

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศยุค ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง ได้ดำเนินการพัฒนางานจนแล้วเสร็จและได้มีการให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้ทดลองใช้งาน โดยผู้ทดลองใช้งาน ได้แก่ หัวหน้าศูนย์ฯ ภาค 5 หัวหน้าศูนย์ฯ จังหวัด ชุมการศูนย์ฯ ภาค 5 ชุมการศูนย์ฯ จังหวัด และเจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 40 คน ผู้พัฒนาระบบได้ทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการใช้งานระบบ

5.1 การประเมินการให้ระบบ

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้ระบบสารสนเทศยุค ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง โดยแสดงไว้ในภาคผนวก ผลของการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งาน จำนวน 40 คน ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 2 กลุ่มคำถาม คือ กลุ่มที่สอบถามเกี่ยวกับการประมวลผลความถูกต้องของข้อมูล และกลุ่มการแสดงผลของทางหน้าจอ โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน
- 2) การค้นหาข้อมูลสะดวก ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- 3) ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้
- 4) การใช้งานระบบเข้าใจง่าย
- 5) สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น
- 6) รูปแบบการแสดงผลของข้อมูลรายงานของระบบ

โดยการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับ ความพึงพอใจในการใช้งาน ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	มีค่าเป็น	4.50 – 5.00
ระดับความพึงพอใจ ดี	มีค่าเป็น	3.50 – 4.49
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าเป็น	2.50 – 3.49
ระดับความพึงพอใจ พอใช้ได้	มีค่าเป็น	1.50 – 2.49
ระดับความพึงพอใจ ต้องปรับปรุง	มีค่าเป็น	1.00 – 1.49

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 40 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ตาราง 5.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบ	ความถี่ข้อมูล					ผลการวิเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1		
1. รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	7	30	3	0	0	4.1	ดี
2. การค้นหาข้อมูลสะดวก ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	0	32	8	0	0	3.8	ดี
3. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้	0	28	12	0	0	3.7	ดี
4. การใช้งานระบบเข้าใจง่าย	2	36	2	0	0	4.0	ดี
5. สามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น	9	30	1	0	0	4.2	ดี
6. รูปแบบการแสดงผลของข้อมูลรายงานของระบบ	4	32	4	0	0	4.0	ดี

ค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศรถยนต์ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง โดยภาพรวมการใช้ซอฟต์แวร์เท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับ ดี

5.2 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ คือ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศรถยนต์ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการรถยนต์ โดยการศึกษาขั้นตอนการทำงาน สัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้ และนำข้อมูลที่มีอยู่มาพัฒนาเป็นสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งาน และสามารถที่จะให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ผ่านระบบเครือข่ายได้ การทำงานของระบบแบ่งได้เป็น 5 ส่วนคือ ส่วนหัวหน้าศูนย์ฯ ภาค 5 ส่วนหัวหน้าศูนย์ฯ จังหวัด ส่วนธุรการศูนย์ฯ ภาค 5 ส่วนธุรการศูนย์ฯ จังหวัด และส่วนเจ้าหน้าที่ทั่วไป ซึ่งสิทธิการเข้าถึงการทำงานในแต่ละกลุ่มจะไม่

เท่ากัน หลังจากได้ทดสอบระบบด้วยตนเองแล้ว และได้นำระบบไปให้ผู้ใช้งานทดลองใช้ และได้ปรับปรุงแก้ไขส่วนต่างๆ จนสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจ และใช้งานได้อย่างดี โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) การออกแบบบทบาทการทำงานสำหรับผู้ใช้งานในระบบ สามารถแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม คือ หัวหน้าศูนย์ฯ ภาค 5 หัวหน้าศูนย์ฯ จังหวัด เจ้าหน้าที่ธุรการศูนย์ฯ ภาค 5 เจ้าหน้าที่ธุรการศูนย์ฯ จังหวัด และเจ้าหน้าที่ทั่วไป

2) การจัดการข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลรถยนต์ และข้อมูลแจ้งเตือนต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่ธุรการศูนย์ฯ ภาค 5 เป็นผู้จัดการจะต้องถูกกำหนดก่อนที่ระบบจะทำการให้บริการ

3) การจัดการข้อมูลที่เกิดมีปัญหาโดยเจ้าหน้าที่ธุรการศูนย์ฯ ภาค 5 ในกรณีที่ผู้ใช้งานอื่นไม่สามารถแก้ไขข้อมูลที่มีปัญหาระหว่างการใช้งานได้

4) การออกแบบรายงานให้สามารถนำข้อมูลที่มีในระบบมาใช้ให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการพัฒนาระบบ

จากที่ได้ประเมินการใช้งานระบบ โดยใช้แบบสอบถามในการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการประเมินจากผู้ใช้งานสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศรถยนต์ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง มีความสามารถดังนี้

1) เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการจองการใช้งานรถยนต์ เนื่องจากระบบทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำหัวหน้าศูนย์ฯ สามารถทำการอนุมัติการใช้งานรถได้สะดวกมากขึ้นถึงแม้ไม่ได้อยู่ประจำที่หน่วยงาน

2) ให้บริการข้อมูลสารสนเทศรถยนต์ได้โดยผ่านระบบเครือข่าย

3) เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานในตรวจสอบข้อมูลต่างๆ

4) สามารถแสดงข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับระบบได้

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้น เป็นผลที่ได้จากการประเมินระบบร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจการทำงานของระบบในระดับดี

5.3 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศรถยนต์ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง ผู้ศึกษาได้ทดลองใช้มาระยะหนึ่งพบว่าปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น คือ

- 1) ระบบยังขาดส่วนการค้นหาข้อมูล (Search Engine) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลจากคำ(Key word) ที่ต้องการได้เลย
- 2) รูปแบบรายงานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งานทั้งหมด
- 3) ลักษณะการจัดวางเมนูใช้งานยังทำให้เกิดการสับสนการใช้งานบางครั้ง

5.4 ข้อจำกัดของระบบ

ข้อจำกัดของระบบสารสนเทศรถยนต์ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง มีดังนี้

- 1) ระบบสามารถออกรายงานในรูปแบบกราฟแท่งได้เท่านั้น ไม่สามารถออกรายงานในรูปแบบกราฟอื่น ๆ ได้
- 2) การแจ้งข้อมูลเมื่อมีการจองรถยนต์เข้ามาสู่ระบบ ผู้อนุมัติต้องเข้ามาทำการเช็คข้อมูลจากระบบเท่านั้น
- 3) ระบบยังไม่สามารถทำการยืมรถยนต์ ที่ระบุถึงรายละเอียดของระยะเวลาในการยืมและการคืนรถยนต์ในระดับ ชั่วโมง เช่น ยืมตั้งแต่เวลาที่โมง ส่งคืนกี่โมงได้
- 4) ไม่มีระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ หากระบบมีปัญหาทำให้ข้อมูลเกิดการสูญหาย
- 5) รูปแบบการรายงานยังไม่มีหลากหลาย

5.5 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศรถยนต์ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 กรมการปกครอง มีดังนี้

- 1) ควรมีการสำรองฐานข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลในอนาคต และมีแผนรองรับในการกู้ระบบคืนหากระบบขัดข้องทำงานไม่ได้
- 2) ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานสารสนเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- 3) ควรมีการจัดทำกระบวนการสำรอง เมื่อระบบเครือข่ายไม่สามารถทำงานได้
- 4) ควรเพิ่มระบบการแจ้งการใช้งานขัดข้องผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5) ควรแจ้งข้อมูลให้ผู้อนุมัติเมื่อมีการเข้ามาของการใช้งานผ่านทางอีเมลล์ได้
- 6) การจองรถยนต์ควรมีการระบุลงถึงช่วงเวลาเป็นชั่วโมงที่จองและสงคืนได้