชาการสู่สังคม โทร.2567

E-mail : Naress.sin@rmutr.ac.th

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิทยาการเสพติด ปี 2554

ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา คณะครุศาสตร์บัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

ทักษะด้านกีฬา, หมากระดาน

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

-

ชื่อ สกุล นายมงคล ฟองศรี

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา

หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

ศูนย์พัฒนาและบริการวิชาการสู่สังคม โทร.2567

E-mail : Mongkol.fon@rmutr.ac.th

ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาโท วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

-

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

-

ชื่อ สกุล ว่าที่ร้อยโทจารุวัตร จิตตเสถียร

ตำแหน่งปัจจุบัน บุคลากร

หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

ศูนย์พัฒนาและบริการวิชาการสู่สังคม โทร.2567

E-mail : jaruwat.jit@rmutr.ac.th

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

-

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

-

