

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.



แบบสอบถาม: การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยใช้แบบจำลอง

E-RecS-QUAL กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การสำรวจนี้จัดทำโดยนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต โดยแบบสอบถามในการทดสอบครั้งนี้ จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

แบบสอบถามนี้ใช้เวลาเพียง 5 – 10 นาที ในการตอบ โดยคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมารวบรวมเพื่อประมวลผลข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจะเป็นความลับโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการงานวิจัยเท่านั้น ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงไว้ สำหรับทุกคำถามโดยใช้ปากกา

1. เพศ

[1] ☐ ชาย

[2] ☐ หญิง

2. อายุ

[1] ☐ ไม่เกิน 20 ปี

[2] ☐ 21 – 25 ปี

[3] ☐ 26 – 30 ปี

[4] ☐ มากกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

[1] ☐ ปีที่ 1

[2] ☐ ปีที่ 2

[3] ☐ ปีที่ 3

[4] ☐ ปีที่ 4

4. คณะที่ท่านศึกษา/สังกัด

[1] ☐ ครุศาสตร์

[2] ☐ พยาบาลศาสตร์

[3] ☐ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

[4] ☐ วิทยาการจัดการ

[5] ☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคามพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงไว้ สำหรับทุกคำถามโดยใช้ปากกา

1. ท่านเคยใช้งานเมนูใดในระบบลงทะเบียนออนไลน์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| [1] ☐ ค้นหารายวิชา | [14] ☐ ขอยกเลิกวิชา |
| [2] ☐ ตรวจสอบการยกเลิกวิชา | [15] ☐ ผลการลงทะเบียน (ดส.132) |
| [3] ☐ ตรวจสอบรายวิชาที่เปิด/ปิด | [16] ☐ ตรวจสอบรายการชำระหนี้ |
| [4] ☐ พิมพ์ใบแจ้งชำระหนี้ | [17] ☐ พิมพ์สัญญากู้ยืมเงินสถาบัน |
| [5] ☐ รายละเอียดการกู้ยืมเงิน | [18] ☐ ผลอนุมัติ/พิมพ์สัญญากู้ยืม |
| [6] ☐ ผลการเรียน | [19] ☐ บันทึกที่อยู่ |
| [7] ☐ แก้ไขข้อมูลจบการศึกษา | [20] ☐ ตรวจสอบรายการคืนเงิน |
| [8] ☐ ตรวจสอบผลการยื่นเรื่อง | [21] ☐ ลำดับที่สอบปลายภาค |
| [9] ☐ บันทึกข้อมูลบัณฑิต | [22] ☐ ประเมินการสอน |
| [10] ☐ รายชื่อ อ.ที่ปรึกษา | [23] ☐ ตารางการนัดพบอาจารย์ |
| [11] ☐ ส่ง email นัดหมาย | [24] ☐ นัดหมายอาจารย์ที่ปรึกษา |
| [12] ☐ ตอบรับ-ปฏิเสธการนัด | [25] ☐ สถิติการนัดพบอาจารย์ |
| [13] ☐ เปลี่ยนรหัสผ่าน | |

2. ท่านใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์โดยเฉลี่ย (ปีการศึกษา 2552) (ตอบได้ 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| [1] ☐ ไม่เคยใช้บริการ | [2] ☐ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| [3] ☐ มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ | [4] ☐ เดือนละ 1 ครั้ง |
| [5] ☐ มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน | [6] ☐ 1 ครั้งภายใน 2-3 เดือน |

3. สถานที่ที่ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตสำหรับเข้าใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| [1] ☐ มหาวิทยาลัย | [2] ☐ บ้านที่พักอาศัย |
| [3] ☐ ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ | [4] ☐ สถานที่อื่นๆ โปรดระบุ |

4. ช่วงระยะเวลาที่ท่านเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์บ่อยที่สุด (ตอบได้ 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| [1] ☐ 06.00 – 12.59 น. | [2] ☐ 13.00 – 18.59 น. |
| [3] ☐ 19.00 – 23.59 น. | [4] ☐ 01.00 – 05.59 น. |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

ความคาดหวังต่อการบริการ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของแต่ละบุคคล อาจเกิดจากการได้รับข้อมูล ประสบการณ์ หรือความรู้ในอดีต โดยความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความรู้ ความต้องการและความเข้าใจในสิ่งนั้นๆ

การรับรู้ต่อการบริการ คือ กระบวนการที่บุคคลได้คัดเลือก ประมวลผล แปลความ ตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น โดยกระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป เป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ เช่น สถานการณ์ ความรู้ ความต้องการ หน้าที่ ความรับผิดชอบ

1. ท่านคิดว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบลงทะเบียนออนไลน์จะช่วยให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบได้ตรงกับความต้องการต่อการบริการในระดับใด ? (เลือกตอบ 1 ข้อ)

☐ น้อยที่สุด ☐ น้อย ☐ ปานกลาง ☐ มาก ☐ มากที่สุด

2. ท่านคิดว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบลงทะเบียนออนไลน์จะช่วยให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบได้ตรงกับการรับรู้ต่อการบริการในระดับใด ? (เลือกตอบ 1 ข้อ)

☐ น้อยที่สุด ☐ น้อย ☐ ปานกลาง ☐ มาก ☐ มากที่สุด

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในการใช้บริการระบบลงทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังต่อการบริการ และ การรับรู้ต่อการบริการ กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงบนคำตอบ ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวัง และ ด้านการรับรู้ต่อการบริการ โดยพิจารณาระดับการให้ความสำคัญของท่าน

ระดับความคิดเห็น

[1] น้อยที่สุด [2] น้อย [3] ปานกลาง [4] มาก [5] มากที่สุด

การประเมินคุณภาพบริการผ่านระบบลงทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ความคาดหวัง ต่อบริการ (Customer's Expectations)	การรับรู้ต่อบริการ (Customer's Perceptions)
ระดับความคิดเห็น	น้อย 1 2 3 4 5	มาก 1 2 3 4 5
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ (E-S-QUAL)		
1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)		
1.1 ระบบมีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างไว้เป็นอย่างดี	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.2 ระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.3 ระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับ ข้อมูลที่เหมาะสม	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.4 ระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
1.5 ระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2. ด้านความสามารถของระบบ (System Availability)		
2.1 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.2 ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีเสถียรภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.3 ระบบมีกลไกการรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่าง ต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3. ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)		
3.1 ระบบสามารถรับ – ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.2 ระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.3 ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามที่ ผู้ให้บริการร้องขอ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)		
4.1 ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดย ไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4.2 มีระบบการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูล พฤติกรรมกรใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

