

บทที่ 6

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเจ้าหน้าที่งานบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการประเมินสมรรถนะความสามารถ ทั้งนี้มีผู้ใช้งานในระบบร่วมประเมินจำนวน 28 คน โดยมีผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ โดยสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานในระบบ จำนวน 28 คน ดังนี้

ผู้บริหาร	จำนวน	8	คน
- กองประมวลผลและวิเคราะห์	1	คน	
- แผนกรวบรวมข้อมูลและรายงาน	1	คน	
- แผนกควบคุมคอมพิวเตอร์	1	คน	
- แผนกคอมพิวเตอร์สื่อสาร	1	คน	
- กองบริการกลาง	1	คน	
- แผนกสารบรรณ	1	คน	
- แผนกฝึกอบรมเทคโนโลยีการทำเหมือง	1	คน	
- แผนกงานบุคคล	1	คน	
ผู้ประเมิน	จำนวน	9	คน
- กองประมวลผลและวิเคราะห์	2	คน	
- แผนกควบคุมคอมพิวเตอร์	2	คน	
- แผนกคอมพิวเตอร์สื่อสาร	1	คน	
- กองบริการกลาง	2	คน	
- แผนกฝึกอบรมเทคโนโลยีการทำเหมือง	2	คน	

ผู้ถูกประเมิน	จำนวน	9	คน
- กองประมวลผลและวิเคราะห์		2	คน
- แผนกรวบรวมข้อมูลและรายงาน		2	คน
- กองบริการกลาง		2	คน
- แผนกสารบรรณ		1	คน
- แผนกฝึกอบรมเทคโนโลยีการทำเหมือง		2	คน
เจ้าหน้าที่งานบุคคล	จำนวน	2	คน

สำหรับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม สามารถดำเนินการได้ตามสิทธิการใช้งาน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อที่ใช้ในการประเมินดังต่อไปนี้

1. ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ
2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบ
3. สะดวก ใช้งานง่าย
4. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ
5. ความถูกต้องในการประมวลผล
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน
7. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน
8. คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน

6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ของเรนสิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อหาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์ตามตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบ ในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	ค่า เฉลี่ย
1. ความสวยงามในการ ออกแบบหน้าจอ	11 39.29%	11 39.29%	6 21.43%	-	-	4.18
2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้ งานในระบบ	19 67.86%	6 21.43%	3 10.71%	-	-	4.57
3. สะดวก ใช้งานง่าย	10 35.71%	10 35.71%	8 28.57%	-	-	4.07
4. ความถูกต้องของข้อมูลใน ระบบ	15 53.57%	9 32.14%	4 14.29%	-	-	4.39
5. ความถูกต้องในการ ประมวลผล	13 46.43%	8 28.57%	7 25.00%	-	-	4.21
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ รายงาน	17 60.71%	9 32.14%	2 7.14%	-	-	4.54
7. ข้อมูลสารสนเทศตรงตาม ความต้องการใช้งาน	12 42.86%	10 35.71%	6 21.43%	-	-	4.21
8. คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน	11 39.29%	8 35.71%	9 25.00%	-	-	4.14

จากตาราง 6.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจ

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 28 ชุด แสดงดังตาราง 6.3

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ	4.18	มาก
2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบ	4.57	มากที่สุด
3. สะดวก ใช้งานง่าย	4.07	มาก
4. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	4.39	มาก
5. ความถูกต้องในการประมวลผล	4.21	มาก
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน	4.54	มากที่สุด
7. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการ ใช้งาน	4.21	มาก
8. คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน	4.14	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.29	มาก

จากตาราง 6.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบมีค่าเฉลี่ย 4.57 และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.29

6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.29 มีค่าแปลผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบและลำดับรองลงมาคือความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ความถูกต้องในการประมวลผล ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน และมีความสะดวกใช้งานง่าย แสดงว่าระบบช่วยแก้ปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนา ระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบโดยการวิเคราะห์ระบบงานในปัจจุบันเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงาน ขั้นตอนและเงื่อนไขในระบบงาน เพื่อนำข้อมูลที่รับมาประเมิน วิเคราะห์ เป็นข้อมูลต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี โพรเฟสชันแนล เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาประกอบด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ วิชาลสตูดิโอ คอตเน็ต เวอร์ชัน 2008 สำหรับติดต่อกับผู้ใช้งานและประมวลผลข้อมูล และโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2005 ใช้สำหรับระบบฐานข้อมูล จากนั้นจึงออกแบบและพัฒนาระบบ

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นเครื่องมือช่วยในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาบุคลากรเพื่อ การฝึกอบรม ข้อมูลมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการประหยัดทรัพยากรให้กับองค์กร และมีการนำระบบฐานข้อมูลมา

ช่วยในการจัดเก็บข้อมูล สร้างรายงาน วิเคราะห์ประมวลผล รวมถึงสามารถช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

6.5 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศการประเมินสมรรถนะความสามารถเพื่อใช้ในการฝึกอบรม คือ ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด โดยการสอบถามจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.6 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

1. ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้กำหนดผู้ประเมินให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา กำหนดผู้ประเมินซึ่งไม่เกี่ยวข้องในเรื่องการทำงานกับผู้ถูกประเมินโดยตรง ทำให้ผลการประเมินคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความเป็นจริง
2. ผู้ประเมินหรือผู้ถูกประเมิน ไม่ให้ความสำคัญกับการประเมิน เมื่อได้รับจดหมายแจ้งเตือนแล้วยังไม่รับดำเนินการ ทำให้เกิดความล่าช้าในระบบ