

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานเสร็จสิ้นและได้ดำเนินการให้ผู้ใช้งานได้ทดลองใช้มาระยะเวลาหนึ่ง จากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานของระบบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คน ซึ่งมีผลการประเมินและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งาน จำนวน 25 คน โดยแบ่งเป็น ผู้บริหาร 4 คน ผู้ใช้ทั่วไป 12 คน เจ้าหน้าที่ของศูนย์ 8 คน และผู้ดูแลระบบ 1 คน ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับดังต่อไปนี้

- |   |           |   |
|---|-----------|---|
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด  | มีค่าเป็น | 5 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก        | มีค่าเป็น | 4 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง    | มีค่าเป็น | 3 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย       | มีค่าเป็น | 2 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด | มีค่าเป็น | 1 |

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 25 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 5.1

ตาราง 5.1 แสดงจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	9	15	1	0	0
2. ความง่ายในการใช้งาน	14	10	1	0	0
3. ความสะดวกในการใช้งาน	9	14	2	0	0
4. ความสวยงามของการออกแบบ	9	14	2	0	0
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	10	14	1	0	0
6. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	5	16	4	0	0
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4	18	3	0	0
8. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	11	14	0	0	0
9. สามารถประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ได้	4	17	4	0	0
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	5	20	0	0	0

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้ มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจดังตาราง 5.2

ตาราง 5.2 แสดงเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 25 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 5.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.32	มาก
2. ความง่ายในการใช้งาน	4.52	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการใช้งาน	4.28	มาก
4. ความสวยงามของการออกแบบ	4.28	มาก
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.36	มาก
6. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.04	มาก
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.04	มาก
8. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.44	มาก
9. สามารถประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ได้	4.00	มาก
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	4.20	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.25	มาก

## 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบสารสนเทศการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.25 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบมีความง่ายในการใช้งาน รองลงมาคือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำและการค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวกตามลำดับ

### 5.3 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องระบบสารสนเทศการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการให้บริการแก่นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิมโดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้ฐานข้อมูล MySQL การเขียนโปรแกรมด้วยภาษา PHP จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ การจัดเก็บข้อมูลอุปกรณ์ การขอรับบริการต่างๆ ของศูนย์ แสดงสถานะการดำเนินการของการขอรับบริการ และแสดงรายงานตามลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งระบบแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 4 กลุ่ม และแต่ละกลุ่มมีขอบเขตการใช้งานระบบดังนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบ สามารถควบคุมการทำงานของระบบทั้งหมด รวมถึงดูแลระบบการจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลผู้ใช้ระบบ และกำหนดสิทธิการใช้งานให้แก่ผู้ใช้
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ สืบค้นการขอรับบริการและแจ้งสถานะการปฏิบัติงาน รวมถึงดูรายงานการปฏิบัติงานที่ได้ทำไปในแต่ละเดือน และรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ผู้บริหารศูนย์ สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สืบค้นข้อมูลและดูรายงานต่างๆ ทั้งหมด
- 4) ผู้ขอรับบริการ สามารถบันทึกการขอรับบริการ ตรวจสอบสถานะของการขอรับบริการที่ร้องขอ และดูรายงานที่ได้ขอรับบริการไปในแต่ละเดือน

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม รวมถึงสร้างความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.4 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ และได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลายประการ ดังนี้

- 1) เนื่องจากเป็นระบบการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลของระบบอื่น จึงทำให้เกิดข้อจำกัดในการออกแบบฐานข้อมูลของระบบ
- 2) ผู้ขอรับบริการบางส่วนยังคงมีการขอรับบริการโดยไม่ผ่านระบบ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบให้มากขึ้น
- 3) ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเรื่องการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
- 4) ไม่สามารถจัดการในส่วนของการยืม-คืนอุปกรณ์ต่างๆ ได้
- 5) ระบบไม่สามารถแจ้งรายการที่ขอรับบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ได้โดยตรงหรือผ่านทาง E-mail เจ้าหน้าที่ของศูนย์จะต้องเข้าไปตรวจสอบภายในระบบเท่านั้น

#### 5.5 ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ คือ

- 1) ระบบควรที่จะสามารถตรวจสอบเช็คประเภทการขอรับบริการและจัดส่งการขอรับบริการไปให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ได้อย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องผ่านผู้ดูแลระบบ
- 2) ควรเพิ่มรูปแบบรายงานให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- 3) ควรพัฒนาในส่วนของการให้บริการอื่นๆ ของศูนย์เพิ่มขึ้นต่อไปอีก
- 4) ระบบควรที่จะสามารถตรวจสอบระดับของผู้ขอรับบริการได้ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ จะได้ให้การบริการแก่ผู้ขอรับบริการที่มีระดับสูงกว่าก่อน