

บทที่ 7

การประเมินผลการใช้งานระบบ

ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก ได้นำระบบสารสนเทศบุคลากร และนักศึกษา ขึ้นมาใช้งานจริง โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงการใช้งานจากระบบเก่าสู่ระบบใหม่ คือ การนำระบบใหม่เข้ามาใช้แทนที่ระบบงานเก่า

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยไม่ได้คาดหวัง และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานในระยะหนึ่งแล้ว สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป การประเมินผลการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วนดังนี้

(ตัวอย่างแบบสอบถาม)

แบบสอบถาม

การใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบผลการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพในโอกาสต่อไป
2. ความคิดเห็นที่ท่านตอบนี้จะมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง และคำตอบนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ ซึ่งตรงกับตำแหน่งของท่านตามความเป็นจริง

ผู้บริหาร

ผู้ดูแลและรับผิดชอบข้อมูล

ผู้ใช้ระบบทั่วไป

ตอนที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้						
2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม						
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย						
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งาน						
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ						
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ						
7. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศบุคลากรเพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องได้						
8. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษาเพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องได้						
9. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน						
10. การปรับปรุง แก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูลถูกต้องเหมาะสม						
11. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการณ์อยู่เป็นประจำ						
12. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ						
13. โปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก มีประโยชน์สามารถนำไปใช้งานจริงได้						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม จำนวน 13 ข้อ

ได้แก่

1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้
2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลัง การใช้งาน
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ
7. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศบุคลากร เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องได้
8. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องได้
9. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน
10. การปรับปรุง แก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูลถูกต้องเหมาะสม
11. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ
12. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ
13. โปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก มีประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานจริงได้

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับดังนี้

มากที่สุด หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

มาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นของผู้ตอบมาก

ปานกลาง หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นของผู้ตอบปานกลาง

น้อย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นของผู้ตอบน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นของผู้ตอบน้อยที่สุด

การให้คะแนนพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

น้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา
โปรแกรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล ประกอบด้วยการวิเคราะห์ตาม
ลำดับดังนี้

1. ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการทำงาน โปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ
3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ นำข้อมูลมารวบรวม
และทำการสรุปเป็นข้อๆ เพื่อสะดวกต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน

บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตากในระดับผู้บริหาร ผู้ใช้งานทั่วไป และผู้ดูแลข้อมูล ทั้งหมด 65 คน

ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก ในครั้งนี้รวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม 2546 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 100 คน ได้รับกลับคืน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดที่สำรวจได้ ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 65 คน แยกผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ระดับคือ

1. ผู้บริหารวิทยาเขตตากทั้งหมด 8 คน มีผู้ตอบ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75
2. ผู้ใช้ระบบทั่วไปทั้งหมด 150 คน มีผู้ตอบ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.66
3. ผู้ดูแลข้อมูลทั้งหมด 8 คน มีผู้ตอบ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม นำมาคำนวณแยกเป็นระดับของผู้ใช้ระบบได้ดังนี้

1. ผู้บริหารวิทยาเขตตาก พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	75%	25%				
2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม	75%					
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	100%					

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งาน	100%					
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ	75%	25%				
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	75%	25%				
7. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศบุคลากร เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	100%					
8. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	100%					
9. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	100%					
10. การปรับปรุงแก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูลถูกต้องเหมาะสม	75%	25%				
11. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการณ์อยู่เป็นประจำ	50%	50%				
12. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ	75%	25%				
13. โปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก มีประโยชน์ สามารถนำไปใช้งานจริงได้	100%					

ตาราง 7.1 ตารางการวิเคราะห์เปอร์เซ็นต์ของผู้บริหารที่ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้ใช้ระบบทั่วไป พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อ เสนอ แนะ
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	62.5%	20.8%	14.6%	2.1%		
2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม	62.5%	18.8%	14.6%	4.2%		
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	72.9%	22.9%	4.17%			
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งาน	75%	16.7%	8.33%			
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ	79.2%	16.7%	4.17%			
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	70.8%	20.8%	8.33%			
7. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศบุคลากร เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	81.3%	10.4%	6.25%	2.1%		
8. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	72.9%	20.8%	4.17%	2.1%		
9. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	79.2%	10.4%	8.33%	2.1%		
10. การปรับปรุงแก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูลถูกต้องเหมาะสม	83.3%	16.7%				
11. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ	77.1%	20.8%	2.1%			

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
12. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ	72.9%	20.8%	6.25%			
13. โปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก มีประโยชน์สามารถนำไปใช้งานจริงได้	72.9%	16.7%	10.4%			

ตาราง 7.2 ตารางการวิเคราะห์เปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้ระบบทั่วไปที่ตอบแบบสอบถาม

3. ผู้ดูแลข้อมูลและรับผิดชอบข้อมูล พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	60%	40%				
2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม	60%	40%				
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	80%	20%				
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งาน	100%					
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ	80%	20%				
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	80%	20%				

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
7. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศบุคลากร เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	80%	20%				
8. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	100%					
9. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	80%	20%				
10. การปรับปรุง แก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูลถูกต้องเหมาะสม	60%	20%	20%			
11. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการณ์อยู่เป็นประจำ	40%	40%	20%			
12. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ	60%	20%	20%			
13. โปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก มีประโยชน์ สามารถนำไปใช้งานจริงได้	80%	20%				

ตาราง 7.3 ตารางการวิเคราะห์เปอร์เซ็นต์ของผู้ดูแลข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม

4. สรุปทั้งสามกลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	63.2%	22.8%	12.3%	1.8%		
2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพเหมาะสม	63.2%	21.1%	10.5%	3.5%		
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย	75.4%	21.1%	3.5%			
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งาน	78.9%	14.0%	7.0%			
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ	78.9%	17.5%	3.5%			
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	71.9%	21.1%	7.0%			
7. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศบุคลากร เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	82.5%	10.5%	5.3%	1.8%		
8. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา เพื่อใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้	77.2%	17.5%	3.5%	1.8%		
9. กลุ่มมือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	80.7%	10.5%	7.0%	1.8%		
10. การปรับปรุงแก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูลถูกต้องเหมาะสม	80.7%	17.5%	1.8%			
11. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ	71.9%	24.6%	3.5%			

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
12. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ	71.9%	21.1%	7.0%			
13. โปรแกรมระบบสารสนเทศบุคลากรและนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตตาก มีประโยชน์ สามารถนำไปใช้งานจริงได้	75.4%	15.8%	8.8%			

ตาราง 7.4 ตารางการวิเคราะห์เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสามกลุ่ม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมที่ได้รับจากแบบสอบถามโดยเรียงตามความถี่ของจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

1. ต้องใช้เวลานานในการบันทึกข้อมูลเพราะยังไม่คุ้นเคยกับระบบ
2. ควรมีการเพิ่มเติมรายงานในรูปของกราฟให้มากขึ้น เช่น กราฟสถิติเปรียบเทียบผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา กราฟสถิติจำนวนนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษา
3. ควรมีการอบรมในการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้ด้วย
4. ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลอื่นๆ ด้วย เช่นระบบงานพัสดุ ระบบงานหลักหลักสูตร

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามในการประเมินผลการใช้งานระบบในครั้งนี้ ผู้พัฒนาระบบจะนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุ หาวิธีการแก้ไข และพัฒนาให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการใช้งาน และให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานสูงสุด