

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การพัฒนากระบวนสารสนเทศเพื่อการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ ได้มีการพัฒนาระบบจนเสร็จสมบูรณ์และได้ทำการติดตั้งระบบให้ผู้ใช้ทดลองใช้งานระบบ โดยมีการประเมินผลการใช้งานและสามารถสรุปผลการศึกษารวมทั้งวิเคราะห์ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของระบบได้ดังต่อไปนี้

5.1 หัวข้อการประเมินของแบบสอบถาม

สำหรับการประเมินผลด้วยแบบสอบถามได้ทำการแบ่งหัวข้อการประเมินของแบบสอบถามตามประเภทของผู้ใช้งานระบบ ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร และแบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลระบบ

5.1.1 หัวข้อการประเมินแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบสามารถใช้งานระบบในส่วนของข้อมูลและงานของผู้ใช้ระบบ และส่วนงานหลักของระบบ อันประกอบไปด้วยการส่งงานทั่วไป การส่งงานตามใบคำร้องขอซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ระบบยืม-คืนอุปกรณ์ งานทรัพย์สิน สมุดโทรศัพท์ และการออกรายงาน โดยมีการประเมินผลเจ้าหน้าที่ด้วยหัวข้อการประเมินดังนี้

- ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ
- รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ
- การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก
- ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์

5.1.2 หัวข้อการประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร

ผู้บริหารสามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ ในส่วนของข้อมูลและงานของผู้ใช้ระบบ และส่วนงานหลักของระบบ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ ยกเว้นส่วนงานด้านทรัพย์สิน ซึ่งผู้บริหารจะไม่มีหน้าที่ในการปรับปรุง

ข้อมูลในส่วนดังกล่าว สำหรับการประเมินผลการใช้งานระบบของผู้บริหารมีหัวข้อการประเมินผลแบบสอบถามดังนี้

- ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ
- รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ
- การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก
- ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ
- การออกรายงานตรงกับความต้องการ
- การออกรายงานมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์

5.1.3 หัวข้อการประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบ นอกจากจะสามารถใช้งานระบบในส่วนของคุณสมบัติและงานของผู้ใช้ระบบ และส่วนงานหลักของระบบ ได้เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่แล้ว ยังสามารถใช้งานระบบในส่วนงานผู้ดูแลระบบ ซึ่งจะเป็นส่วนที่จัดการเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ และจัดการข้อมูลทั่วไปของระบบ เช่น ปรับปรุงข้อมูลสถานศึกษา ปรับปรุงข้อมูลศาสนา เป็นต้น โดยในการประเมินผลแบบสอบถามจะใช้หัวข้อในการประเมิน ดังนี้

- ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ
- รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ
- การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก
- ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์
- ระบบมีความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล
- คู่มือการติดตั้งและใช้งาน โปรแกรมเข้าใจง่าย

5.2 การประเมินผล

ในการประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำการออกแบบแบบสอบถามเป็น 3 รูปแบบ เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ 3 กลุ่ม คือ

1. เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 แบบสอบถาม
(แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ ภาคผนวก ค หน้า 138)
2. ผู้บริหาร จำนวน 5 แบบสอบถาม
(แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร ภาคผนวก ค หน้า 140)
3. ผู้ดูแลระบบ จำนวน 2 แบบสอบถาม
(แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลระบบ ภาคผนวก ค หน้า 142)

โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผลที่ได้ ดังนี้

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

5.3 ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ จำนวน 23 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 5.1

ตาราง 5.1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบโดยเจ้าหน้าที่

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ	8	11	4	0	0	4.17
2. รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ	4	15	4	0	0	4.00
3. การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	10	10	3	0	0	4.30
4. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก	5	14	2	2	0	3.78
5. ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ	4	12	7	0	0	3.87
6. ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4	15	4	0	0	4.00
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์	15	8	0	0	0	4.65

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร จำนวน 5 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 5.2

ตาราง 5.2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบโดยผู้บริหาร

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ	3	2	0	0	0	4.60
2. รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ	2	3	0	0	0	4.40
3. การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4	1	0	0	0	4.80
4. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก	3	1	1	0	0	4.20
5. ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ	3	2	0	0	0	4.60
6. การออกรายงานตรงกับความต้องการ	2	2	1	0	0	4.20
7. การออกรายงานมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2	3	0	0	0	4.40
8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์	4	1	0	0	0	4.80

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ดูแลระบบ จำนวน 2 แบบสอบถาม ได้ผลดังตาราง 5.3

ตาราง 5.3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบโดยผู้ดูแลระบบ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ	0	2	0	0	0	4.00
2. รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ	0	2	0	0	0	4.00
3. การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0	2	0	0	0	4.00
4. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก	1	1	0	0	0	4.50
5. ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ	0	1	1	0	0	3.50
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์	0	2	0	0	0	4.00
7. ระบบมีความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล	0	1	1	0	0	3.50
8. คู่มือการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมเข้าใจง่าย	0	2	0	0	0	4.00

5.4 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินผลผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ ทั้ง 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และผู้ดูแลระบบ โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 30 แบบสอบถาม สามารถสรุปผลจากแบบสอบถามได้ดังนี้

5.4.1 การประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 2) รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 3) การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 4) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 5) ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 6) ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 7) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

5.4.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
- 2) รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 3) การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
- 4) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 5) ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
- 6) การออกรายงานตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 7) การออกรายงานมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 8) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

5.4.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 2) รูปแบบการจัดวางองค์ประกอบของหน้าจอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 3) การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 4) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่าย และสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 5) ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลของระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- 6) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

7) ระบบมีความปลอดภัยในการป้องกันและจัดการข้อมูล อยู่ในระดับ
พึงพอใจมาก

8) คู่มือการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบยังให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับระบบ ซึ่งสามารถสรุป
ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- ควรเพิ่มการแสดงผลรายงานในรูปแบบกราฟ
- ควรเพิ่มเติมส่วนคู่มือผู้ให้ให้แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นจะเป็นประโยชน์
ต่อผู้ใช้งาน
- ระบบสามารถประมวลผลได้รวดเร็ว และมีความถูกต้องดี
- ควรเพิ่มให้มีการแสดงรูปภาพของผู้เข้าใช้งานระบบได้ด้วย เมื่อผู้ใช้งานระบบเข้า
ใช้งานระบบ

5.5 สรุปผลการศึกษา

การพัฒนากระบวนสารสนเทศเพื่อการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
พายัพ เป็นการพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การให้บริการ การ
ปฏิบัติงาน และการออกรายงานประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีขององค์กร โดย
ประกอบไปด้วยงานหลัก 5 ส่วน คือ ระบบสั่งงานและรายงานผลการปฏิบัติงาน ระบบยืม-คืน
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโสตทัศนอุปกรณ์ ระบบการขอใช้บริการ ติดตั้ง ซ่อมแซม และบำรุงรักษา
ระบบ บันทึกลับสืบค้นและปรับปรุง ฐานข้อมูล และการออกรายงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบนี้ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลความ
ต้องการของผู้ใช้ โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ และศึกษาเอกสารของสำนักเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ออกแบบ
ฐานข้อมูล ออกแบบโครงสร้างและหน้าจอแสดงผล และพัฒนาโปรแกรมจนเสร็จสมบูรณ์ หลังจาก
นั้นได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบซึ่งผลการประเมิน
โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และสามารถแยกรายละเอียดการทำงานของระบบตามลักษณะของกลุ่ม
ผู้ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1) ผู้ใช้งานระบบในส่วนของเจ้าหน้าที่

- สามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการปฏิบัติงานได้
- สามารถจัดการข้อมูลส่วนตัวได้
- สามารถส่งงานทั่วไปและงานตามใบคำร้องของซ่อมบำรุงอุปกรณ์ได้
- สามารถทำการยืม – คืนอุปกรณ์ที่ต้องการใช้งานได้
- สามารถจัดการข้อมูลด้านทรัพย์สินได้
- สามารถค้นหาเบอร์โทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ได้
- สามารถเรียกดูรายงานทั่วไปและรายงานสรุปที่ต้องการได้

2) ผู้ใช้งานระบบในส่วนของผู้บริหาร

- สามารถจัดการงานที่ได้รับ และรายงานผลการปฏิบัติงานได้
- สามารถจัดการข้อมูลส่วนตัวได้
- สามารถส่งงานทั่วไปและงานตามใบคำร้องของซ่อมบำรุงอุปกรณ์ได้
- สามารถทำการยืม – คืนอุปกรณ์ที่ต้องการใช้งานได้
- สามารถค้นหาเบอร์โทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ได้
- สามารถเรียกดูรายงานทั่วไปและรายงานสรุปที่ต้องการได้

3) ผู้ใช้งานระบบในส่วนของผู้ดูแลระบบ

- สามารถจัดการข้อมูลผู้ใช้งานระบบได้
- สามารถจัดการข้อมูลทั่วไปของระบบได้
- สามารถจัดการงานที่ได้รับ และรายงานผลการปฏิบัติงานได้
- สามารถจัดการข้อมูลส่วนตัวได้
- สามารถส่งงานทั่วไปและงานตามใบคำร้องของซ่อมบำรุงอุปกรณ์ได้
- สามารถทำการยืม – คืนอุปกรณ์ที่ต้องการใช้งานได้
- สามารถค้นหาเบอร์โทรศัพท์ของบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ได้
- สามารถเรียกดูรายงานทั่วไปและรายงานสรุปที่ต้องการได้

5.6 ข้อจำกัดของระบบ

- 1) ระบบยังไม่สามารถทำการสำรองข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ ดังนั้นการสำรองข้อมูลยังต้องอาศัยผู้ดูแลระบบเป็นผู้ทำการสำรองข้อมูล
- 2) ระบบไม่สามารถแสดงรายงานในรูปแบบของแผนภูมิได้

5.7 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการแสดงผลรายงานในรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มความสามารถในการให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานระบบ เช่น รูปแบบแผนภูมิ
- 2) ควรเพิ่มระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ โดยกำหนดให้มีระยะเวลาที่ทำการสำรองข้อมูล
- 3) ควรเพิ่มตารางจัดเก็บการโอนย้ายข้อมูลทรัพย์สินทั้งหมดสภาพการใช้งาน เพื่อเก็บข้อมูลทรัพย์สินทั้งหมดสภาพการใช้งาน