

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ และการให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องมากขึ้น และทดสอบกับ ผู้ใช้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการของศูนย์ภาษา ซึ่งมีรายละเอียดของผลการประเมิน บทสรุป และข้อจำกัดของระบบดังต่อไปนี้

6.1 บทสรุป

การพัฒนาระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นการค้นคว้าอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ในการสนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของศูนย์ ภาษา โดยศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่างๆ

การออกแบบและพัฒนาระบบ ระบบนี้พัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี โดย ใช้โปรแกรมเดลไฟล์ (Delphi) ในการเขียนชุดคำสั่ง ใช้ตัวจัดการฐานข้อมูลมาเยสคิวแอล รุ่น 4.0 (MySQL 4.0)

การประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นขณะพัฒนา ระบบ และรวบรวมสรุปข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานระบบเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งผลของการประเมินนี้จะรวบรวม และนำเสนอต่อ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป การประเมินความพึงพอใจการใช้ งานในครั้งนี้ได้ใช้แบบประเมินซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ และแบ่งการ ประเมินออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษาและผู้ใช้บริการ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4

พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

ในการประเมินทั้ง 2 กลุ่มนี้ ได้ทำการประเมินโดยใช้แบบประเมินที่ต่างกัน โดยในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษา แบ่งการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานระบบและด้านความสวยงามของระบบ ในกลุ่มของผู้ใช้บริการมีการประเมิน 1 ด้าน คือ ความสะดวกที่ได้รับจากระบบ โดยมีเกณฑ์แปลผลคะแนนการประเมิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 100)

4.51-5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
2.51-3.50	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

และหาค่าคะแนนเฉลี่ย จากสูตรของ ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2536: 59) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนคนที่ตอบแบบประเมิน

โดยแจกแบบประเมินการใช้ระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษาให้กับกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษา 6 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 6 ฉบับ และกลุ่มของผู้ใช้บริการ 25 ฉบับ ได้รับคืน 25 ฉบับ และสามารถสรุปจากแบบประเมิน ดังนี้

ตาราง 6.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (n = 25)

ลำดับ	รายละเอียดการประเมิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกที่ได้รับจากระบบ							
1	ลดระยะเวลาในการรับบริการ	14	5	3	2	1	4.16
2	มีความสะดวกในการรับบริการ	12	4	4	3	2	3.84

ตาราง 6.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (n = 25) (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดการประเมิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกที่ได้รับจากระบบ							
3	มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	10	4	5	5	1	3.68
4	ตรวจสอบสิทธิ และรายการเข้าใช้โปรแกรมมัลติมีเดีย	15	5	2	2	1	4.24
เฉลี่ย							3.98

จากตาราง 6.1 สามารถสรุปได้ว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 โดยมีความพึงพอใจในด้านการตรวจสอบสิทธิและรายการเข้าใช้โปรแกรมมัลติมีเดียมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และพึงพอใจในด้านลดระยะเวลาในการรับบริการเป็นลำดับต่อมา มีค่าเฉลี่ย 4.16

ตาราง 6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ (n = 6)

ข้อ	รายละเอียดการประเมิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
การใช้งานระบบ							
1	การออกแบบหน้าจอเพื่อติดต่อกับผู้ใช้งาน	3	2	1	-	-	4.33
2	ความสะดวกในการใช้งานบันทึกข้อมูล	3	-	3	-	-	4.00
3	คำอธิบายการใช้งานที่ชัดเจน	2	2	2	-	-	4.00
4	การป้องกันการเข้าถึง (ระบบ Login)	5	1	-	-	-	4.83
5	ลดระยะเวลาและมีความสะดวกในการทำงาน	3	2	1	-	-	4.33
6	ลดความผิดพลาดในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเอกสาร	3	3	-	-	-	4.50

ตาราง 6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ (n = 6) (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการประเมิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย
การใช้งานระบบ (ต่อ)							
7	การรายงานของระบบครอบคลุมตามความต้องการ	3	3	-	-	-	4.50
8	มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	3	3	-	-	-	4.50
เฉลี่ย							4.38
ความสวยงามของระบบ							
1	หน้าจอสำหรับทำรายการ	4	-	2	-	-	4.33
2	ระบบล็อกอิน (Login)	4	1	1	-	-	4.50
3	ระบบจัดการข้อมูล	3	1	2	-	-	4.17
4	ระบบออกรายงาน	3	1	2	-	-	4.17

จากตาราง 6.2 สามารถสรุปได้ว่า สามารถสรุปได้ว่า ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีความพึงพอใจในด้านการป้องกันการเข้าถึง (ระบบ Login) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ การลดความผิดพลาดในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเอกสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการรายงานของระบบครอบคลุมตามความต้องการ และมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ คือ 4.50

6.2 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและการพัฒนาระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ สามารถสรุปผลได้ว่า การพัฒนาครั้งนี้ทำให้ได้เครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษาและผู้มาใช้บริการศูนย์ภาษา โดยทำให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็นอัตโนมัติ และยังสามารถสร้างสารสนเทศให้กับผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้

6.3 ข้อจำกัดของระบบ

ในการพัฒนาระบบครั้งนี้ มีข้อจำกัดของการพัฒนาระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ดังนี้ ระบบให้บริการวัสดุสารสนเทศของศูนย์ภาษาที่พัฒนาขึ้นมาแล้วยังขาดในส่วนของการพัฒนาขึ้นบนเว็บ เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลและผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการค้างส่งวัสดุสารสนเทศและทราบถึงกำหนดส่งคืน

6.4 ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลวัสดุสารสนเทศผ่านเว็บเพจ เพื่อให้ความสะดวกกับผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการค้างส่งวัสดุสารสนเทศและทราบถึงกำหนดส่งคืน
2. เนื่องจากข้อมูลผู้ใช้บริการและข้อมูลหมู่เรียนเป็นข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้ที่สำนักทะเบียน ดังนั้นควรมีการปรับปรุงข้อมูลในระบบเมื่อเริ่มต้นการศึกษาในภาคเรียนใหม่ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล