

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยระบบที่ใช้อยู่เดิมใช้การรับมอบลงทะเบียนจดหมายเหตุด้วยระบบมือ และไม่มีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหา ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งาน

ในการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้ศึกษาได้พัฒนาตามกระบวนการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาโปรแกรม การทดสอบ การติดตั้งและการบำรุงรักษา โดยปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

การกำหนดปัญหา ผู้ศึกษาได้ศึกษาสาเหตุปัญหาของระบบงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานจดหมายเหตุ และศึกษาเอกสารและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริงของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เมื่อทราบความต้องการแล้วจึงวิเคราะห์ระบบ โดยใช้แผนผังบริบท แผนผังกระแสข้อมูล และแผนผังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ระบบ หลังจากนั้นจึงออกแบบจอภาพ ออกแบบรายงาน และออกแบบฐานข้อมูล ในการออกแบบฐานข้อมูล ผู้ศึกษาใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ และใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2000 เป็นเครื่องมือจัดการฐานข้อมูล หลังจากได้ฐานข้อมูลแล้ว จึงพัฒนาโปรแกรม โดยใช้โปรแกรมเอเอสพี (Active Server Pages) ในการเขียนโปรแกรม หลังจากนั้นจึงทดสอบระบบก่อนที่จะนำไปติดตั้งใช้งานจริง และบำรุงรักษาต่อไป

6.2 อภิปรายผล

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้จัดให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานจดหมายเหตุ และผู้ใช้ทั่วไปได้ทดสอบและประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงด้วยแบบสอบถาม เพื่อค้นหาประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ข้อดีและข้อด้อยของระบบ เพื่อนำข้อสรุป ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

6.2.1 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

- 1) สะดวกต่อการใช้งาน
- 2) ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ
- 3) ใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนของการทำงาน
- 4) จัดวางเครื่องมือการใช้งานระบบบนจอภาพเหมาะสม
- 5) มีคู่มือการใช้งาน โปรแกรมที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 6) สอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีการประมาณค่า 5 อันดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง ต้องปรับปรุง เมื่อผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ต้องมีการปรับปรุง
- 2 หมายถึง พอใช้ เมื่อผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความพอใช้
- 3 หมายถึง ปานกลาง เมื่อผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ดี เมื่อผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความพอใจในระดับดี
- 5 หมายถึง ดีมาก เมื่อผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความพอใจในระดับดีมาก

การให้คะแนนพิจารณา ดังนี้

ต้องปรับปรุง	1 คะแนน
พอใช้	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
ดี	4 คะแนน
ดีมาก	5 คะแนน

6.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน
จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอกเซล (Microsoft
Excel) วิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบ นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบเป็นรายชื่อ

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

4.50 – 5.00

3.50 – 4.49

2.50 – 3.49

1.50 – 2.49

1.00 – 1.49

การแปลความหมาย

มีประสิทธิภาพดีมาก

มีประสิทธิภาพดี

มีประสิทธิภาพปานกลาง

มีประสิทธิภาพพอใช้

ต้องปรับปรุง

6.2.3 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมินผล

กลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประเมินระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 10 คน
เจ้าหน้าที่งานจดหมายเหตุ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 20 คน รวมผู้ประเมินระบบ
ด้วยการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 35 คน และผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบจำนวน 35
ฉบับ

6.2.4 ผลการประเมินและอภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการประเมินได้นำเสนอ
ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน	จำนวน
ผู้อำนวยการงานจดหมายเหตุ	1
ที่ปรึกษาโครงการงานจดหมายเหตุ	1
หัวหน้างานฝ่ายระบบเครือข่าย ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
หัวหน้างานฝ่ายจัดซื้อ ส่วนพัสดุ	1
หัวหน้างานฝ่ายการเงิน ส่วนการเงินและบัญชี	1
หัวหน้างานฝ่ายผลิตเอกสารกลาง ส่วนสารบรรณอำนาจการและนิติการ	1
หัวหน้างานฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	1
หัวหน้าศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	1
หัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์	1
หัวหน้าส่วนงานประกันคุณภาพและหลักสูตร	1
เจ้าหน้าที่งานจดหมายเหตุ	5
พนักงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	10
นักศึกษา	10
รวมทั้งสิ้น	35

จากตารางที่ 6.1 ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 35 คน เป็นผู้บริหาร 10 คน คิดเป็นร้อยละ 29 เจ้าหน้าที่งานจดหมายเหตุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และผู้ใช้ทั่วไปที่ประกอบด้วย อาจารย์ พนักงานและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย รวม 20 คน คิดเป็นร้อยละ 57

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน
จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละประสิทธิภาพการใช้งานระบบ เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 6.2 - 6.6 ดังนี้

ตารางที่ 6.2 ค่าประเมินการใช้งานระบบด้านความสะดวกต่อการใช้งาน

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	13	22	0	0	0	4.37	ดี
ร้อยละ	37.00	63.00	0.00	0.00	0.00	100.00	

จากตารางที่ 6.2 พบว่าผู้ใช้ร้อยละ 63 ของประชากรทั้งหมด เห็นว่าระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความสะดวกต่อการใช้งานในระดับดี ส่วนผู้ใช้อีกร้อยละ 37 เห็นว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความสะดวกต่อการใช้งานในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาโดยรวม จะเห็นว่าประสิทธิภาพการใ้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงด้านความสะดวกต่อการใช้งาน มีประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.37

ตาราง 6.3 ค่าประเมินการใช้งานระบบด้านการค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	12	21	2	0	0	4.28	ดี
ร้อยละ	34.00	60.00	6.00	0.00	0.00	100.00	

จากตาราง 6.3 พบว่าผู้ใช้ร้อยละ 60 เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วและตรงกับความต้องการในระดับดี ร้อยละ 34 เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัย

แม่ฟ้าหลวงช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วและตรงกับความต้องการในระดับดีมาก และผู้ใช้อยู่ละ 6 เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วและตรงกับความต้องการในระดับพอใช้

เมื่อพิจารณาโดยรวม จะเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงด้านการค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วและตรงกับความต้องการ มีประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.28

ตารางที่ 6.4 ค่าประเมินการใช้งานระบบด้านการใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนของการทำงาน

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	14	18	3	0	0	4.31	ดี
ร้อยละ	40	51	9	0	0	100.00	

จากตารางที่ 6.4 พบว่า จำนวนผู้ใช้อยู่ละ 51 เห็นว่าระบบมีความใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนของการทำงาน ในระดับดี ผู้ใช้อยู่ละ 40 เห็นว่าระบบมีความใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนของการทำงาน ในระดับดีมาก และผู้ใช้อยู่ละ 9 เห็นว่าระบบมีความใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนของการทำงาน ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวม จะเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบในด้านการใช้งานง่าย มีลำดับขั้นตอนของการทำงาน มีประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.31

ตารางที่ 6.5 ค่าประเมินการใช้งานระบบด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งานระบบบนจอภาพ มีความเหมาะสม

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	8	24	3	0	0	4.14	ดี
ร้อยละ	23.00	69.00	8.00	0.00	0.00	100.00	

จากตารางที่ 6.5 พบว่า จำนวนผู้ใช้อยู่ละ 69 เห็นว่าการจัดวางเครื่องมือการใช้งานระบบบนจอภาพมีความเหมาะสมในระดับดี ผู้ใช้อยู่ละ 23 เห็นว่าการจัดวางเครื่องมือการใช้งานระบบ

บนจอภาพมีความเหมาะสมในระดับดีมาก และผู้ใช้ร้อยละ 8 เห็นว่าการจัดวางเครื่องมือการใช้งานระบบบนจอภาพมีความเหมาะสมในระดับพอใช้

เมื่อพิจารณาโดยรวม จะเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งานระบบบนจอภาพ มีประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14

ตารางที่ 6.6 ค่าประเมินระบบด้านการมีคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	7	26	2	0	0	4.14	ดี
ร้อยละ	20.00	74.00	6.00	0.00	0.00	100.00	

จากตารางที่ 6.6 พบว่า จำนวนผู้ใช้ร้อยละ 74 เห็นว่าคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายในระดับดี ผู้ใช้ร้อยละ 20 เห็นว่าคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายในระดับดีมาก และผู้ใช้ร้อยละ 6 เห็นว่าคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่าคู่มือการใช้งานระบบมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีระดับประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14

ตารางที่ 6.7 ค่าประเมินระบบด้านความสอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	13	22	0	0	0	4.37	ดี
ร้อยละ	37.00	63.00	0.00	0.00	0.00	100.00	

จากตารางที่ 6.7 พบว่า จำนวนผู้ใช้ร้อยละ 63 เห็นว่าระบบที่พัฒนามีความสอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ในระดับดี ผู้ใช้ร้อยละ 37 เห็นว่าระบบที่พัฒนามีความสอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่าระบบที่พัฒนามีความสอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีระดับประสิทธิภาพดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถาม เรียงตามความถี่ของจำนวนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) การออกแบบจอภาพในส่วนของการสืบค้นจดหมายเหตุ ควรจัดทำให้น่าสนใจมากขึ้น
- 2) หน้าจอสืบค้นจดหมายเหตุ ควรมีการบอกวิธีการกำหนดคำสืบค้น
- 3) การสืบค้นจดหมายเหตุ ควรเพิ่มเงื่อนไข สืบค้นตามปีพ.ศ. หรือช่วงระยะเวลา
- 4) งานจดหมายเหตุ ควรมีแผนรองรับในด้านการบริหารและจัดการระบบเอกสารออนไลน์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการลดภาระงานการจัดทำเอกสารที่เป็นจดหมายเหตุดิจิทัลต่อไป
- 5) ควรมีการจัดทำจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงทั้งหมดในรูปแบบดิจิทัล โดยแยกลำดับชั้นความลับ หรือสิทธิ์การเข้าใช้จดหมายเหตุในรูปแบบดิจิทัลได้ตามความประสงค์ของหน่วยงานเจ้าของจดหมายเหตุ

6.3 ข้อจำกัดของระบบ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่พัฒนาขึ้น ยังไม่มีการจัดทำจดหมายเหตุที่อยู่ในรูปสื่อมัลติมีเดีย เพื่อให้ผู้ใช้เรียกใช้งานจดหมายเหตุที่อยู่ในรูปสื่อมัลติมีเดียผ่านทางระบบได้

6.4 ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ในอนาคตจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงทุกประเภท จะจัดเก็บเป็นเอกสารดิจิทัล ดังนั้น งานจดหมายเหตุต้องวางแผนเพื่อบริหารและจัดการจดหมายเหตุที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์และวัสดุลักษณะพิเศษ เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลและรูปแบบมัลติมีเดีย ตลอดจนวางแผนด้านงบประมาณ เพื่อจัดหาครุภัณฑ์และจัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญด้านนี้โดยเฉพาะต่อไป
- 2) ควรมีการพัฒนากระบวนการจองจดหมายเหตุผ่านทางหน้าจอสืบค้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ของจดหมายเหตุที่มีผู้ยื่นไปได้ด้วยตนเอง

