

## บทที่ 6

### สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานของเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็น ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของหน่วยงาน บุคลากรทั่วไป ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่ และผู้ดูแลระบบ ซึ่งได้ใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีจำนวนผู้ใช้งานในการประเมินจำนวน 70 คน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังนี้

#### 6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 70 คน ดังนี้

ผู้ใช้งาน	จำนวน		
ผู้บริหาร	จำนวน	11	คน
- อธิการบดี		1	คน
- รองอธิการบดี		6	คน
- ผู้ช่วยอธิการบดี		4	คน
ผู้อำนวยการ	จำนวน	12	คน
- คณบดี		7	คน
- ผู้อำนวยการ		5	คน
หัวหน้างาน	จำนวน	15	คน
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		1	คน
- คณะครุศาสตร์		1	คน
- คณะวิทยาการจัดการ		1	คน
- คณะเทคโนโลยีการเกษตร		1	คน

- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	คน
- วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	1	คน
- โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1	คน
- สำนักงานอธิการบดี	1	คน
- สำนักส่งเสริมวิชาการ	1	คน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	คน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	คน
- บัณฑิตวิทยาลัย	1	คน
- หน่วยตรวจสอบภายใน	1	คน
- สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	คน
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1	คน
เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่(ของหน่วยงาน) จำนวน	15	คน
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	คน
- คณะครุศาสตร์	1	คน
- คณะวิทยาการจัดการ	1	คน
- คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	คน
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	คน
- วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	1	คน
- โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1	คน
- สำนักงานอธิการบดี	1	คน
- สำนักส่งเสริมวิชาการ	1	คน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	คน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	คน
- บัณฑิตวิทยาลัย	1	คน
- หน่วยตรวจสอบภายใน	1	คน
- สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	คน
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1	คน
บุคลากรทั่วไป	จำนวน	15 คน
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	คน
- คณะครุศาสตร์	1	คน

- คณะวิทยาการจัดการ	1	คน
- คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	คน
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	คน
- โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1	คน
- วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	1	คน
- สำนักงานอธิการบดี	1	คน
- สำนักส่งเสริมวิชาการ	1	คน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	คน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	คน
- บัณฑิตวิทยาลัย	1	คน
- หน่วยตรวจสอบภายใน	1	คน
- สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	คน
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1	คน
เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่(ของมหาวิทยาลัย) จำนวน	1	คน
ผู้ดูแลระบบ จำนวน	1	คน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยสามารถเพิ่ม แก้ไขลบข้อมูลในระบบ ออกและส่งออกสาร อนุมัติ เอกสาร ติดตามเอกสาร รายงานและข้อมูลสารสนเทศ ตามสิทธิการใช้งาน โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรม
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ
- 3) การจัดการข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 5) ความครบถ้วนของข้อมูลที่จัดเก็บ
- 6) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
- 7) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 8) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน
- 10) คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

## 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

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 70 คน ได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
1. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรม	32 (45.71)	28 (40)	10 (14.29)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	40 (57.14)	20 (28.57)	10 (14.29)	-	-
3. การจัดการข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	26 (37.14)	23 (32.86)	18 (25.71)	3 (4.29)	-
4. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	40 (57.14)	28 (40)	2 (2.86)	-	-
5. ความครบถ้วนของข้อมูลที่จัดเก็บ	29 (41.43)	23 (32.86)	18 (25.71)	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	29 (41.43)	37 (52.86)	4 (5.71)	-	-

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม(ต่อ)

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
7. ความถูกต้องในการประมวลผล ของระบบ	54 (77.14)	12 (17.14)	4 (5.71)	-	-
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	25 (35.71)	30 (42.86)	15 (21.43)	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความ ต้องการใช้งาน	39 (55.71)	25 (35.71)	6 (8.57)	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	37 (52.86)	24 (34.29)	9 (12.86)	-	-

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

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 70 ชุด โดยอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรม	4.31	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.43	มาก
3. การจัดการข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.03	มาก
4. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.54	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของข้อมูลที่จัดเก็บ	4.16	มาก
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.36	มาก
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.71	มากที่สุด
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.14	มาก
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.47	มาก
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.40	มาก
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>มาก</b>

### 6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบสามารถความถูกต้องในการประมวลผลของระบบได้ดีที่สุด อันดับสองคือ การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ แสดงว่าระบบช่วยแก้ปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน ข้อมูลมีความถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

### 6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนาสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบโดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร ศึกษาขั้นตอน การทำงานของระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการเดิม โดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษา ความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล มาเยสคิวแอล การเขียน โปรแกรมด้วยภาษาพีเอชพี จากนั้นจึงออกแบบระบบและพัฒนาระบบ ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหาร

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานใน ระบบงานเดิมที่ยังไม่ได้เก็บให้อยู่ในรูปแบบของระบบฐานข้อมูลกลาง ทำให้เกิดการสูญหายของ ข้อมูล ข้อมูลที่มีเกิดความซ้ำซ้อน ผิดพลาด ไม่เป็นปัจจุบัน ยากต่อการสืบค้นข้อมูล ในการรายงาน ข้อมูลต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้บริหารไม่สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันทั่วทั้งที่ เกิดความ ล่าช้าในการตัดสินใจ และการบริหารงาน รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และ ปรับปรุงข้อมูลในระบบ จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบฐานข้อมูลกลาง ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย มี ความถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน สะดวก รวดเร็ว และง่ายในการสืบค้นข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานและการให้บริการสารสนเทศได้ทันทั่วทั้งที่ การออกรายงานสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในวิเคราะห์และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ที่มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ตลอดจนการ ออกรายงานต่างๆ ให้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร ส่งผลให้การทำงาน โดยรวมของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนา ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของ ระบบหลายประการ ดังนี้

- 1) การแสดงผลรายงานยังไม่สามารถครอบคลุมตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้ต้องการ
- 2) เจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารใช้งานระบบไม่ถูกต้องตามวิธีและขั้นตอน ทำให้บางครั้งการ ใช้งานระบบเกิดข้อขัดข้องและทำให้เกิดปัญหา

## 6.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิง ปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ

- 1) ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด โดยการสอบถามผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในการนำเสนอข้อมูล
- 2) ควรประชาสัมพันธ์การใช้งานของระบบให้มากขึ้น เช่น การแจ้งข่าวสารผ่านระบบ
- 3) ควรเพิ่มขอบเขตของระบบให้มากขึ้น
- 4) ควรมีคู่มือการใช้งานที่สะดวก เข้าใจง่าย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved