

บทที่ 6

บทสรุป

การพัฒนากระบวนการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการพัฒนาระบบจนแล้วเสร็จและติดตั้งระบบให้ผู้ใช้ทดลองใช้งาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาอยู่ 2 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ 2) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลสื่อสำหรับสืบค้นและให้บริการ โดยมีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานระบบออกเป็น 4 กลุ่มตามระดับสิทธิการใช้งานระบบ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และผู้ดูแลระบบ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบนี้โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ระบบงานเดิม วิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่ ออกแบบฐานข้อมูล ออกแบบหน้าจอของระบบ และได้ทำการประเมินผลจากผู้ใช้งานระบบสรุปได้โดยภาพรวมว่าระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความสามารถดังนี้

- 1) ให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ ผู้บริหาร และผู้ดูแลระบบ
- 2) การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- 3) ระบบสามารถประมวลผลการทำงานได้อย่างถูกต้อง สามารถนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบรายงานต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร
- 4) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ และช่วยลดขั้นตอนการให้บริการสื่อ ทำให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังสามารถแยกรายละเอียดการทำงานของระบบตามลักษณะของกลุ่มผู้ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1) ผู้ใช้บริการทั่วไป

- สามารถสืบค้นข้อมูลสื่อเพื่อทราบรายละเอียดสื่อและสถานะของสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

- สามารถจองสื่อและจองห้องใช้บริการสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

- สามารถแนะนำสื่อที่ต้องการให้ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองจัดซื้อหรือสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสื่อได้

- สามารถช่วยลดขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มในการยืม-คืน-จอง ใช้บริการสื่อทำให้ผู้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) เจ้าหน้าที่

- สามารถสืบค้นข้อมูลสื่อเพื่อทราบรายละเอียดสื่อและสถานะของสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

- สามารถให้บริการยืม-คืน-จองสื่อ และประมวล ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว

- สามารถบันทึกการใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการออกรายงานทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

- สามารถปรับปรุงฐานข้อมูลสื่อและจัดการเกี่ยวกับข้อความแนะนำสื่อ

- สามารถเรียกดูรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้

- สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสื่อ

3) ผู้บริหาร

- สามารถสืบค้นข้อมูลสื่อเพื่อทราบรายละเอียดสื่อและสถานะของสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

- สามารถจองสื่อและจองห้องใช้บริการสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

- สามารถแนะนำสื่อที่ต้องการให้ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองจัดซื้อหรือสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสื่อได้

- สามารถเรียกดูรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในรูปแบบตารางและกราฟที่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร

4) ผู้ดูแลระบบ

- สามารถจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้งานระบบ
- สามารถปรับปรุงฐานข้อมูลสื่อประเภทต่างๆ
- สามารถสืบค้นข้อมูลสื่อเพื่อทราบรายละเอียดสื่อและสถานะของสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้
- สามารถจัดการเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการยืม – คืน- จองสื่อ
- สามารถจัดการเกี่ยวกับการบันทึก ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลการให้บริการสื่อ
- สามารถปรับปรุงฐานข้อมูลสื่อและจัดการเกี่ยวกับข้อความแนะนำสื่อ
- สามารถปรับปรุงข้อมูลการจัดทำรายงานของระบบ

6.2 การประเมินผลการใช้งาน

ในการประเมินผลการใช้งานระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการออกแบบแบบสอบถามเป็น 4 รูปแบบ เพื่อใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้โปรแกรม 4 กลุ่มด้วยกันคือ

- 1) ผู้ใช้บริการ (แบบสอบถาม ภาคผนวก ค หน้า 110)
- 2) เจ้าหน้าที่ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (แบบสอบถาม ภาคผนวก ค หน้า 112)
- 3) ผู้บริหาร (แบบสอบถาม ภาคผนวก ค หน้า 114)
- 4) ผู้ดูแลระบบ (แบบสอบถาม ภาคผนวก ค หน้า 116)

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของผลที่ได้ดังนี้

ค่าน้ำหนัก	ความหมาย
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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้โปรแกรมโดยผู้ใช้บริการจำนวน 10 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 6.1

ตาราง 6.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรแกรม โดยผู้ใช้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	3.90	1	7	2	-	-
2. รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.80	1	6	3	-	-
3. การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.10	3	5	2	-	-
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.70	1	6	2	1	-
5. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	3.90	2	5	3	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการสื่อ ทำให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.30	4	5	1	-	-

จากตาราง 6.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรแกรม โดยผู้ใช้บริการ พบว่าด้านการใช้งานระบบมีความง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจมาก(3.90) ด้านรูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจมีความเหมาะสมกับการใช้งาน มีความพึงพอใจมาก (3.80) ด้านการสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความพึงพอใจมาก (4.10) ด้านข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมาก (3.70) ด้านความถูกต้องในการประมวลผลของระบบมีความพึงพอใจมาก (3.90) และผู้ใช้บริการเห็นว่าระบบการให้บริการสื่อช่วยลดขั้นตอนการให้บริการสื่อ ทำให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีความพึงพอใจมาก (4.30)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้โปรแกรมโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองจำนวน 3 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 6.2

ตาราง 6.2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมโดยเจ้าหน้าที่

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	4.33	1	2	-	-	-
2. รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	5.00	3	-	-	-	-
3. การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.33	1	2	-	-	-
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.00	-	3	-	-	-
5. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.00	-	3	-	-	-
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน	3.67	-	2	1	-	-
7. ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำให้สั้นลง	4.00	-	3	-	-	-
8. ความสะดวกของระบบสารสนเทศ เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม	3.67	-	2	1	-	-
9. มีความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล	4.00	-	3	-	-	-
10. การใช้งานคู่มือการใช้โปรแกรม	3.33	-	1	2	-	-
11. การใช้งานคู่มือการติดตั้งโปรแกรม	4.00	-	3	-	-	-
12. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์	3.33	1	2	-	-	-

จากตาราง 6.2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมโดยเจ้าหน้าที่ พบว่าด้านระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจมาก (4.33) ด้านรูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน มีความพึงพอใจมากที่สุด (5.00) ด้านการสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความพึงพอใจมาก (4.33) ด้านข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจ (4.00) ด้านความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน มีความพึงพอใจมาก (3.67) ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำให้สั้นลง มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านความสะดวกของระบบสารสนเทศเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม มีความพึงพอใจมาก (3.67)

ระบบมีความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล มีความพึงพอใจมาก (4.00) การใช้งานคู่มือการใช้โปรแกรม มีความพึงพอใจปานกลาง (3.33) การใช้งานคู่มือการติดตั้งโปรแกรม มีความพึงพอใจมาก (4.00) และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ มีความพึงพอใจปานกลาง (3.33)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้โปรแกรมโดยผู้บริหารจำนวน 2 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 6.3

ตาราง 6.3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมโดยผู้บริหาร

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	4.50	1	1	-	-	-
2. รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	5.00	2	-	-	-	-
3. การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	5.00	2	-	-	-	-
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5.00	2	-	-	-	-
5. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.50	1	1	-	-	-
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน	4.00	1	-	1	-	-
7. ความสะดวกของระบบสารสนเทศ เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม	5.00	2	-	-	-	-
8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์	5.00	2	-	-	-	-

จากตาราง 6.3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมโดยผู้บริหาร พบว่าด้านระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจมากที่สุด (4.50) ด้านรูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจมีความเหมาะสมกับการใช้งาน มีความพึงพอใจมากที่สุด (5.00) ด้านการสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความพึงพอใจมากที่สุด (5.00) ด้านข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากที่สุด (5.00) ด้านความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ มีความพึงพอใจมากที่สุด (4.50) ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน มีความพึงพอใจ

มาก (4.00) ด้านความสะดวกของระบบสารสนเทศเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม มีความพึงพอใจมากที่สุด (5.00) และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด (5.00)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้โปรแกรมโดยผู้ดูแลระบบจำนวน 2 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 6.4

ตาราง 6.4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรแกรมโดยผู้ดูแลระบบ

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	4.00	-	2	-	-	-
2. รูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	4.00	-	2	-	-	-
3. การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.00	-	2	-	-	-
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.00	-	2	-	-	-
5. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.00	-	2	-	-	-
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน	3.50	-	1	1	-	-
7. มีความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล	4.00	-	2	-	-	-
8. การใช้งานคู่มือการใช้โปรแกรม	4.00	-	2	-	-	-
9. การใช้งานคู่มือการติดตั้งโปรแกรม	4.00	-	2	-	-	-

จากตาราง 6.4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรแกรมโดยผู้ดูแลระบบ พบว่าด้านระบบใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านรูปแบบการจัดหน้าเว็บเพจมีความเหมาะสมกับการใช้งาน มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านการสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนของรายงาน มีความพึงพอใจมาก (3.50) ด้านความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล มีความพึงพอใจมาก (4.00) ด้านการใช้งานคู่มือการ

ใช้โปรแกรม มีความพึงพอใจมาก (4.00) และด้านการใช้งานคู่มือการติดตั้ง โปรแกรม มีความพึงพอใจมาก (4.00)

โดยใช้งานระบบมีข้อเสนอแนะ คือ ในส่วนของการจัดการควรมีคู่มือผู้ใช้ให้ละเอียดจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช่มาก

6.3 ข้อจำกัดของระบบ

1) ระบบยังไม่สามารถทำการสำรองข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ ดังนั้นการสำรองข้อมูลยังต้องอาศัยผู้ดูแลระบบเป็นผู้ทำการสำรองข้อมูล

2) การกำหนดข้อมูลบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับฐานข้อมูลในระบบของห้องสมุดของคณะมนุษยศาสตร์ เช่น รหัสของสมาชิก รหัสของสื่อ ซึ่งอาจมีปัญหาในการเชื่อมโยงกับข้อมูลของห้องสมุดคณะในอนาคตได้

3) ระบบมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการจัดกลุ่มประเภทของสื่อที่อาจจะยังไม่ครอบคลุมการขยายตัวในอนาคต โดยหากมีสื่อประเภทใหม่ที่ไม่สามารถจัดตามประเภทกลุ่มสื่อที่มีอยู่ได้ ต้องปรับแก้ระบบเพื่อให้สามารถรองรับการเพิ่มสื่อดังกล่าวได้

4) ระบบไม่สามารถระบุวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดสำหรับการออกรายงานของแต่ละภาคการศึกษาได้

6.4 ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาระบบการให้บริการสื่อของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังมีบกพร่องบางประการที่ระบบยังไม่ครอบคลุมในทุกส่วนของการทำงานในอนาคตควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยข้อเสนอแนะมีดังนี้

1) ควรเพิ่มระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ โดยกำหนดให้มีระยะเวลาที่ทำการสำรองข้อมูล

2) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับฐานข้อมูลของห้องสมุดคณะ

3) เพิ่มรายงานให้มีรูปแบบที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มความสามารถในการให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานระบบ เช่น รายงานสถิติการเปรียบเทียบใช้บริการสื่อในแต่ละปี

4) ควรพัฒนาระบบให้สามารถระบุวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดของแต่ละภาคการศึกษา เพื่อออกรายงานสรุปผลการใช้บริการสื่อให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น